



Estado de información no financiera 2024

Grupo Empresas Matutes

31/03/2025

Índice

1. Carta del Presidente	3
2. OUR COMPANY	5
2.1. Modelo de Negocio	6
2.2. Estrategia Corporativa.	18
2.3. Buen Gobierno	28
2.4. Gestión de riesgos	41
2.5. Ciberseguridad	49
2.6. Compras y relación con proveedores	52
3. OUR PLANET	57
3.1. Estrategia y Gobierno	58
3.2. Cambio climático	61
3.3. Recursos hídricos y marinos	72
3.4. Biodiversidad y ecosistemas	78
3.5. Uso de los recursos y economía circular	84
4. OUR PEOPLE	89
4.1. Estrategia y Gobierno	90
4.2. Personas y equipo	91
4.3. Formación y desarrollo	102
4.4. Derechos humanos	105
4.5. Seguridad y salud laboral	109
5. OUR COMMUNITY	112
5.1. Relación comunidades locales	113
5.2. Otras iniciativas cuidando de Nuestras Comunidades	117
5.3. Consumidores y usuarios finales	120

1. Carta del Presidente



Estimados colaboradores, clientes y socios,

2024 fue año clave para el turismo global, un sector que ha consolidado su recuperación tras los desafíos de los últimos tiempos. En este contexto, España mantiene su posición como destino líder, superando los 94 millones de turistas en 2024 y reafirmandose como motor económico del país.

Desde Grupo Empresas Matutes, y desde Palladium Hotel Group, seguimos comprometidos con la innovación, la sostenibilidad y la excelencia, pilares que nos han permitido alcanzar resultados históricos y seguir avanzando en nuestra estrategia de crecimiento en el negocio hotelero.

Los resultados que manejamos como compañía siguen mejorando año a año, cerramos 2024 con un volumen de negocio de 1.251 millones de euros, lo que supone un incremento del 13% con respecto al año anterior, que ya fue muy positivo. Nuestro firme compromiso con la excelencia se refleja en la valoración de nuestros huéspedes, quienes han elevado la recomendación de nuestros hoteles a más del 98%. Estos logros son un testimonio de la solidez de nuestro modelo de gestión y de la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros, impulsándonos a seguir innovando y evolucionando. En este crecimiento, Palladium Rewards, nuestro programa de fidelización juega un papel clave, reforzando nuestra conexión con los clientes y nuestro posicionamiento en el sector.

En 2024, seguimos ampliando nuestra presencia con la apertura de Only YOU Hotel Sevilla, la vuelta a la ciudad condal con 45 Times Barcelona Hotel o la ampliación de nuestros programas premium con la que ofrecemos una experiencia aún más personalizada, como la llegada del club The Signature Level a Jamaica. Además, continuamos fortaleciendo nuestro posicionamiento en mercados clave y trabajando en planes de expansión ambiciosos como

nuestra llegada a Emiratos Árabes Unidos con la nueva marca The Unexpected Hotels, inspirada en el icónico Ushuaïa Ibiza Beach Hotel.

En otro ámbito, el mes de julio marcó la celebración del primer aniversario de Palladium Cares, una identidad bajo la que se engloban todos los proyectos de Responsabilidad Social Corporativa del grupo. Bajo este paraguas consolidamos nuestro compromiso genuino con las personas, las comunidades, el planeta, y una forma de gestión responsable y transparente, que garantiza un equilibrio entre rentabilidad, sostenibilidad y excelencia operativa.

En 2024, también hemos dado pasos importantes en la adaptación a la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), realizando nuestro primer análisis de doble materialidad, un proceso clave para identificar los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza. Este ejercicio nos permite priorizar las áreas donde podemos generar un mayor valor y reforzar nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

Como parte de esta evolución, hemos fortalecido nuestro modelo de gobernanza en sostenibilidad, integrando criterios ESG en la toma de decisiones estratégicas del grupo y asegurando una mayor coordinación entre las diferentes áreas implicadas. De esta forma, avanzamos hacia una gestión cada vez más alineada con los estándares europeos y las expectativas de nuestros grupos de interés.

La sostenibilidad es un pilar estratégico de la compañía en su conjunto, y como tal, a través de Palladium Cares, nos esforzamos por desarrollar proyectos que sumen un valor tangible a nuestros equipos y a las comunidades locales de los destinos en los que operamos. En el primer año del programa social "4 Causes 4 Quarters", colaboramos con 57 ONG locales, movilizamos a más de 700 voluntarios y desarrollamos 65 iniciativas con impacto positivo en más de 500 personas.

El desarrollo de centros de formación y apoyo a la familia que llevamos a cabo en diferentes destinos de América son un ejemplo de nuestro compromiso por sumar en el desarrollo formativo y social de las comunidades donde estamos presente, y siempre de la mano de organizaciones locales. Por medio de estos centros aportamos programas de educación y capacitación y promovemos una formación laboral accesible y alineada a las necesidades del destino en el que nos encontramos en cada caso. Asimismo, reforzamos iniciativas en sostenibilidad ambiental, entre las que resaltamos el Centro de Producción Agrícola en Brasil, la gestión eficiente de residuos, las iniciativas de circularidad, el aprovechamiento de los excedentes alimentarios y la optimización del consumo de agua y energía en nuestros hoteles.

Todo ello, sin olvidar que el compromiso de la compañía inicia con sus propios colaboradores. A través de nuestra filosofía The Palladium Way trabajamos en el continuo desarrollo de un entorno laboral de excelencia, probado por varios años consecutivos con el sello Top Employer o el reconocimiento Happy Trainee.

Cada acción que emprendemos refleja nuestra visión de generar un impacto positivo en las personas y las sociedades en las que estamos presentes, cuidando desde el bienestar de nuestros empleados hasta el desarrollo de iniciativas de circularidad y economía sostenible.

El futuro de Grupo Empresas Matutes se construye sobre bases sólidas y sostenibles, con cada colaborador, cliente y socio que comparte nuestra filosofía. En 2025, continuaremos innovando, creciendo y reforzando nuestro compromiso con un turismo responsable, alineado con los retos globales y la evolución normativa. Gracias por ser parte de este viaje.

Atentamente,

Abel Matutes Prats
Vicepresidente de Grupo Empresas Matutes y presidente de Palladium Hotel Group



2. OUR COMPANY

2.1. Modelo de Negocio

Grupo Empresas Matutes

Residencial Marina S.L. y sus entidades dependientes forman el Grupo Empresas Matutes, GEM en adelante. GEM es una holding ibicenca multisectorial e internacional, cuya principal actividad es la gestión y explotación hotelera. La actividad hotelera, en adelante, Palladium Hotel Group (PHG), se basa en la excelencia y en elevados estándares de calidad, con el convencimiento de que clientes y trabajadores deben ser un pilar fundamental del enfoque de su estrategia. Desde su sede en Ibiza, el Grupo gestiona diferentes marcas y negocios en España, Italia, República Dominicana, México, Brasil, Jamaica y Estado Unidos. Otras actividades de GEM son distribución de bebidas, reparación y mantenimiento de barcos, realización de eventos y espectáculos, piscifactoría y distribución de materiales de construcción.

Actividad Hotelera

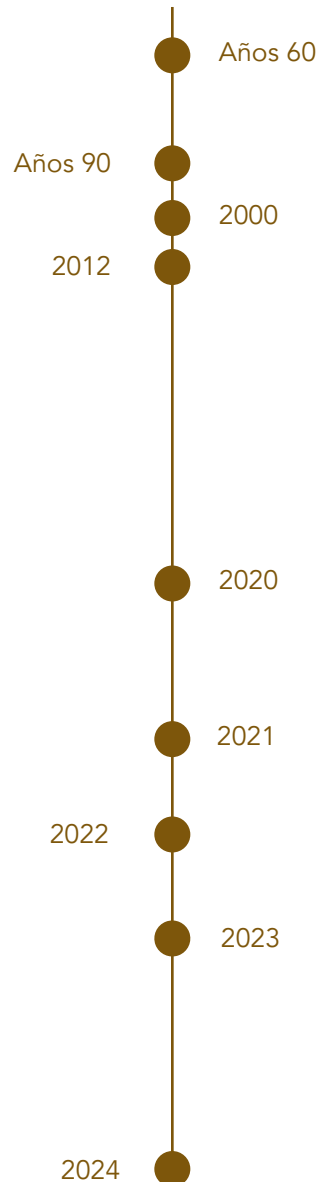
La actividad hotelera supone casi el 85% del volumen de facturación de GEM. Palladium Hotel Group cerró el 2024 operando 42 hoteles (33 en propiedad, 7 en gestión y 2 en arrendamiento) con 13.899 habitaciones (12.056 en propiedad) distribuidos en siete países: España, México, República Dominicana, Jamaica, Italia, Brasil y en los Estados Unidos. PHG opera 10 marcas: 3 luxury; TRS Hotels, Ushuaia Unexpected Hotels y BLESS Collection Hotels, 4 premium; Hard Rock hotels, Only YOU Hotels, Grand Palladium Hotels & Resorts, Palladium Hotels, y 2 upscale; Fiesta Hotels & Resorts y 45 Times con hoteles en New York y Barcelona. Los hoteles de Palladium Hotel Group se caracterizan por su filosofía de ofrecer a sus clientes un alto nivel de calidad en sus productos y servicios y excelentes valores.



Otras actividades (15%)

- Distribución de materiales de construcción: Suministros Ibiza surge en 1964 ante la necesidad de dar servicio de materiales de construcción a la isla de Ibiza y Formentera, en pleno desarrollo y crecimiento, contribuyendo en la creación de su planta hotelera, así como desarrollo residencial en la isla de Ibiza. Suministros Ibiza ha celebrado en 2024 su 60º aniversario reafirmando su compromiso con la calidad, con la tradición y con el desarrollo arquitectónico de las Pitiusas
- Distribución de bebidas: Bedrinks; empresa especializada en la comercialización y distribución de vinos y destilados en las islas de Ibiza y Formentera. Los comienzos de Bedrinks datan del año 1969. Los pilares del éxito son su profesionalidad, servicio, experiencia y un amplio catálogo de productos de calidad.
- Piscifactoría: Grupo Cupimar, formado por dos sociedades, en Cádiz, su actividad principal es la producción del ciclo completo de lenguado, desde la reproducción hasta su venta. Dedicados a la acuicultura marina desde hace más de 40 años el grupo Cupimar aprovecha los recursos del parque natural Bahía de Cádiz, donde se encuentran sus instalaciones y se produce el lenguado de un modo totalmente respetuoso con el medio ambiente.
- Varadero: Compañía dedicada a las actividades de amarre, reparación, mantenimiento y taller para embarcaciones en el puerto de Denia.
- Entretenimiento: Actividad participada al 50% por GEM que se dedica a la promoción, realización, organización, programación y coordinación de toda clase de eventos y espectáculos de todo tipo; culturales, audiovisuales, musicales y deportivos, así como la realización de operaciones de oferta conjunta de servicios, hostelería y restauración.
- Otras actividades. El grupo cuenta con otras actividades de menor materialidad como agencia de viajes, correduría de seguros... entre las que destaca project management: Urcoisa. Con casi 50 años de historia, en la actualidad realiza un asesoramiento completo en el desarrollo de Proyectos de Real Estate, desde la valoración y proyecto inicial hasta el desarrollo de las gestiones necesarias para la fase de construcción así como proyectos integrales de decoración e interiorismo bajo la marca U Interior Design.

Historia del Grupo



Grupo Empresas Matutes tiene más de 50 años de historia y cuenta con diversas líneas de negocio destacando el negocio hotelero. El negocio hotelero se inició en los años 60 en Ibiza de la mano del empresario Abel Matutes Juan, con el sueño de acercar el paraíso a los viajeros y ofrecerles experiencias increíbles. Se propone diseñar los alojamientos más exclusivos donde el lujo, la calidad y el mejor servicio son los pilares principales. Sus primeros pasos fueron en las Islas Baleares y las Islas Canarias, a principios de los 90 continuó su aventura con la apertura de varios resorts en el Caribe. Su trayectoria siguió avanzando con fuerza, inaugurando hoteles en los mejores destinos del mundo: España, Italia, República Dominicana, México, Jamaica y Brasil. En el año 2000 este conjunto de hoteles se agrupó bajo el nombre Fiesta Hotel Group. En 2012 el grupo renovó su imagen de empresa convirtiéndose en Palladium Hotel Group, que toma el nombre de sus resorts cinco estrellas de Caribe. El objetivo es transmitir una filosofía corporativa basada en la excelencia y en elevados estándares de calidad además de su deseo de progresar e incrementar su proyección internacional. Palladium Hotel Group se crea para definir de forma clara el rumbo de una nueva etapa donde el cliente y el capital humano va a ser la prioridad del grupo.



En 2020 se da un paso más con la creación de Palladium Gestión S.L. El grupo reforma su estructura organizativa para adaptarse a los nuevos tiempos en los que la empresa apuesta por la separación entre la gestión del patrimonio, gestión hotelera y otros negocios, explicado dentro del apartado de buen gobierno

Durante los siguientes ejercicios, se consolidó la gestión hotelera propiedad de terceros y vieron a la luz algunos proyectos tan relevantes para el grupo como fueron la remodelación de sus dos hoteles de Sicilia (Grand Palladium Sicilia Resort & Spa y The Signature Level en Grand Palladium Sicilia Resort & Spa), el Palladium Hotel Menorca y el nuevo Only YOU Hotel Valencia y Only YOU Hotel Málaga, reapertura de BLESS Hotel Madrid, nuevas aperturas como Hard Rock Hotel Marbella y TRS Ibiza Hotel, se abrió por primera vez en EE.UU. a través de 45 Times Square Hotel en Nueva York, se renovaron varios resorts como Grand Palladium Kantenah Resort & Spa y Ushuaïa Ibiza Beach Hotel, y la celebración del décimo aniversario de The Ushuaïa Tower.



En el 2024 se lanza una nueva promesa de marca, *Stay where entertainment lives*, destacando la calidad del entretenimiento y las experiencias diseñadas para todas las edades en nuestros hoteles. Este año se ha desembarcado por primera vez en Oriente Medio, en Emiratos Árabes Unidos, con The Unexpected Hotels, una nueva marca inspirada en Ushuaïa Ibiza Beach Hotel que supone nuestra entrada en el segmento de branded residences. Además, se suma un nuevo destino a la cartera de Only YOU Hotels: Sevilla, dando un nuevo color a esta maravillosa ciudad. También se regresó a Barcelona con la marca efímera 45 Times Hotels.

Hitos 2024



Creación de valor

Premios y reconocimientos

A lo largo del 2024 el Grupo ha recibido 116 premios y reconocimientos que nos alientan a seguir manteniendo los altos niveles de calidad que permiten al Grupo posicionarse como un referente dentro del sector.



REPUTACIÓN Y LIDERAZGO

TripAdvisor Travellers Choice Award "Best of the Best"

TRS Yucatán Hotel
Only YOU Hotel Atocha

The World's 100 Best Clubs 2024

1ª & 3ª posición.
Hï IBIZA & USHUAÏA BEACH HOTEL

LLAVE MICHELIN

BLESS Hotel Ibiza
Only YOU Hotel Valencia
Only YOU Hotel Atocha
Only YOU Hotel Boutique Madrid

Renovación de 1 Estrella Michelin

Etxeko Ibiza (BLESS Hotel Ibiza)

Renovación de 1 Sol Repsol

Etxeko Ibiza (BLESS Hotel Ibiza)

CALIDAD DE PRODUCTO, SERVICIO Y EXCELENCIA

Conde Nast Traveler Sostenibilidad, Inclusión y Futuro 2024

PALLADIUM CARES

The Leading Hotels of the World

BLESS Hotel Ibiza
BLESS Hotel Madrid

Forbes Star Award

TRS Yucatán Hotel
TRS Coral Hotel
TRS Turquesa Hotel
BLESS Hotel Ibiza
BLESS Hotel Madrid

EMPLOYER QUALITY & EMPLOYER BRANDING

Top Employer 2024



Palladium Hotel Group en España, Italia, México, República Dominicana, Brasil y Jamaica.

Choose My Company

HappyIndex Trainees

TUI Global Hotel Awards

Hard Rock Hotel Tenerife

TUI Quality Hotel

Palladium Menorca

Presencia en el mundo

Servicios y ubicaciones

Palladium Hotel Group

Como resultado de su compromiso con la expansión internacional, la originalidad y el desarrollo, cincuenta años después de la apertura del primer hotel en Ibiza, Palladium Hotel Group se posiciona como la 8ª cadena hotelera española según el ranking de Hosteltur de presencia internacional en 2024. Palladium Hotel Group gestiona hoteles en 7 países, con un total de 10 marcas y más de 14.000 empleados durante el ejercicio.



7 países



+14.000 empleados



13.899 habitaciones



42 hoteles



10 marcas



Descripción marcas

Palladium Hotel Group - principales marcas

Palladium Hotel Group está presentes en 7 países: España, México, República Dominicana, Jamaica, Italia, Brasil y EEUU.

Palladium Hotel Group opera bajo distintas marcas:

- TRS Hotels: ubicados en los mejores destinos del Caribe y del Mediterráneo, ofrece lujo y confort con todo incluido, solo para adultos.
- Ushuaia Ibiza Beach Hotel: la mejor oferta de ocio diurno y servicios VIP solo para adultos.
- The Unexpected Hotels: Hay un lugar donde lo que se supone que no debes hacer es exactamente lo que deberías hacer.
- BLESS Collection Hotels: el lujo más exclusivo en Ibiza y la Milla de Oro de Madrid.
- Hard Rock Hotels: Ubicados en Ibiza, Tenerife y en Marbella, de diseño moderno donde el ritmo es el protagonista.
- Only YOU Hotels: la combinación perfecta de hoteles, destinos urbanos y servicios sin comparación.
- Grand Palladium Hotels & Resorts: vacaciones con todo incluido en los mejores destinos del Caribe, Pacífico, Brasil y del Mediterráneo.
- Palladium Hotels: hoteles 4 estrellas frente al mar Mediterráneo.
- Fiesta Hotels & Resorts: Alojamiento urbano 5 estrellas en Santo Domingo.
- 45 Times Hotels: una estancia ideal para viajeros urbanos, listos para explorar la gran ciudad.

Asimismo, con el fin de personalizar la experiencia de nuestros clientes, Palladium Hotel Group ofrece eventos corporativos, bodas, centros de bienestar y beneficios para viajeros frecuentes.



TRS Hotels

TRS Hotels ofrece la mejor experiencia de lujo solo para adultos, con instalaciones modernas y confortables, una amplia gama de amenidades de lujo con todo incluido, servicio exclusivo de mayordomía y atención personalizada para parejas y para aquellos que viajan solos. Con acceso privado a la playa, nuestros hoteles se encuentran en los destinos más deseables del Caribe y el Mediterráneo, concretamente ubicados en Costa Mujeres (Cancún) y la Riviera Maya [México], Cap Cana y Punta Cana [República Dominicana] e Ibiza [España].

Los hoteles disponen de un total de 1.792 habitaciones.



Ushuaïa Ibiza Beach Hotel



Ushuaïa Ibiza Beach Hotel tiene como principales ingredientes un entorno de diseño, la máxima calidad en sus servicios e instalaciones y el ambiente más exclusivo. Las mejores y más exclusivas fiestas diurnas en un elegante hotel con una personalidad distintiva. Ushuaïa ofrece a sus huéspedes una combinación única entre lo mejor de la música y el entretenimiento para adultos, con los mejores DJs del mundo, un diseño exclusivo, la última tecnología, servicio VIP y una excitante variedad gastronómica.



Ushuaïa Ibiza Beach Hotel se encuentra ubicado en Ibiza (España).

El hotel dispone de 415 habitaciones.

The Unexpected Hotels



En 2025, se abrirá un nuevo concepto hotelero en uno de los enclaves más icónicos de Ibiza: Playa d'en Bossa. Esta propuesta redefine la forma de vivir la isla, alejándose de lo convencional para ofrecer una experiencia auténtica, sofisticada y sorprendente.

El establecimiento ha sido diseñado con un estilo atrevido y contemporáneo, incorporando detalles exclusivos que reflejan una visión innovadora del lujo. Cada espacio invita a descubrir una nueva manera de disfrutar el verano, donde el confort y la creatividad se fusionan para dar lugar a una estancia inolvidable.

Se trata de una experiencia en la que lo inesperado forma parte de la esencia, permitiendo conectar con el espíritu más genuino de Ibiza desde una perspectiva completamente nueva.

Tras su llegada a Ibiza, este concepto cruzará fronteras con una nueva apertura prevista para 2026 en Al Marjan. Este exclusivo enclave frente al mar será el escenario perfecto para seguir explorando una visión única del lujo, ahora en un entorno internacional que promete convertirse en un nuevo icono de estilo y sofisticación.



BLESS Collection Hotels

Hoteles modernos con diseño exclusivo y la más alta tecnología para vivir una experiencia única de placer y lujo hedonista. Están ubicados en los destinos de playa y urbanos más privilegiados del mundo, y cuentan con una oferta gastronómica del más alto nivel. Ideal para huéspedes cosmopolitas que buscan un espacio único para satisfacer sus necesidades y despertar sus cinco sentidos.

BLESS Collection Hotels se encuentra en Ibiza y Madrid (España) y en ambos destinos son hoteles miembros de The Leading Hotels of the World.

Los hoteles disponen de un total de 262 habitaciones.



Hard Rock Hotels

La prestigiosa marca internacional Hard Rock* Hotels combina su estilo y toda su energía en sus complejos de 4 y 5 estrellas, con entretenimiento y gastronomía únicos que garantizan a sus huéspedes una experiencia fuera de lo común en la que la música es la protagonista.

Los hoteles Hard Rock sobre los que Palladium Hotel Group tiene derechos, se encuentran ubicados en Ibiza, Tenerife y Marbella (España).

Los hoteles disponen de un total de 1.500 habitaciones.





Only YOU Hotels

Only YOU Hotels es el resultado de una sorprendente combinación entre hotel boutique y la actual tendencia de los llamados “establecimientos lifestyle”. Only YOU es un concepto de hotel boutique distintivo enfocado en el segmento premium del mercado, en el que los huéspedes son siempre la principal prioridad. Combinamos productos exclusivos con servicios personalizados para ofrecer experiencias únicas en destinos urbanos y de playa.

Los Only YOU Hotels se encuentran ubicados en Madrid , Valencia, Sevilla y Málaga (España).

Los hoteles disponen de un total de 822 habitaciones.



Grand Palladium Hotels & Resorts

Resorts vacacionales de 5 estrellas con todo incluido, ubicados en rincones paradisíacos de España, México, República Dominicana, Jamaica y Brasil. Con una amplia variedad de servicios para familias, parejas y grupos, así como opciones especiales pensadas para eventos, reuniones de negocios, viajes de incentivos y bodas. Estos resorts localizados junto al mar ofrecen todo lujo de facilidades tanto para adultos como para niños, garantizando una atención única con una variada oferta gastronómica, infinidad de actividades durante todo el día, zonas infantiles para los más pequeños y un amplio abanico de posibilidades, donde todo está incluido bajo el concepto de “Infinite Indulgence”.



Además, para quienes buscan un plus de exclusividad, se encuentra disponible el servicio Signature Level, que ofrece acceso a áreas privadas, servicios personalizados, ventajas exclusivas y experiencias premium diseñadas para elevar cada momento de la estancia.

Y para las familias, el nuevo servicio premium denominado Family Selection, ubicado en un área privilegiada del resort, permite disfrutar de multitud de servicios VIP pensados especialmente para que a grandes y pequeños no les falte de nada durante sus vacaciones.

Los Grand Palladium Hotels & Resorts se encuentran ubicados en Ibiza (España), Punta Cana (Republica Dominicana), Costa Mujeres, Riviera Maya y Riviera Nayarit (México), Imbassai (Brasil), Montego Bay (Jamaica), y Sicilia (Italia).

Los hoteles disponen de un total de 6.925 habitaciones.



Palladium Hotels

Hoteles cuatro estrellas para familias con niños, y también con opción solo para adultos, para unas vacaciones con todo incluido en los mejores destinos de sol y playa, con servicios de calidad, una amplia oferta culinaria, una excelente atención al cliente y servicio personalizado. Ubicados en Ibiza y Menorca, estos hoteles ofrecen un escenario profesional y servicios de primera clase que se caracterizan por su carácter amable y amistoso. También cuenta con instalaciones para reuniones de negocio.

Los Palladium Hotels & Resorts se encuentran ubicados en Ibiza y Menorca (España).

Los hoteles disponen de un total de 580 habitaciones.





Dominican Fiesta Hotel está pensado para sumergirse de lleno en la vitalidad y el carácter urbano de Santo Domingo (República Dominicana). Perfectamente acondicionado para familias con niños, como también para parejas y para aquellos que viajan por negocios. Con una amplia oferta de servicios e instalaciones -desde salas para convenciones hasta un club deportivo- que se adapta a todos los públicos.

El hotel dispone de 267 habitaciones.



45

45 Times Hotels

45 Times ha sido diseñado para los viajeros urbanos, que eligen dormir en el centro y buscan un sitio acogedor. Son hoteles ubicados estratégicamente en pleno corazón de la ciudad una excelente ubicación para explorar la gran ciudad y poder disfrutar cada segundo. Están ubicados en New York y Barcelona

Los hoteles disponen de un total de 258 habitaciones. Fortalecer la presencia y diferenciación de la marca en el mercado para consolidar su posición.



2.2 Estrategia Corporativa.

Contexto

2024 - Contexto global

El año 2024 estuvo marcado por importantes desafíos y transformaciones globales. Las tensiones geopolíticas, particularmente en Asia y Medio Oriente, incrementaron significativamente la incertidumbre internacional, afectando el comercio global y generando volatilidad en los mercados financieros. La economía mundial sufrió una desaceleración notable, con varias regiones al borde de una recesión debido al aumento sostenido de la inflación, encarecimiento de alimentos y energía, y altos costes de vida, especialmente pronunciados en Europa. Por otro lado, los eventos climáticos extremos, impulsados por el cambio climático, como las inundaciones históricas en Asia, sequías severas en Europa y huracanes en América, generaron pérdidas económicas sustanciales y subrayaron la necesidad urgente de implementar acciones concretas de sostenibilidad. Asimismo, la ciberseguridad cobró protagonismo tras incrementarse en frecuencia y sofisticación los ataques cibernéticos, poniendo de relieve la necesidad crítica de reforzar las infraestructuras digitales.

2024 - Contexto de la industria

Durante el año 2024, la industria hotelera mostró una notable recuperación, convirtiéndose en un motor clave para la economía global, representando cerca del 3% del PIB mundial. España destacó especialmente, recibiendo alrededor de 94 millones de turistas internacionales, un 10% más que en 2023, generando un gasto turístico récord de aproximadamente €126.000 millones, lo que supone el 13,1% del PIB nacional y la creación de más de 72.000 empleos adicionales. No obstante, el sector enfrentó desafíos significativos como la escasez de personal cualificado, especialmente en hostelería y restauración, situación agravada por la falta de vivienda asequible en destinos turísticos maduros como Baleares y Barcelona, además del debate sobre la masificación turística. Frente a estos retos, la industria intensificó su apuesta por la sostenibilidad, impulsando iniciativas alineadas con la nueva Directiva Europea de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Al mismo tiempo, aceleró la incorporación de tecnologías digitales avanzadas como inteligencia artificial y soluciones IoT para optimizar la operación hotelera y ofrecer experiencias más personalizadas y eficientes a los clientes.

2024 - PHG

Durante 2024, el grupo ha alcanzado un volumen de negocio de 1.003 millones de euros, lo que representa un crecimiento interanual del 12% y confirma la solidez de su modelo de gestión. En paralelo, ha anunciado un ambicioso plan de inversión de 650 millones de euros hasta 2026, destinado tanto a la expansión internacional como al reposicionamiento y mejora de su portafolio de activos. Este plan prevé la apertura de nuevos establecimientos en destinos estratégicos, como Emiratos Árabes Unidos, y la transformación de propiedades hacia modelos más experienciales, sostenibles y alineados con el segmento de lujo.

En 2024, el Grupo ha seguido reforzando su compromiso con la sostenibilidad como eje transversal de su estrategia empresarial. Este compromiso se ha traducido en avances significativos tanto en la integración de criterios ESG en la toma de decisiones como en el fortalecimiento del marco de reporte no financiero. La realización del primer análisis de doble materialidad ha marcado un hito clave en el proceso de adaptación a la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), permitiendo identificar los impactos más relevantes desde una doble perspectiva: financiera y de sostenibilidad. Asimismo, se ha consolidado la estructura de gobernanza en sostenibilidad, asegurando una mayor coordinación entre las áreas operativas y estratégicas, y promoviendo una visión común orientada al impacto positivo. Bajo el paraguas de Palladium Cares, el grupo continúa desplegando iniciativas en los ámbitos social, ambiental y de gestión responsable, reafirmando su voluntad de generar valor compartido en todos los destinos donde opera.

Estrategia Corporativa

En 2024, y como resultado del proceso de planificación estratégica, Palladium Hotel Group ha sustituido su modelo anterior de mapa estratégico por una nueva herramienta más ágil, integradora y orientada al valor: The Palladium Strategic Wheel. Esta evolución no es solo un cambio de forma, sino una transformación de fondo, que refuerza los atributos diferenciales del grupo como operador hotelero global y competitivo, con una propuesta clara para sus grupos de interés: convertir su singularidad en rentabilidad sostenible a largo plazo.

La Strategic Wheel recoge de manera estructurada los elementos clave que definen la identidad estratégica del grupo:

Misión -> **convertir clientes en FANS**

Visión -> **ser reconocidos como uno de los mejores grupos hoteleros donde trabajar y de los más rentables a largo plazo, centrados en la creación de valor para clientes internos y externos.**

A partir de esta base, el modelo se articula en cinco pilares estratégicos, quince objetivos de alto nivel y cinco valores corporativos, que alinean la cultura organizativa con los retos del entorno y las prioridades del negocio.



Los pilares estratégicos son el foco de los equipos y representan aquellos aspectos que convierten al grupo en un operador atractivo en el mercado. Se ha desarrollado una nueva herramienta más sencilla, pero con un enfoque mucho más claro en lo verdaderamente importante para competir. La Strategic Wheel define el "qué", mientras que la cultura organizativa establece el "cómo", ya que no se trata solo de alcanzar los objetivos, sino de hacerlo de la manera correcta.

Pilares estratégicos

La Palladium Strategic Wheel se apoya en cinco pilares estratégicos que definen las grandes prioridades del grupo:

- **Outstanding Track Record:** consolidar un historial de excelencia financiera y operativa que respalde un crecimiento rentable y sostenible.
- **People & Culture:** fomentar una cultura organizativa sólida, basada en el desarrollo del talento, el bienestar de las personas y el liderazgo positivo.
- **Strategic Growth:** crecer de forma equilibrada y selectiva, impulsando la diversificación de marcas y mercados bajo criterios de rentabilidad.

- **Brand Strength:** fortalecer la presencia y diferenciación de la marca en el mercado para consolidar su posición.
- **Distribution Power:** fortalecer las capacidades comerciales y de fidelización para maximizar el valor por cliente y la competitividad multicanal.

Estos pilares ofrecen una base clara para tomar decisiones estratégicas, orientar inversiones clave y afrontar con garantías los retos globales del sector y no solo orienta la gestión del negocio, sino que refuerza el compromiso del grupo con la creación de valor compartido, el desarrollo de las personas y la sostenibilidad como ventaja competitiva.

Objetivos

A partir de estos pilares, el grupo ha definido quince **objetivos estratégicos de alto nivel** que actúan como guías operativas para cada unidad de negocio. Estos objetivos abarcan áreas críticas como el crecimiento rentable, la eficiencia operativa, la experiencia del cliente, la sostenibilidad, la transformación digital y la gestión del talento. Esta arquitectura estratégica garantiza la coherencia entre la visión corporativa y la ejecución en los distintos niveles de la organización.

Valores

Palladium Hotel Group basa su cultura en cinco valores clave; poner al cliente en el centro (Customer Centric), impulsar la innovación en todos los ámbitos del negocio, actuar con integridad y responsabilidad, mantener coherencia entre lo que promete y ofrece, y fomentar una mentalidad ganadora basada en la pasión, la resiliencia y la mejora continua de la empresa y de su capital humano.

1. CUSTOMER CENTRIC:

En Palladium, ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Escuchamos y velamos activamente por sus necesidades, intentamos superar sus expectativas y creamos experiencias memorables que generan confianza y fidelidad. Cada decisión debe estar guiada por nuestro compromiso con su satisfacción y con la misión de convertirlo en un fan de Palladium.

En este valor, se concentran 6 principios que rigen cada interacción con nuestros clientes y son fundamentales para cumplir nuestra misión de convertir clientes en verdaderos FANS. Les llamamos MAGIC SIX:

Escuchar · Anticipar · Cumplir · Personalizar · Sorprender · Solucionar

2. INNOVACIÓN:

Apostamos por ser dinámicos y creativos, reinventándonos constantemente.

Integramos la tecnología y las tendencias para mejorar, tanto los servicios, como los procesos y las operaciones.

Queremos ser referentes de la innovación en la industria hotelera, para ofrecer mejoras y propuestas novedosas a nuestros clientes, así como enfocarnos también en el bienestar y desarrollo de las personas que conforman nuestra empresa.

3. INTEGRIDAD:

Actuamos con transparencia, ética y respeto en la toma de decisiones y en cada interacción.

Somos una empresa socialmente responsable. Nuestra credibilidad y reputación se construyen sobre una base sólida de honestidad, asegurando relaciones de confianza con clientes y con todos sus grupos de interés.

4. COHERENCIA:

Somos coherentes con la promesa de nuestras marcas y con nuestra cultura The Palladium Way.

Nuestra coherencia se refleja en la alineación y congruencia entre nuestros valores y las acciones de las personas y de la organización. Implica también la consistencia en la ejecución del delivery para asegurar que cada experiencia Palladium mantenga el mismo nivel de satisfacción en todos los lugares donde operamos.

5. MENTALIDAD GANADORA:

En Palladium, jugamos a ganar y no a evitar perder.

Trabajamos con determinación y pasión para alcanzar objetivos ambiciosos, por ir siempre más allá. Afrontamos los retos con la convicción de éxito, resiliencia y espíritu competitivo, impulsándonos siempre hacia el siguiente nivel procurando ser referentes del sector hotel.



Cultura Corporativa - The Palladium Way

Palladium Hotel Group ha desarrollado una cultura corporativa propia, The Palladium Way (TPW), alineada con su estrategia de poner a las personas en el centro: clientes, colaboradores y comunidades. Esta cultura está basada en cinco principios fundamentales: enfoque en el cliente, desarrollo del talento, mentalidad ganadora, compromiso social y aprendizaje continuo. TPW representa un compromiso constante con la excelencia organizativa y el bienestar de todos los que forman parte del grupo, promoviendo una forma de hacer las cosas que genera valor sostenible en cada entorno donde operamos.



Este enfoque ha sido reconocido a nivel nacional e internacional. Entre las distinciones recibidas destacan:

- El premio “Talent Mobilizer: Transform to Perform”, que marcó el inicio de nuestra transformación.
- Por quinto año consecutivo, hemos sido reconocidos con la certificación de “empresa excelente” en la gestión de Recursos Humanos, otorgada por **Top Employers Institute**, autoridad global que distingue a las mejores empresas donde trabajar. Asimismo, hemos sido reconocidos con varias best practices a nivel mundial. Estos hechos nos convierten en la primera empresa de nuestro sector en obtener con dichas distinciones.
- Al mismo tiempo, desde 2023 contamos con el reconocimiento “**Happy Trainees**”, una distinción de ChooseMyCompany que avala nuestra gestión de Estudiantes en Prácticas (trainees), y que evalúa nuestra praxis de acompañamiento y el feedback de cada estudiante.

Evolución de la Cultura Corporativa

La cultura The Palladium Way ha dejado de ser una aspiración para convertirse en una realidad tangible dentro de la organización. Hoy, TPW se ha consolidado como una identidad cultural con resonancia interna y externa, impulsada por la participación activa de los equipos en todos los centros de trabajo.

La evolución de TPW se refleja en múltiples iniciativas espontáneas y estructuradas: planes de acción en los hoteles, actividades de bienestar, programas de formación, acciones sociales y herramientas como The Promotion Way y My Way, que refuerzan la vivencia de esta cultura en el día a día.

TPW cuenta con una identidad gráfica clara y coherente que se aplica en todos los materiales y espacios, garantizando su reconocimiento y consistencia. Además, su implantación ha generado una transformación positiva incluso en áreas inicialmente reticentes, gracias al trabajo de mentorización y acompañamiento.

Aunque todavía existen retos por abordar, el grupo ha pasado de una fase de transformación estructural a una etapa de **evolución cultural continua**, entendida como un proceso vivo, flexible y en mejora permanente. The Palladium Way es hoy un pilar estratégico que fortalece el Employer Branding del grupo y lo diferencia como un lugar excelente para trabajar.

Digitalización e Innovación

Visión estratégica

En 2024, Palladium Hotel Group ha reforzado su apuesta por la innovación como uno de los cinco pilares clave de su nueva Strategic Wheel, el modelo que guía la estrategia global del grupo. Este enfoque renovado refleja una visión integradora en la que la transformación digital y la mejora continua son esenciales para lograr una propuesta de valor diferenciada y sostenible en el tiempo.

La innovación está plenamente alineada con los valores corporativos, especialmente con el compromiso de poner al cliente en el centro, la mentalidad ganadora y la coherencia en la experiencia de marca. Esta visión se traduce en iniciativas que abarcan desde la digitalización de procesos hasta la personalización avanzada de servicios, pasando por la mejora del entorno laboral y el desarrollo tecnológico orientado a la sostenibilidad.

En los últimos años, el grupo ha desplegado diversas soluciones tecnológicas para optimizar la eficiencia operativa, elevar la calidad del servicio y anticiparse a las expectativas de un cliente cada vez más digital. Durante 2024, se han dado nuevos pasos significativos en esta línea, consolidando la innovación como un motor transversal de competitividad, experiencia y crecimiento.

“Palladium Hotel Group reconoce la transformación digital como un aspecto fundamental en la evolución del sector hotelero”

ADOPCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Ser disruptivos en la adopción de la inteligencia artificial generativa y, en general, en todas sus vertientes con foco en la mejora, la eficiencia, productividad, la toma de decisiones y la mejora de la experiencia de cliente.

HIPERPERSONALIZACIÓN

La hiperpersonalización como elemento clave para la estrategia digital de la compañía para ofrecer a cada cliente una experiencia única y personalizada, adaptada a sus necesidades y preferencias con el fin de atraer y fidelizar.

CIBERSEGURIDAD

Cultura IT de ciberseguridad por diseño como elemento a potenciar y totalmente fundamental en la estrategia tecnológica del grupo para cumplir con las políticas establecidas por el departamento de ciberseguridad, de forma totalmente alineada con negocio y con todas las áreas y niveles de la organización.

Proyectos innovadores

La innovación es un eje transversal en la estrategia de Grupo Empresas Matutes, y durante 2024 se ha consolidado como un motor clave para la mejora de la eficiencia, la digitalización de procesos y la toma de decisiones basadas en datos. El grupo continúa fomentando una cultura de colaboración y aprendizaje continuo, reconociendo que el talento interno y la tecnología son fundamentales para transformar el negocio y anticiparse a los retos del entorno.

A lo largo del año, se han desplegado múltiples proyectos estratégicos de innovación, orientados tanto a la optimización operativa como a la mejora de la experiencia del cliente y la eficiencia comercial. Entre ellos destacan la automatización de procesos financieros mediante SAP VIM, el fortalecimiento de la gestión del talento con SuccessFactors, el desarrollo de herramientas avanzadas de predicción como el modelo de Forecasting con Machine Learning, y la implementación de soluciones de inteligencia artificial aplicada a marketing, analítica y atención al cliente, como Smart Audiences, Marketing Mix Modelling, chatbots inteligentes y sistemas de análisis conversacional en el contact center.

Estos proyectos no solo permiten reducir tareas de bajo valor añadido y mejorar la productividad, sino que también refuerzan la capacidad del grupo para tomar decisiones más ágiles, precisas y sostenibles, en línea con su compromiso con la excelencia operativa, la transformación digital y el uso responsable de la inteligencia artificial.

Durante 2024, se completaron varios proyectos significativos dentro del grupo, que se detallan a continuación:

Smart Audiences

En línea con la misión de convertir clientes en fans, Palladium Hotel Group ha desarrollado Smart Audiences, un sistema que combina datos de navegación web con información del CDP para identificar perfiles con alta probabilidad de conversión. Mediante IA, se generan audiencias personalizadas de alto valor utilizadas en campañas digitales más eficientes. Esta innovación ya representa el 40 % de la inversión publicitaria del grupo y genera el 70 % de los ingresos digitales, mejorando significativamente la rentabilidad y las tasas de conversión.

Marketing Mix Modeling

Palladium ha implantado un modelo de Marketing Mix Modeling basado en inteligencia artificial y análisis estadístico, entrenado con datos históricos desde 2021. La herramienta evalúa el impacto real de cada canal de marketing sobre las ventas, permitiendo planificar campañas y asignar presupuestos de forma más eficaz. Además, se ha implementado un Budget Allocator que simula escenarios de

inversión para maximizar los ingresos, logrando resultados prometedores desde su validación en junio de 2023.

Chatbot IA

El grupo ha desarrollado un chatbot híbrido con tecnologías de IA conversacional y generativa, disponible en sus canales digitales. Este sistema gestiona más de 150.000 conversaciones anuales, resolviendo el 70 % de las consultas con IA estructurada y el 30 % con IA generativa. Ha contribuido a mejorar la atención al cliente y ha generado más de 2 millones de dólares en reservas anuales.

Contact center

Gracias a la integración de Contact Center Analytics con IA generativa, Palladium analiza más de 30.000 interacciones mensuales, incluyendo llamadas de voz. Las conversaciones se transcriben y etiquetan automáticamente, detectando patrones, quejas, intenciones y palabras clave. Esto ha permitido obtener insights valiosos para mejorar la formación, los protocolos de atención y la experiencia del cliente.

B2B

Palladium PRO es el nuevo programa de fidelización para agentes de viajes y profesionales del sector. Construido sobre una arquitectura tecnológica avanzada (Salesforce, Azure, AEM y Mulesoft), permite segmentar, automatizar y personalizar la relación con estos públicos. El programa refuerza la estrategia B2B del grupo, profesionaliza la gestión y mejora el seguimiento de resultados y recompensas.



Automatización inteligente en la gestión de facturas con SAP VIM

En 2024, el grupo ha automatizado el tratamiento de facturas con SAP VIM. Integrando SAP FI y MM con tecnologías como Machine Learning y SAP BTP, se agiliza la recepción, aprobación y archivo digital. Implementado inicialmente en España, el sistema reduce errores, mejora los tiempos de gestión y promueve una operación más sostenible y colaborativa.

Otros proyectos 2024: Digitalización, innovación y sostenibilidad

Como parte de su compromiso continuo con la innovación, en 2024 Palladium Hotel Group lanzó el **Proyecto de Innovación en Operaciones**.

Este proyecto se desarrolla con los siguientes objetivos:

- 1 **Impulsar la Mejora Continua:** Identificar y adoptar las mejores prácticas para optimizar nuestras operaciones, construyendo sobre los éxitos del proyecto Lean (área cliente-colaborador-resultados- RSC).
- 2 **Organizar el Área de Innovación para ofrecer una respuesta ordenada a este objetivo del Plan Estratégico:** Establecer un equipo y una estructura claros para gestionar la innovación.

Transformación digital de la gestión del talento con SAP SuccessFactors

Palladium ha iniciado la digitalización de su gestión del talento con SAP SuccessFactors, impactando a más de 8.500 empleados en España y México. En la Fase 1 se implementaron módulos clave como selección, formación, desempeño y compensación, operativos desde enero de 2024. La herramienta permite una gestión más eficiente y alineada con los valores del grupo, además de facilitar la adopción mediante un plan de formación interna.

PL Forcasteada

El grupo ha desarrollado un modelo de Machine Learning para automatizar la previsión de resultados (PL). Utilizando datos históricos y registros operativos, se pretende sustituir procesos manuales en revenue y controlling por predicciones más ágiles y precisas. Esta herramienta facilitará la toma de decisiones estratégicas basadas en escenarios futuros más fiables.

Chatbot PHG

Con el objetivo de centralizar el conocimiento operativo, Palladium ha creado un repositorio único con información actualizada de todos sus hoteles. Esta base alimentará un chatbot interno, construido sobre Snowflake, que permitirá a los equipos consultar datos clave de forma rápida y precisa, asegurando su utilidad operativa y estratégica a largo plazo.

- 3 **Liderar la Capacidad de Innovación:** Fomentar una cultura donde las ideas innovadoras se valoren y se implementen, a través de la búsqueda coordinada (interna y externa), la identificación, análisis de viabilidad, retorno así como la propia implementación y seguimiento.
- 4 **Establecer un Sistema de Trabajo coordinando siempre los intereses y esfuerzos de la organización:** Crear procedimientos para evaluar y ejecutar ideas innovadoras, estableciendo un sistema de trabajo eficiente, ágil y con mínima burocracia para poder avanzar al ritmo que requiere nuestro sector.
- 5 **Aprovechar el talento existente** y generar un efecto multiplicador global.
- 6 Fomentar la apertura y transparencia desde la propia área Operaciones.

Aparte de esto, se establece un sistema de trabajo para la aportación de ideas desde todas las áreas de la organización las cuales serán revisadas a través de un **Comité de innovación**.

Dentro de la operación del hotel, en línea con la estrategia de digitalización e innovación, se ha trabajado en nuevas iniciativas para interactuar con el cliente; aumentando su seguridad y su satisfacción.

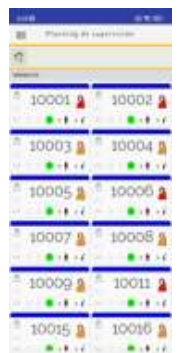
APP PHG



Durante 2024 se centralizaron las diferentes Apps pertenecientes a las marcas del Grupo en una sola propia con el fin de disponer de toda la información de cada hotel de manera digital al alcance de todos nuestros huéspedes.

La herramienta ayuda a la eficiencia de los equipos digitalizando procesos de peticiones o reservas, así como potencia la comunicación a través del chat o alertas digitales programadas.

En línea con nuestra estrategia de transformación digital y mejora continua de la experiencia del cliente, durante el 2024 se ha estado trabajando en una nueva capa funcional en la aplicación móvil que incorpora todo el ecosistema de fidelización Palladium Rewards. Esta mejora permite a los usuarios gestionar de forma ágil y personalizada su programa de puntos, acceder a beneficios exclusivos y disfrutar de ventajas adaptadas a su nivel de afiliación. Con esta iniciativa, reforzamos nuestro compromiso con la fidelización, la personalización del servicio y el impulso de relaciones duraderas con nuestros clientes.



eHOUSEKEEP

Es una herramienta que mejora los procesos y la calidad del servicio del departamento de pisos.

Está integrada con el PMS y configurada con los servicios de limpieza de cada hotel para:

- Programar las tareas que el personal tiene que realizar en cada unidad según su tipo, situación y las frecuencias fijadas
- Asignar unidades por usuario y planificación diaria del trabajo.

Además, estos son algunos de los beneficios operativos:

- **Eficiencia operativa:** Optimiza la asignación de tareas y la gestión en tiempo real del estado de habitaciones, reduciendo tiempos muertos y mejorando la productividad del equipo de pisos.
- **Mayor trazabilidad:** Permite un control digital y detallado de las operaciones de limpieza, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones basadas en datos.
- **Mejora en la experiencia del cliente:** Agiliza la disponibilidad de habitaciones limpias y garantiza estándares de calidad más consistentes, impactando positivamente en la satisfacción del huésped.



CHECK-IN ONLINE

Este sistema permite a los huéspedes realizar el proceso de registro desde la comodidad de su hogar, evitando colas y reduciendo el tiempo de espera en la recepción del hotel.

Además, el check-in online también:

- Mejora la eficiencia operativa del hotel al permitir una mejor planificación del personal
- Ofrece una oportunidad para recopilar datos valiosos sobre sus huéspedes y que así personalicen aún más su experiencia e impactar al cliente en la pre estancia. 2024-2025: CHECKIN online para grupos, firma digital del cardex.,

Durante el año, se ha seguido trabajando en la mejora de la herramienta con el objetivo de facilitar y agilizar la llegada del cliente al hotel. Estas optimizaciones han permitido una experiencia más fluida, intuitiva y autónoma para el usuario, reduciendo tiempos de espera en recepción y contribuyendo a una operativa más eficiente.

Próximos Objetivos 2025

En 2025, **Palladium Hotel Group** continúa avanzando en la digitalización de la experiencia del cliente, centrando sus esfuerzos en tres grandes ejes:

- **Integración de la capa Palladium Rewards en la app** y fortalecimiento del programa de fidelización, con el objetivo de mejorar la personalización y el valor percibido por parte del cliente.
- **Optimización del check-in online**, que incluye su despliegue para reservas de grupo y la incorporación de la firma digital del contrato de alojamiento, agilizando los procesos y mejorando la eficiencia operativa.
- Despliegue del proyecto de Guest Communication con Salesforce, que contempla mejoras en la comunicación con los huéspedes, pruebas con agentes especializados e integración de nuevos canales como WhatsApp, con el fin de ofrecer una atención más ágil, cercana y multicanal.

2.3. Buen Gobierno

Modelo de Gobierno

El Grupo Empresas Matutes (GEM) llevó a cabo una significativa reorganización estructural con la creación de Palladium Gestión S.L. en 2020. Esta iniciativa responde a la estrategia del grupo de adaptarse a los nuevos tiempos, separando claramente la gestión del patrimonio inmobiliario y el resto de negocios de la gestión hotelera. Se ha establecido una estructura organizativa dual que comprende, por un lado, la estructura PropCo, que es responsable de los activos inmobiliarios y del resto de negocios del grupo, y por otro lado, la estructura OpCo, que opera bajo el nombre comercial de Palladium Hotel Group (PHG) y es responsable de la gestión operativa de las propiedades hoteleras, ya sean de propiedad del GEM o de terceros. Abel Matutes Prats ocupa el cargo de presidente de PHG, con Jesús Sobrino como CEO. Abel Matutes Juan, fundador y presidente del grupo desde sus inicios, mantiene la presidencia del holding GEM, mientras que Salvador Ortiz de Montellano es el CEO de la estructura PropCo.

Estructura PropCo

La estructura operativa de PropCo está formada por el CEO, 6 áreas transversales y los directores de las diferentes unidades de negocio que le reportan directamente:

- Real Estate: El área se encarga de optimizar inversiones en activos inmobiliarios del Grupo, incluyendo nuevas adquisiciones, grandes reformas y FF&E, y de administrar activos no hoteleros para maximizar resultados. Además, trabaja en el desarrollo de activos para incrementar el patrimonio de GEM y asegurar su máxima rentabilidad.
- Tax: Equipo encargado del cumplimiento de las obligaciones fiscales y mercantiles.
- Legal: El área legal gestiona contratos, acuerdos y operaciones societarias, asegurando la regulación adecuada de las actividades empresariales y relaciones con socios. También maneja problemas legales y procesos judiciales, guiando el buen desempeño del Grupo.
- Financiamiento: El área gestiona la tesorería, el circulante, la relación con bancos y la administración de las empresas del Grupo, además de contar con un equipo especializado en asset management, dedicado a optimizar la rentabilidad de los activos hoteleros y maximizar su valor y desempeño financiero.
- Directores de las Unidades de negocio.

A su vez hay dos áreas independientes que reportan directamente a la propiedad del grupo:

- Relaciones institucionales
- Risk & Compliance: engloba tres áreas
 - Auditoría interna
 - Reporting ESG
 - Compliance

Los Órganos de Gobierno de la PropCo incluyen:

- Consejos de administración: Compuestos principalmente por consejeros dominicales y algunos ejecutivos, sin independientes.
- Reuniones CEO con los Directores Generales: Para seguimiento del plan estratégico, nuevas oportunidades, inversiones y líneas de negocio.
- Comité de Compliance: Supervisa, asesora y garantiza que la empresa actúe conforme a las leyes, regulaciones, códigos éticos y políticas internas.
- Comité corporativo de sostenibilidad: Explicado mas adelante en el gobierno de la sostenibilidad.

La Fundación Abel Matutes y el Comité de sostenibilidad gestionan los impactos, riesgos y oportunidades del grupo en materia medioambiental, social y de gobierno, detallada en la sección de gobierno de sostenibilidad.

Estructura OpCo

La estructura de gobierno de Palladium Hotel Group, encargada de la gestión hotelera es la siguiente:

- Consejo de Administración de Palladium Gestión, donde se tiene previsto que haya 2 consejeros independientes. Actualmente: 2 dominicales, 2 ejecutivos y 1 independiente.
- Comité dirección de PHG.

El Comité se reúne mensualmente, el cual esta liderado por el CEO y formado por:

- General Manager Business Unit Life Style Brands
- General Manager Business Unit High Energy & All Inclusive Brands
- Chief Development Officer
- Chief People Officer
- Chief Financial Officer
- Chief Information Officer
- Corporate Information Security Sr. Director
- Corporate Social Responsibility Sr. Director
- Corporate Procurement & Logistics Sr. Director
- Chief Operating Officer
- Chief Sales & Marketing Officer

Sus funciones son definir y seguir la estrategia de PHG, supervisar la gestión financiera y aprobar presupuestos, optimizar la operación diaria de los hoteles manteniendo los estándares de producto y calidad de servicio al cliente, identificar y evaluar nuevas oportunidades de crecimiento y expansión, desarrollar y supervisar las estrategias de marketing, así como evaluar la efectividad de las campañas, gestionar la reputación de la marca, desarrollar políticas y programas de recursos humanos, fomentar la cultura corporativa, asegurar el cumplimiento de las normativas y gestionar los riesgos operativos, financieros y de reputación, desarrollar e implementar políticas y prácticas sostenibles, así como implementar y revisar las políticas, procedimientos y controles internos. Facilitar la comunicación y coordinación entre el consejo de administración y la dirección ejecutiva.

Unidades Hoteleras

- El responsable jerárquico es el Director del hotel y dependencias funcionales de los responsables de área de GesCo.
- Comités ejecutivos y operacionales formados por los niveles D y M.
- Gabinetes de Responsabilidad Social Corporativa.

Comités transversales

- Comité de Balances Europa y América: reuniones mensuales donde participan miembros de los equipos de PropCo y GesCo así como Propiedad para revisar la gestión y los resultados de las unidades hoteleras.
- Comité de Sostenibilidad.
- Comité de Inversiones.

Gobierno de la sostenibilidad

Grupo Empresas Matutes mantiene un firme compromiso con la sostenibilidad, integrándola en su modelo de negocio y alineando su gobernanza con los requisitos normativos de la CSRD, los ESRS, la Taxonomía Europea y el análisis de doble materialidad. Este compromiso se articula a través de un modelo de gobierno estructurado en tres niveles complementarios:

- Comité Corporativo de Sostenibilidad → Responsable de la supervisión estratégica, cumplimiento normativo, reporting ESG y coordinación transversal.
- Fundación Abel Matutes → Ejecutora de proyectos sociales y ambientales alienados con sus fines fundacionales, con autonomía operativa pero alineación estratégica.
- Palladium Cares: Identidad institucional que comunica el compromiso global del Grupo con la sostenibilidad, integrando los pilares de ESG y el impacto social.

Palladium Cares nació como una iniciativa de la Fundación Abel Matutes para aunar y visibilizar las acciones de Responsabilidad Social Corporativa del grupo. Desde su origen, ha canalizado iniciativas sociales y medioambientales que buscaban generar un impacto positivo en las personas, las comunidades y el entorno. En 2024, esta narrativa se fortalece y evoluciona para integrarse plenamente en la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

Con la incorporación formal del pilar Our Company dentro de Palladium Cares, se amplía su alcance más allá del impacto social y ambiental, integrando de forma estructurada la gobernanza, la ética y el cumplimiento regulatorio. Asimismo, dentro del resto de pilares se incorporan medidas y acciones relevantes desde una perspectiva ESG, alineadas con la estrategia y los compromisos del grupo.

Comité Corporativo de Sostenibilidad

Órgano responsable de supervisar y alinear la estrategia de sostenibilidad del grupo con los marcos regulatorios y estratégicos. Dado que el Comité está compuesto por los principales órganos de decisión del grupo (CEOs, propiedad y direcciones estratégicas), actúa como instancia ejecutiva máxima en materia de sostenibilidad, sin necesidad de reportar a una instancia superior.

El Comité de Sostenibilidad supervisa de forma estratégica la trazabilidad y alineación de los cuatro pilares de Palladium Cares (Our Company, Our Planet, Our People, Our Community) con los marcos normativos, el análisis de doble materialidad y el plan director de sostenibilidad del grupo, actualmente en proceso de elaboración..

La ejecución operativa de estos pilares recae en áreas funcionales especializadas, entre ellas la Fundación Abel Matutes, que actúa con autonomía en el desarrollo de sus proyectos conforme a sus fines fundacionales.

Dichas áreas reportan periódicamente al Comité para garantizar una gobernanza coordinada, trazable y efectiva, en línea con las exigencias de la CSRD.

Funciones:

- Supervisar la estrategia de sostenibilidad y el cumplimiento normativo (CSRD, Taxonomía, Doble Materialidad).
- Coordinar con las distintas áreas del grupo (Risk & Compliance, ESG, RSC, RRHH, Compras, Fundación...).
- Asegurar la integración transversal de la sostenibilidad en las decisiones corporativas.

- Validar los objetivos ESG y su vinculación a compromisos financieros y reputacionales.
- Coordinar la recopilación de KPIs y asegurar la trazabilidad y verificación del reporting ESG.
- Supervisar la implementación e integración transversal de los cuatro pilares de Palladium Cares, con especial atención a su correcta trazabilidad y alineación con los marcos ESG del grupo.
- Aprobar y revisar el análisis de doble materialidad del grupo (última validación: enero 2025).

Composición:

- 4 miembros de la propiedad
- CEO PropCo y CEO OpCo
- Direcciones: RSC, Fiscal, Business unit , Risk & Compliance y Compras

El grupo dispone además de políticas internas de sostenibilidad, código ético y procedimientos corporativos que están en fase de revisión y adecuación progresiva para su plena alineación con los estándares europeos de sostenibilidad.

Fundación Abel Matutes – Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

La Fundación actúa como entidad ejecutora del impacto social y ambiental del grupo, centrando su acción en los cuatro fines fundacionales:

- Formación y empleo
- Acción social
- Protección del medioambiente
- Promoción cultural de Ibiza y Formentera



El patronato tiene delegadas varias funciones en:

- Comité Ejecutivo: Administra la operativa y la ejecución de proyectos: representación de 4 miembros de la propiedad mas CEO PropCo y CEO OpCo
- Consejo Asesor del Comité Ejecutivo; aporta recomendaciones estratégicas: Dirección RSC, Dirección fiscal, Dirección operaciones OY, Dirección auditoría interna y dirección de compras
- Secretario no patrono del Patronato de la Fundación, Dirección jurídica.

La Fundación está representada en el Comité de Sostenibilidad, colaborando en la alineación estratégica sin interferir en su autonomía operativa.

Palladium Cares - Identidad transversal



Palladium Cares es la identidad institucional que articula el compromiso sostenible del Grupo GEM / PHG y actúa como narrativa común para comunicar la estrategia ESG y el impacto social del grupo. Integra las acciones estratégicas impulsadas desde el Comité de Sostenibilidad y los proyectos ejecutados por la Fundación Abel Matutes, alineados con los valores, la gobernanza y la visión de largo plazo del grupo.

Se estructura en cuatro pilares :

- Our Planet: Estrategia climática, eficiencia energética, reducción de emisiones, restauración ambiental.
- Our People: Bienestar laboral, formación, diversidad e inclusión.
- Our Community: Proyectos sociales, voluntariado, reputación y alianzas.
- Our Company: Gobernanza, ética, compliance, reporting ESG, doble materialidad, Taxonomía UE.





Somos personas trabajando para personas

-
Promovemos el bienestar y el progreso

-
Trabajamos en la mejora continua de la formación



Forjamos lazos de confianza con las comunidades que nos rodean.

-
Desarrollamos proyectos e iniciativas sociales

-
Aportamos en la cultura, la formación y la educación de las comunidades.



Cuidar el planeta es responsabilidad de todos.

-
Promovemos medidas de innovación y social de nuestros equipos control para el turismo sostenible

-
Apoyamos iniciativas globales para la lucha contra el cambio climático.



Actuamos con integridad y transparencia en todas nuestras decisiones.

-
Fomentamos una cultura de ética, cumplimiento y buenas prácticas.

-
Garantizamos una gestión responsable y sostenible a largo plazo.

El compromiso implica hacer un uso responsable de los recursos, tener presente el impacto de nuestra actividad y velar por el entorno. Nuestra RSC tiene un peso especial en la "S" de social, la que engloba nuestro interés genuino por las comunidades locales y nuestros equipos, con los que buscamos tener un impacto real y positivo. Porque creemos que el futuro pasa por cuidar del hotel más importante: nuestro PLANETA, y de sus huéspedes: las PERSONAS.

Equipos operativos y Niveles de coordinación

Para la ejecución de la estrategia de sostenibilidad, se establecen los siguientes equipos operativos bajo la dirección del Comité de Sostenibilidad Corporativo:

- **Área de ESG** (dependiente de Risk Management de GEM) → Responsable de Our Company, asegurando cumplimiento normativo, reporting y estrategia en gobernanza corporativa.
- **Órganos de Compliance de GEM y PHG** → Responsables de liderar la parte de ética corporativa y la gestión del canal de denuncias, asegurando la implementación de mecanismos de control y cumplimiento penal. El Corp Risk Management Sr. Director forma parte de los Órganos de Compliance y del Comité de Sostenibilidad, por lo que funge de enlace entre ambos.
- **Área de RSC** (dependiente de los CEO de GEM y PHG) → Responsable de Our Community y coordinación con RRHH en Our People.

- **Foro de Medio Ambiente** → Equipo multidisciplinar encargado de la gestión y estrategia de Our Planet. Está liderado por el Corporate Brand Delivery & Process Director de PHG. Dentro del Foro participan el Corporate RSC Sr. Director y el Manager de ESG, quienes son los encargados de elevar los temas al Comité de Sostenibilidad Corporativo
- **Gabinetes RSC en Unidades Hoteleras y de Negocio** → Equipos locales liderados por la dirección de cada hotel, junto con empleados voluntarios comprometidos. Se reúnen periódicamente para adaptar e implantar las acciones de sostenibilidad del grupo a nivel local, abordando de forma específica los tres ejes de la RSC: social interna, social externa y medioambiental.



Aplicación del modelo en las sociedades del grupo

Todas las sociedades de GEM se adhieren a este modelo de Gobierno de la Sostenibilidad. En caso de desalineamiento o particularidades locales, pueden comunicarlo para revisión y adaptación. No se requiere reporte periódico formal, pero se promueve una coordinación fluida.

Hitos 2024 en materia de gobernanza sostenible:

- Diseño de la visión estratégica a largo plazo.
- Análisis de doble materialidad (aprobado por el Comité en enero de 2025).
- Definición y vinculación de objetivos sostenibles a compromisos bancarios.
- Consolidación del Foro de Medio Ambiente.
- Implementación de nueva herramienta de reporting corporativo.
- Certificaciones en turismo sostenible.



Cumplimiento

Como parte de nuestro compromiso de fomentar una cultura de cumplimiento normativo, durante el 2024 se ha implementado un Sistema de Compliance Penal que permite prevenir, detectar y corregir conductas contrarias a la legalidad y a los valores del grupo. Este sistema se basa en el artículo 31 bis del Código Penal y responde tanto a criterios de buen gobierno como a los principios de responsabilidad social y sostenibilidad empresarial.

El Programa de Compliance Penal (PCP) establece un marco integral que abarca políticas específicas, protocolos de actuación, formación continua y un sistema interno de información que permite canalizar, de forma segura y confidencial, posibles infracciones. Su objetivo es mitigar riesgos penales, mejorar la reputación corporativa y fortalecer la transparencia organizativa. Entre los beneficios destacables, el PCP otorga una ventaja competitiva en procesos de homologación, contratación con el sector público y cumplimiento con normativas como la de whistleblowing.

Análisis / Documento de contexto	Identificación y desarrollo Documentos Programa de Compliance	Definición de los Órganos de compliance	Mapa de riesgos penales	Hitos 2024	Objetivos 2025
Se ha actualizado el análisis del contexto normativo mediante cuestionarios y entrevistas para cada uno de los procesos más sensibles dentro de las diferentes líneas de negocio existentes en España, incluyendo Gestión y Explotación Hotelera, Project Management y Promoción Inmobiliaria, Varadero, Piscifactoría, Sociedades Patrimoniales y otros negocios con participación superior al 50%.	Se ha llevado a cabo la identificación y desarrollo de políticas y protocolos que conforman el Sistema de Compliance para mitigar riesgos penales concretos según el tipo de actividad. Asimismo, se ha revisado y actualizado el Código Ético.	Se ha definido la Composición y funcionamiento de los Órganos de Compliance así como los miembros que lo componen y a que órganos reportarán	En base a los análisis de los contextos de las diferentes ramas de actividad, se está en proceso de actualizar la valoración por impacto y probabilidad de los diferentes riesgos penales, identificando a los responsables, así como las políticas y controles actuales que mitigarían dichos riesgos. Esto dará lugar a una matriz de riesgos penales por línea de negocio.	Aprobación del Código Ético Aprobación del Sistema de Compliance Puesta en marcha del Comité de Compliance y Unidad de Cumplimiento Actualización de la Política anticorrupción.	Implementación del Programa de Compliance en la actividad entretenimiento. Internacionalización del Programa de Compliance de GEM
Documentos de Contexto	Código Ético Política General de Compliance Políticas de Compliance Política del Sistema Interno de Información Manual de Compliance Protocolo disciplinario Protocolo formativo Protocolo de seguimiento	Comité de Compliance Unidad de Cumplimiento	Matriz de riesgos penales		Difusión del programa de compliance a empleados y suscripción del compromiso de compliance de puestos con responsabilidad.

Comité de Compliance

En el año 2024, el Grupo de Empresas Matutes ha creado dos Comités de Compliance, diferenciados por el tipo de actividad empresarial y los riesgos asociados a cada una.

- El **Comité de Compliance de Palladium Hotel Group** enfocado en la gestión hotelera, reportando al Comité de Dirección y al Consejo de Administración de Palladium Gestión, S.L.
- El **Comité de Compliance de Grupo de Empresas Matutes** se ocupa del resto de actividades definidas en su alcance, reportando al CEO y al Consejo de Administración.

Ambos comités se rigen por principios de autonomía, independencia, autorregulación y autogestión, asegurando una supervisión efectiva y un control riguroso de las obligaciones de *compliance* penal. Además, supervisarán la gestión realizada por la Unidad de Cumplimiento, reforzando así la integridad y el cumplimiento normativo en todas las operaciones del grupo.

Unidad de Cumplimiento

La **Unidad de Cumplimiento**, formada por personal designado por los Comités, se encarga de coordinar y ejecutar las tareas operativas del programa. Entre sus funciones destacan: la redacción de informes, la actualización de la documentación, la supervisión de los controles internos, las auditorías periódicas y la formación continua en materia de cumplimiento penal. Su trabajo contribuye a una gestión eficaz de los riesgos y al fortalecimiento de la cultura ética en todo el grupo

Documentos del Programa de Compliance

Dentro del programa de Compliance se han aprobado las siguientes políticas en 2024

Documentos programa compliance penal	
Código Ético	
Política general de compliance	
Política de los órganos de compliance	
Políticas de cumplimiento normativo penal	Política de confidencialidad, privacidad y uso de recursos
	Política de propiedad intelectual e industrial
	Política de mercado
	Política patrimonial
	Política de integridad
	Política de prevención de blanqueo de capitales y terrorismo
	Política de clima laboral
	Política ambiental y de ordenación del territorio
Política de salud pública	
Política del sistema interno de información	
Protocolo de régimen disciplinario en compliance	
Protocolo formativo en compliance	
Protocolo de seguimiento y actualización	
Análisis de riesgos penales	

Tolerancia cero contra la corrupción

El Grupo Palladium está comprometido, con los Diez principios alcanzados en junio de 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y que se recogen en el Pacto sobre Empresas y Derechos Humanos.

En concreto y para dar cumplimiento al décimo principio del Pacto Mundial, según el cual “Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno”, el Grupo dispone de una Política Anticorrupción a través de la cual el Consejo rechaza cualquier tipo de corrupción. Esta política fue aprobada el 20 de Marzo de 2019 por Fiesta Hotels & Resorts S.L. y se ha implementado de forma progresiva en el resto de sociedades del Grupo.



Con la consolidación del Programa de Compliance Penal y la profesionalización de su estructura de gobernanza, Palladium Hotel Group avanza decididamente hacia un modelo de gestión más ético, transparente y sostenible, alineado con las mejores prácticas internacionales y con el compromiso del grupo con la integridad y la responsabilidad empresarial.

Ética

La ética es un principio esencial que rige el modelo de gobierno de Grupo Empresas Matutes, y se expresa a través de valores como la integridad, el respeto, la disciplina y la verdad en la relación con colaboradores, socios y proveedores. En coherencia con este compromiso, el Grupo ha aprobado un Código Ético que define las pautas de conducta exigibles a todas las personas y entidades vinculadas directa o indirectamente con sus actividades, especialmente en el ámbito de la gestión y explotación hotelera.

El **Código Ético** es de obligado cumplimiento y toda política interna debe alinearse con sus disposiciones. Este recoge de forma estructurada:

- Las **disposiciones iniciales** que definen su objeto, ámbito de aplicación y principios rectores.
- Los **valores y principios corporativos** que orientan la actuación del Grupo.
- Un conjunto de **normas generales de conducta**, entre las que destacan:
 - Cumplimiento de la legalidad
 - Protección de la reputación corporativa
 - Prevención de conflictos de interés
 - Respeto a los derechos humanos y laborales
 - Igualdad y no discriminación
 - Seguridad y salud en el trabajo
 - Lucha contra la corrupción y el soborno
 - Confidencialidad y protección de datos
 - Transparencia en la información
 - Uso responsable de los recursos
 - Cumplimiento normativo en propiedad intelectual, competencia y urbanismo
 - Compromiso con la sostenibilidad, el medioambiente y el bienestar animal

Asimismo, el Código regula la relación ética del grupo con sus **grupos de interés**, incluyendo empleados, clientes, proveedores, competidores, administraciones públicas y la sociedad en general.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de estas directrices, en 2023 se habilitó un **canal específico de denuncias** confidencial, accesible a todas las personas de la organización. Este canal forma parte del sistema interno de información y está respaldado por un **régimen disciplinario** en caso de incumplimiento.

Durante el ejercicio objeto del presente informe, no se han registrado comunicaciones relacionadas con posibles vulneraciones éticas a través del canal de denuncias. Esto refuerza el compromiso del grupo con una cultura de integridad y responsabilidad en todos los niveles de la organización.



Sistema Interno de Información

Grupo de Empresas Matutes cuenta con una Política para la gestión del Sistema Interno de Información de la entidad. Esta política es aplicable a todos los miembros de la organización y a cualquier tercero vinculado profesionalmente con la misma.

La Política establece los principios rectores que se aplicarán en la gestión de la información a través del Sistema Interno de Información, el procedimiento para su implementación y la protección de los usuarios. La recepción y tramitación de las comunicaciones se realizarán de manera discreta y confidencial, protegiendo la identidad de las personas involucradas y garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

El Sistema Interno de Información, también conocido como canal ético, es fundamental para el buen gobierno corporativo, creando un clima de confianza laboral y profesional. Este sistema contribuye a la prevención y detección de conductas contrarias a las leyes y a la normativa interna de la organización.

Grupo de Empresas Matutes ofrece este canal ético seguro y bidireccional para la comunicación de presuntas irregularidades o incumplimientos. El acceso a este canal se encuentra en la página principal de nuestra web y está disponible para todas las sociedades del Grupo ubicadas en la jurisdicción española, conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, que regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción.

Solo las personas autorizadas tienen acceso al contenido de las informaciones recibidas a través de este canal. Todas las comunicaciones se tratan bajo los principios de independencia y autoridad del órgano responsable, objetividad en la gestión y tramitación, confidencialidad, privacidad en el tratamiento de datos personales, licitud de las comunicaciones anónimas, prohibición de represalias contra informantes de buena fe y garantía de la presunción de inocencia.

Se recomienda que los informantes se identifiquen, ya que esto facilita la investigación en ausencia de datos suficientes. Las comunicaciones deben ser precisas, completas y respetuosas, evitando juicios de valor.

El Sistema Interno de Información, también conocido como canal ético, es fundamental para el buen gobierno corporativo, creando un clima de confianza laboral y profesional.

2.4 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una parte fundamental y global del modelo de gobernanza del Grupo. Este enfoque está integrado en todas las operaciones y actividades, y es adoptado y practicado por todos los colaboradores. Nuestra cultura de gestión de riesgos, basada en la metodología COSO, no solo ofrece beneficios financieros, sino que también asegura la sostenibilidad a largo plazo de nuestro negocio. Desde 2017, el Grupo ha fortalecido esta cultura, impulsado por la Dirección de Auditoría Interna, para garantizar la consecución de los objetivos y mitigar los riesgos que puedan afectar nuestra estrategia. El Grupo Empresas Matutes sigue el modelo de las tres líneas permitiendo una segregación e independencia de funciones:

PRIMERA LÍNEA

Gestión directa de los riesgos, manteniendo un diálogo continuo con el órgano de gobierno y garantizando el cumplimiento de expectativas legales, reglamentarias y éticas.

SEGUNDA LÍNEA

Proporciona conocimientos especializados complementarios, apoyo, vigilancia y cuestionamientos relacionados con la gestión del riesgo, mejorando los procesos y sistemas.

TERCERA LÍNEA

La auditoría interna proporciona aseguramiento y asesoramiento independiente sobre la adecuación y eficacia del gobierno y la gestión de riesgos, informando a la gerencia y al órgano de gobierno para facilitar la mejora continua. La independencia es crucial para su objetividad y credibilidad.

La alineación de las actividades de las tres líneas se logra a través de la comunicación, cooperación y colaboración, asegurando la fiabilidad y transparencia de la información necesaria para una toma de decisiones basada en el riesgo.



PROVEEDORES DE ASESORAMIENTO

Funciones y responsabilidades

- **Consejo de Administración** (Órgano de Gobierno): Establece el marco de gestión de riesgos, define la estrategia y asigna responsabilidades. Supervisa la organización con integridad, liderazgo y transparencia. Toma decisiones basadas en el riesgo y aplica recursos para lograr los objetivos organizativos.
- **Alta Dirección y Unidades de Negocio**: Gestionan los riesgos dentro de sus áreas de control.
- **Director de Risk & Compliance**: Supervisa y evalúa continuamente los controles de riesgo.
- **Comités de Compliance**: Desde mediados de 2024, gestionan programas de prevención de riesgos penales, códigos éticos y otros aspectos regulatorios y de cumplimiento.
- **Reporting de ESG**: Identifica y actualiza los riesgos y controles de naturaleza ESG, adecuándose a la directiva de CSRD.

Modelo de Gestión de riesgos

El modelo de gestión de riesgos identifica, analiza y evalúa posibles riesgos que podrían impedir alcanzar los objetivos estratégicos, ya sean de origen humano, ambiental, tecnológico, organizacional o político. Los riesgos se clasifican en varios niveles, incluyendo el mapa de riesgos y el mapa de aseguramiento para la gestora, unidades hoteleras y otras líneas de negocio.

MAPA DE RIESGOS

Durante el último trimestre de 2024, el Grupo de Empresas Matutes ha llevado a cabo una revisión integral de su gestión de riesgos. Como resultado, se ha consolidado un único mapa de riesgos para todo el grupo, en el que se identifican claramente los riesgos que afectan a la propiedad, al gestor hotelero y a las distintas unidades de negocio. Este mapa ha sido analizado y actualizado para alinearse tanto con la situación actual como con los objetivos estratégicos del grupo.

En los últimos años, se ha intensificado la atención sobre riesgos emergentes y transversales, tales como el cambio climático, la atracción y retención del talento, la ciberseguridad, los entornos geopolíticos inestables y la evolución en las prioridades de los empleados y demás grupos de interés. Particularmente en los últimos meses, ha cobrado especial relevancia la adaptación de los procesos internos al uso de la inteligencia artificial, lo que ha motivado un análisis más profundo en este ámbito.

El grupo hotelero ha identificado un universo de 75 riesgos, de los cuales:

- 44 se consideran riesgos higiénicos, críticos para la operación diaria, el cumplimiento normativo y la seguridad operativa, aunque no están directamente vinculados con los pilares estratégicos.
- 31 riesgos están estrechamente ligados a los ejes estratégicos de la compañía, siendo gestionados mediante acciones concretas y planes de mitigación alineados con los principales proyectos de transformación.

Estos 31 riesgos estratégicos se distribuyen a lo largo de los pilares clave definidos en la Palladium Strategic Wheel: Brand Strength, Outstanding Track Record, Distribution Power, Strategic Growth y People & Culture.

Clasificación y revisión

Actualmente, el proceso de revisión y seguimiento se organiza de la siguiente forma:

- Riesgos estratégicos y sus planes de mitigación: evaluados con los niveles ejecutivos C.
- Riesgos higiénicos y controles clave: revisados por los niveles D de la organización.

Riesgos Higiénicos

El Grupo ha identificado 44 riesgos higiénicos, considerados críticos para asegurar la continuidad operativa, tecnológica y normativa de la organización. Estos riesgos no están directamente vinculados a los pilares estratégicos, pero son esenciales para mantener una operativa robusta y en cumplimiento con la regulación vigente. Entre los principales aspectos cubiertos se incluyen:

- Estado de conservación de activos e infraestructuras
- Seguridad de empleados y clientes
- Ciberseguridad y fiabilidad de sistemas
- Cumplimiento normativo, PRL y licencias
- Calidad del servicio y gestión de incidencias
- Riesgos geopolíticos y macroeconómicos

Estos riesgos se gestionan a través del Mapa de Aseguramiento, que contempla controles clave, auditorías periódicas y un sistema de seguimiento continuo.

MAPA DE ASEGURAMIENTO

Durante el último trimestre de 2024, se llevó a cabo una actualización integral del Mapa de Aseguramiento, en coherencia con el universo de riesgos identificado por el Grupo. Este ejercicio ha fortalecido la estructura de control interno, asegurando su alineación con la operativa actual y con el mapa de riesgos corporativo.

Se han establecido dos mapas específicos:

- **Mapa de Aseguramiento de la Gestora**
- **Mapa de Aseguramiento de las Unidades Hoteleras**

Ambos mapas se han revisado para:

- Validar la vigencia de los controles existentes, eliminando los obsoletos e incorporando nuevos controles ante cambios operativos o normativos.
- Clasificar los controles por líneas de defensa, conforme al modelo de tres líneas (primera línea: operación; segunda línea: supervisión/control; tercera línea: auditoría interna).
- Asignar responsables de riesgos (risk owners) y responsables de controles (control owners), fortaleciendo la trazabilidad y la rendición de cuentas.

- Mejorar la documentación por ciclos de negocio, facilitando un análisis transversal, sistemático y reutilizable.

La Auditoría Interna, como tercera línea de defensa, supervisa el diseño, implementación y eficacia de estos controles, recomendando mejoras mediante revisiones periódicas.

Este enfoque estructurado permite:

- Garantizar la fiabilidad del sistema de gestión de riesgos
- Incrementar la cobertura de los procesos críticos
- Fomentar una toma de decisiones basada en riesgo, conforme a los principios de buena gobernanza y sostenibilidad del Grupo

Materialidad

Análisis doble materialidad

En el informe de gestión de 2023 se estableció como objetivo prioritario para 2024 la realización de un análisis de doble materialidad, en línea con la hoja de ruta hacia la adaptación a la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).

Este análisis representa un hito estratégico para Grupo Empresas Matutes, ya que permite identificar los temas materiales más relevantes desde una doble perspectiva: la materialidad de impacto; relacionada con los efectos reales o potenciales de la compañía sobre las personas y el medio ambiente, y la materialidad financiera; relativa a los riesgos y oportunidades que pueden afectar significativamente el desempeño económico del grupo. Además, se implementarán planes de acción detallados, acompañados de métricas precisas y objetivos claros para garantizar una gestión efectiva.

Este análisis será llevado a cabo por miembros clave de los órganos de gobierno de ESG, en colaboración con líderes de cada departamento corporativo y el apoyo de un consultor externo especializado en sostenibilidad.

Un tema de sostenibilidad es "material" cuando cumple los criterios definidos para la materialidad de impacto, la materialidad financiera o los dos.

Materialidad de Impacto

Se refiere a los impactos materiales, reales o potenciales, positivos o negativos de la empresa sobre las personas o el medio ambiente (asuntos ambientales, sociales y de gobernanza). A corto, medio o largo plazo.

Incluye impactos vinculados a las operaciones propias de la empresa y la cadena de suministro, tanto aguas arriba como aguas abajo y no se limita a las relaciones de contrato directo.



Materialidad financiera

Un asunto de sostenibilidad es material si genera o puede generar riesgos u oportunidades que tiene una influencia* importante (o es probable que tengan una influencia importante) en:

- Los flujos de efectivo
- El desarrollo
- El desempeño
- La posición
- El costo de capital
- El acceso a la financiación de la empresa

*En los horizontes temporales de corto, mediano y largo plazo.

"La evaluación de la importancia relativa se basa en el diálogo con las partes interesadas afectadas. La empresa podrá interactuar con las partes interesadas afectadas o sus representantes, así como con los usuarios de la información sobre sostenibilidad y otros expertos, para realizar aportaciones o comentarios sobre sus conclusiones acerca de sus incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa. " (NEIS 1, Apéndice A)

Metodología

La evaluación de la doble materialidad se divide en las siguientes fases

1. Entendimiento: Entendimiento del contexto de la compañía en relación con los IROs, incluyendo sus actividades, su cadena de valor (relaciones de negocio) su contexto regulatorio y grupos de interés.
2. Identificación: Identificación de los impactos reales y potenciales (positivos y negativos), riesgos y oportunidades, a través de involucración con expertos internos y documentación externa e interna relevante.
3. Evaluación: Evaluación de los impactos reales y potenciales (positivos y negativos) y de los riesgos y las oportunidades por 15 personas claves del grupo junto con revisores y grupos de interés. Además, en esta etapa se han determinado los umbrales para definir qué IROs son materiales y los subtemas materiales relacionados.
4. Determinación: Consolidación de las evaluaciones de las áreas internas y los grupos de interés, que permiten determinar los asuntos de sostenibilidad materiales y los requisitos de divulgación de las NEIS temáticas.

Cadena de Valor

La evaluación de la cadena es esencial para identificar riesgos, oportunidades y compromisos en materia de sostenibilidad, asegurando que las operaciones del grupo sean responsables con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza corporativa. Esta evaluación se ha realizado según la actividad, siendo la actividad hotelera la mas relevante.

Fases de la cadena de valor en actividad hotelera

1. **Upstream**, aguas arriba. En esta fase se abordan aspectos relacionados con la adquisición de bienes y servicios, donde se da prioridad a criterios sostenibles en la elección de proveedores y materiales. Se consideran impactos ambientales asociados a la construcción y mantenimiento de hoteles, el consumo de energía y agua, la compra de alimentos y bebidas, el uso de productos de limpieza, así como los servicios de transporte necesarios para la operación.
2. **Core Business**, operaciones del hotel. En esta fase se trabaja en ofrecer una experiencia de calidad al huésped, con servicios personalizados, accesibles y en constante mejora. Además, se incorporan innovaciones tecnológicas para reducir impactos, como el uso de llaves digitales o la minimización del uso de papel. Se promueve una gestión eficiente en áreas como restauración, lavandería, spa o gimnasio, asegurando al mismo tiempo un uso responsable de los recursos, condiciones laborales justas y seguras para los empleados, y altos estándares de salud y bienestar para los huéspedes.
3. **Downstream**, aguas abajo, se busca influir positivamente en los clientes, fomentando prácticas responsables a través de la educación ambiental, programas de fidelización sostenibles y el impulso de un turismo más consciente. También se trabaja con touroperadores y plataformas de viaje para extender estos compromisos.

Este enfoque integral en la cadena de valor permite al grupo identificar áreas de mejora, fortalecer su estrategia de sostenibilidad, cumplir con regulaciones, optimizar operaciones, mejorar su reputación corporativa y responder a una creciente demanda por opciones de alojamiento más responsables.

Grupos de interés

La identificación de los grupos de interés se ha realizado combinando información interna y el análisis de impactos ambientales, incluyendo a la naturaleza como un grupo de interés silencioso. Además, en cumplimiento con la normativa, se han clasificado según su nivel de afectación o uso de los reportes de sostenibilidad. Para garantizar una integración efectiva de sus perspectivas en el análisis de doble materialidad, se ha definido un plan de involucración que contempla entrevistas, encuestas y reuniones con áreas clave de la organización.

Identificación de IROS

Durante esta fase se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades en Sostenibilidad (IROS) del grupo, siguiendo un enfoque de doble materialidad. Por un lado, se ha analizado la materialidad de impacto, evaluando los efectos del grupo en temas ambientales, sociales y de gobernanza. Por otro, se ha valorado la materialidad financiera, identificando los riesgos y oportunidades derivados de estos temas que puedan influir en el desempeño económico de la organización.

Evaluación

El grupo ha asignado evaluadores internos y coordinado con evaluadores externos de grupos de interés para llevar a cabo la evaluación de los IROS. Se han definido escalas específicas para la evaluación de impactos (materialidad de impacto) y para riesgos y oportunidades (materialidad financiera), asegurando su alineación con la debida diligencia y el mapa de riesgos corporativo. Los evaluadores internos, con visión transversal del negocio, han recibido instrucciones claras para valorar los IROS según su experiencia temática y geográfica.

Metodología evaluación

Materialidad de impacto

Se evalúa a través de la fórmula: Severidad × Probabilidad, donde la severidad resulta del promedio de tres factores: magnitud del impacto, alcance (número de personas o área afectada) y grado de Irremediabilidad. En cumplimiento normativo, la severidad prima sobre la probabilidad en temas de derechos humanos.

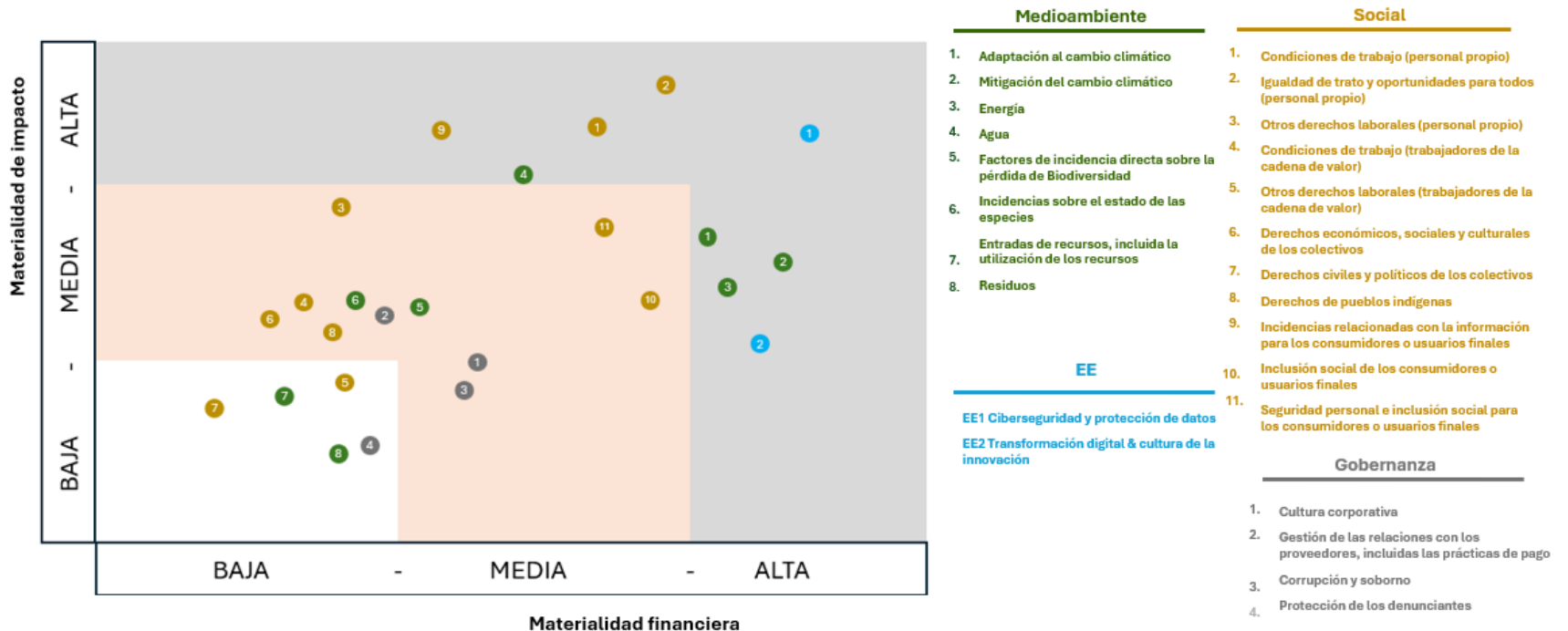
Materialidad financiera

La fórmula utilizada es: Efecto Financiero × Probabilidad. Se analiza el impacto económico que cada riesgo u oportunidad puede tener sobre los resultados financieros del grupo, diferenciando entre unidades de negocio. El nivel de probabilidad se clasifica desde recurrente hasta baja, y el efecto financiero se valora según la magnitud del impacto sobre ingresos, costes o estructura operativa.

Resultados

En el análisis de doble materialidad (DMA) del grupo se han identificado y analizado los impactos de la empresa en el entorno y la sociedad, así como los riesgos y oportunidades financieras vinculadas a la sostenibilidad. Los resultados de la Matriz de Doble Materialidad se presentaron a el comité de sostenibilidad para su revisión y validación.

Entre los aspectos de sostenibilidad materiales, más significativos para la compañía se encuentran la ciberseguridad y la innovación (EE) cambio climático (E1), la gestión del agua y los recursos marinos (E3), los trabajadores propios (S1), y consumidores y usuarios finales (S4)



En el gráfico aparecen los temas materiales

Tras la validación de los resultados del análisis de doble materialidad, el siguiente paso será integrar los temas materiales priorizados en la estrategia de sostenibilidad del grupo. Esto incluye el desarrollo de planes de acción específicos, la asignación de responsables y recursos, así como el seguimiento de indicadores clave para evaluar el desempeño en cada área. Además, los resultados servirán como base para la elaboración del próximo informe de sostenibilidad conforme a los estándares de reporte aplicables.

2.5. Ciberseguridad

En Grupo de Empresas Matutes, en aras de continuar con el nivel de excelencia y cobertura que se ha logrado en relación a la Ciberseguridad y dentro del contexto social y tecnológico en el que se encuentra, son conscientes de los beneficios que se obtienen al alinear la Ciberseguridad con la estrategia del Grupo. Este alineamiento permite conocer de primera mano el camino que se quiere seguir desde el Grupo en las distintas Unidades de Negocio y, de este modo, el Departamento de Ciberseguridad, es capaz de proteger debidamente todos los activos e información que conforman la arquitectura empresarial de GEM.

Las principales actividades en las que se ha focalizado el Departamento de Ciberseguridad durante el año 2024 han sido:

- Afianzar el Modelo de Gobierno de la Seguridad de la información.
- Alinear la estrategia de Ciberseguridad a la estrategia de Negocio del Grupo.
- Evaluación de los riesgos, evaluación de los controles y realización del modelo de reporting de indicadores clave.
- Aumentar nivel de protección y monitorización en diversos ámbitos.
- Asegurar el cumplimiento en cuanto a protección de datos en países donde está presente el Grupo.
- Aumentar nivel de resiliencia operativa ante una posible crisis cibernética.
- Asentar el modelo de concienciación en términos de ciberseguridad a los colaboradores.

En relación con el Modelo de Gobierno que rige la Seguridad de la Información en GEM es un punto que se entiende muy relevante y que es la base para todas las acciones que se llevan a cabo en el Departamento. En este contexto, el Departamento de Ciberseguridad se posiciona como segunda línea de control, marcando las directrices y requisitos necesarios. Dichas directrices y requisitos se recogen en el Cuerpo Normativo de Seguridad, alineado a la Política de Ciberseguridad y que se mantiene continuamente actualizado, de modo que los Departamentos que forman la primera línea de defensa sean conocedores y conscientes de que han de seguirlo y cumplirlo.

A fin de cumplir con el Modelo de Gobierno establecido y para lograr una eficiente gestión de riesgos de ciberseguridad, se ha trabajado en la definición de un marco de reporting hacia diferentes stakeholders, los cuales tienen las capacidades de gestión y reducción de los riesgos en sus áreas de influencia.

Una de las actividades principales en las que se ha centrado el Departamento en 2024 ha sido definir el Plan Director de Seguridad (PDS) con vistas a los próximos 3 años, con un claro alineamiento al Plan Estratégico de la Compañía. Así, se ha definido este ambicioso Plan Director de Seguridad, en el que se han recogido numerosos proyectos e iniciativas, de distinto calado y naturaleza, para la Compañía.

El resultado del PDS se ha categorizado y priorizado teniendo en cuenta distintos vectores, riesgos, estrategia de Negocio y estrategia de ciberseguridad, con el fin de eficientar los beneficios esperados por cada una de las iniciativas en cada uno de los vectores.

Adicional a las actividades principales que se han descrito inicialmente, se ha aumentado el nivel de madurez en otros aspectos:

- Afianzar el nivel de cumplimiento normativo en todas las normativas o leyes que son de nuestra aplicación y de obligado cumplimiento, realizando auditorías y revisiones periódicas.
- En relación con la protección y seguridad de terceros, “supply chain”, se han aumentado las capacidades de evaluación y monitorización de los riesgos de los proveedores que prestan servicios en los distintos procesos.
- Se ha definido e implementado un proceso para realizar evaluaciones de proyectos de una manera más eficiente, objetiva y certera. Para ello se cuenta con el soporte de herramientas que se han ajustado para obtener estas mediciones de una forma automática y consistente en el tiempo.
- Se ha puesto foco en las iniciativas relacionadas con la IA, en la que, desde Ciberseguridad, se asegura tanto el cumplimiento de la Ley de Inteligencia Artificial como la seguridad de los modelos y la información que se maneja.
- En relación con la resiliencia operativa y la gestión de crisis por posibles ataques cibernéticos, se vela por su correcta implantación y mejora continua. Esta iniciativa tiene como misión principal dotar al Grupo de las capacidades necesarias para ser ágiles en la toma de decisiones ante una posible crisis, conocer las posibles casuísticas o escenarios que pueden darse, minimizar los impactos y ser eficientes en las actividades que llevarán a la vuelta a la normalidad.
- Se ha realizado un esfuerzo considerable en relación a la concienciación de ciberseguridad de los colaboradores, incluyendo lo realizado en las plataformas disponibles, y complementándolo con formaciones presenciales y telemáticas a las áreas más críticas o sensibles, teniendo en cuenta su operativa y sus riesgos.
- Se continúa con estrechas relaciones con colaboradores externos y partners en Ciberseguridad, en las que se busca apoyo para adquirir un mayor nivel de madurez en todos los ámbitos y se mantenga actualizado en cuanto a riesgos, amenazas y medidas a acometer para obtener los mejores resultados y reducir la exposición y los impactos. Dentro de estas colaboraciones, se ha firmado con INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad) la adhesión al ES-ISAC Turismo, una iniciativa impulsada por el CERT de INCIBE con la motivación de ayudar a la industria del sector Turismo a definir estrategias más efectivas que permitan frustrar posibles ciberincidentes antes de que se materialicen, así como promover el turismo seguro y confiable a empresas y turistas a lo largo de todo el territorio nacional.



- Otro de los principales focos, continúa siendo la protección de la información de los clientes, colaboradores y socios comerciales. En todo momento se centran las acciones en monitorizar cualquier actividad relacionada con este tipo de información y sus activos.

Mejora de la Madurez Organizacional en Ciberseguridad



Siendo totalmente conscientes de la importancia de la seguridad de la información en el contexto global en el que se encuentra Grupo de Empresas Matutes, el Departamento de Ciberseguridad es una pieza fundamental en nuestras actividades, y está presente en el día a día de todos nuestros colaboradores con el fin de lograr la excelencia en términos de ciberseguridad y protección de datos.

2.6. Compras y relación con proveedores

2024 ha sido un año clave para el área de Compras y Logística de Palladium Hotel Group, marcado por importantes avances en eficiencia, sostenibilidad, digitalización y fortalecimiento del ecosistema proveedor. Bajo el marco del proyecto CLAS (Compras y Logísticas Ágiles y Sostenibles), el área continúa su transformación apoyada en cuatro pilares fundamentales: personas, procesos, digitalización y sostenibilidad, en colaboración con nuestros partners estratégicos.

El área de Compras busca siempre un equilibrio sostenible, maximizando la productividad y rentabilidad sin comprometer los criterios de responsabilidad social corporativa.

Política de Compras y Gestión Responsable de la Cadena de Suministro

En 2024 se ha implantado oficialmente la Política de Compras del grupo, que regula la contratación de bienes y servicios bajo principios de eficiencia, sostenibilidad y ética. Esta política incluye:

- Una Política de Compras Sostenibles, que guía las decisiones según criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno (ESG).
- Un Código Ético del Proveedor, que establece principios de transparencia, cumplimiento normativo e integridad.

El modelo de gestión responsable de la cadena de suministro refuerza un ecosistema ético y sostenible, basado en la colaboración entre proveedores, equipos internos y grupos de interés.

En línea con los avances de CLAS, se detallan las principales acciones y compromisos

Compromiso con las personas

- **Alineación Estratégica:** Programa de desarrollo interno para el equipo corporativo de compras, orientado al trabajo transversal y al alineamiento con la estrategia de Palladium y complementando TPW.
- **Programa Cantera (Palladium Talent Pool).** Ya implantado en Europa en 2022 y ampliado a América en 2024, promueve la formación, el desarrollo y promoción de las personas de compras en hoteles.
- **Procurement Markets.** En este año se han realizado en Europa y América los Procurement Markets, orientados a la mejora de comunicación entre hoteles y corporativo, exponiendo cada área de compras a modo "mercado" donde acuden grupos de personas para profundizar en el aprendizaje más profundo de las diferentes áreas. A estos "markets" también se invita a otras áreas de la empresa para dar a conocer la función de compras dentro de la empresa.

Programa Cantera
Procurement Market



Compromiso con la eficiencia:

- **Reducción de stocks.** En 2024 los stocks del grupo han bajado un 25%, en línea con la búsqueda de la eficiencia, mejorando procesos y con un seguimiento exhaustivo mensual, que ha hecho reducir la cifra de lento movimiento en los almacenes, principalmente de los resorts de América.
- **Contención de precios:** Incrementos mínimos en Europa (+0,6%) y América (+0,2%), fruto de negociaciones y una gestión activa con las áreas de F&B y Operaciones.
- **Optimización organizativa:** La organización de compras y logística está más centrada en obtener sinergias agrupando la mayoría de las negociaciones en corporativo y clústeres.

Transformación digital consolidada:

- **SAP Ariba:** Implantado en México, España y República Dominicana desde 2022, con más de 200 proveedores activos y una tasa de facturación electrónica superior al 50%.



- **Cuadro de Mandos para Hoteles:** Desde 2024, los hoteles de Europa cuentan con unos KPIs simplificados para su gestión.
- **Aplicaciones Low-Code internas.** Desarrollo de herramientas como:

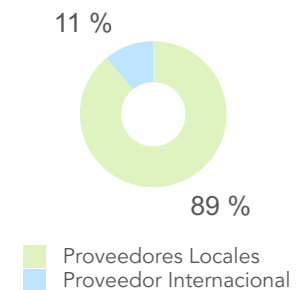
- App de Incidencias de Proveedores
- App de Iniciativas de ESG



- **Reporting consolidado** para Corporativo y Hoteles, reportando la evolución de compras, precios y stocks para alta dirección, dirección de hoteles y operaciones en general.
- **Formación:** 648 horas de formación interna en sistemas y herramientas de compras y logística en el grupo.

Compromiso de compras sostenibles:

- **Norma ISO 20400:** Revisión de la norma internacional de Compras Sostenibles, pioneros en el sector en España, que avala políticas y prácticas responsables en compras. Cumplimiento del 78,33%, ratificando buenas prácticas y excelencia en la actividad de compras contribuyendo y alineándose con políticas de sostenibilidad y RSC, para potenciar las compras sostenibles. Avalado por la Asociación Española de Profesionales de Compras de España (AERCE) y por las directrices de la Federación Internacional de Compras (IFPSM).
- **Energía renovable** 70% de energía renovable en el grupo. Desde 2021, hemos incrementado de un 18% a un 70% la energía verde en el grupo. En 2024, en Europa y Brasil, el 100% de energía es 100% renovable, el 87% en México, 27% en República Dominicana, y un 13% en Jamaica.
- **Reducciones de plásticos.** El avance eliminación de plásticos de un solo uso y reducción de plásticos a todos los niveles sigue su curso.
- **Compra Local.** De acuerdo a nuestro compromiso con las comunidades locales, el 89 % de las compras se hizo a proveedores locales con un 3% en Baleares procedente de proveedores km 0
- **Reducción de lead times.** Categorías como vajilla y textiles compradas a mercados más cercanos, mejorando plazos, stocks y huella de carbono.
- **Inclusión social:** Nuestro compromiso con los centros especiales de empleo sigue su curso y hemos recuperado servicios realizados por centros especiales de empleo para lavanderías y merchandising.
- **Certificaciones:** de productos y proveedores certificados BCORP, FSC.
- **Segmentación ESG de proveedores:** según su impacto ESG. Con el apoyo de Angela Impact Economy se realiza categorización de proveedores alineados con los objetivos de sostenibilidad y reducción de emisiones de Palladium Hotel Group y las normativas 2024 CSA weights de S&P Global, y SASB Standars. Con esto sentamos las bases requeridas por CSRD y CSDDD.



Colaboración a todos los niveles:

Con proveedores

- **Colaboración Sostenibles:**
 - Programas de colaboración con partners
 - Reciclaje de cápsulas de café para un programa de donaciones de arroz a colectivos vulnerables (Nesspresso)
 - Reducción del desperdicio alimentario en buffets (Too Good To Go),
 - "Soap for Hope" para reciclaje de jabones para comunidades vulnerables (Diversey-Solenis),
 - Donaciones de material para la Dana de Valencia a través de Altius (Bunzl, Los Norteños, Amazon Business, Würth).
- **Colaboración digital:** Más de 200 proveedores se han integrado ya en nuestro ecosistema SAP Ariba de colaboración para mejorar los procesos administrativos de pedidos, facturas y licitaciones. Además, desde septiembre 2024, más de 30 lo han hecho en Achilles para avanzar en los procesos de homologación.



Con la comunidad de compradores

- **Foro Compras Hospitality:** Desde Palladium Hotel Group hemos impulsado la creación de esta iniciativa bajo Asociación Española de Profesionales de Compras de España (AERCE) , formado por más de diez compañías de referencia en el sector.
- **Hub Hospitality:** También se ha impulsado este foro en colaboración con Achilles de cara a poder realizar una comunidad de Compras-Sostenibilidad para crear un estándar de homologación de proveedores común en el sector.

Foros nacionales e internacionales

- Reconocidos como **Sustainable Procurement Champions 2024/2025** por **CPO Strategy**, situándonos entre las 100 compañías líderes a nivel global en prácticas de compras sostenibles.
- Participación en el **12th Annual Global Strategic Sourcing & Procurement Summit** en Viena, compartiendo nuestra experiencia de transformación en compras junto a otros líderes del sector.
- Presentación del caso de éxito de Palladium en el **Congreso Anual de AERCE**, el evento más relevante de compras en España.
- Intervención en **HIP Horeca Professional Expo**, en una mesa redonda dedicada a la colaboración con proveedores dentro del ecosistema hospitality.
- Participación en **Alimentaria-Hostelco**, en un panel sobre la digitalización y sostenibilidad de las compras en el sector hotelero



- Organización e impartición de un **webinar en colaboración con AERCE** sobre la implantación de la norma ISO 20400 de Compras Sostenibles, posicionándonos como impulsores del cambio en el sector.

Retos para 2025:

- Finalización del despliegue de **SAP Ariba** (Jamaica y Brasil), completando la transformación digital P2P y S2C
- **Digitalización de Almacenes** y mejora de base de datos de materiales
- Desarrollo de la **App Catálogo de Proveedores**.
- Proyecto de **Estándares** en colaboración con Brand Delivery que ayudará a mejorar los estándares de marca y facilitar las negociaciones y la logística.
- Evolución del programa "**Proveedores 5 estrellas**", promoviendo la colaboración estratégica.
- **Digitalización** y mejora del **flujo de compras de FF&E**.
- Fijar el **roadmap de IA** en compras para los próximos años, incluyendo soluciones como **chatbots para búsqueda rápida**.



3. OUR PLANET

3.1. Estrategia y Gobierno

Compromiso Medio Ambiente

Grupo Empresas Matutes integra en todas sus áreas de negocio el principio de que el desarrollo de su actividad debe ir acompañado de la protección del entorno en el que opera. En línea con este compromiso ambiental, el Grupo dispone de políticas medioambientales propias y promueve activamente la obtención de certificaciones externas en sostenibilidad por parte de sus hoteles y sociedades.

Asimismo, se impulsa la adhesión a estándares reconocidos a nivel internacional como la norma ISO 14001, Ecostars y EarthCheck, esta última certificación avalada por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y aprobada por el Carbon Disclosure Project (CDP). EarthCheck proporciona un marco de referencia para avanzar hacia los objetivos de desarrollo sostenible y acredita una gestión ambiental y social adecuada por parte del Grupo.

Gobierno Medio Ambiente

La gobernanza de los aspectos medioambientales en Grupo Empresas Matutes se articula a través del Foro Medioambiental, una iniciativa de Palladium cares que representa la evolución del anterior Foro de Energía, creado en 2021. Este órgano está compuesto por grupos de trabajo con representación de áreas clave de la gestión hotelera (operaciones, compras e ingeniería), del área de Real Estate del Grupo, así como de la dirección de Responsabilidad Social Corporativa, y reporta directamente al Comité de Sostenibilidad.

El principal propósito del Foro es coordinar y dar seguimiento a las iniciativas relacionadas con la eficiencia energética y el desarrollo de proyectos con alto valor en sostenibilidad medioambiental. Entre sus objetivos y áreas prioritarias de trabajo se incluyen:

Objetivos del Foro Medioambiental:

- a. Impulsar la sensibilización interna, asegurando que todos los miembros de la organización estén informados y comprometidos con las iniciativas de optimización energética.
- b. Desarrollar proyectos y acciones con un componente medioambiental significativo, evaluando su impacto desde perspectivas económica, operativa, comunicacional y de sostenibilidad.
- c. Asegurar la adaptación del Grupo a los requisitos de la nueva Directiva CSRD, así como el cumplimiento de la normativa medioambiental local en los países en los que opera.
- d. Definir y ejecutar la estrategia ambiental del Grupo, en coherencia con los compromisos corporativos de sostenibilidad.
- e. Promover y hacer seguimiento a las buenas prácticas ambientales, fomentando una cultura organizacional comprometida con el entorno.

Áreas de Enfoque:

- a. Proyectos de Optimización: Desarrollo de iniciativas dirigidas a mejorar la eficiencia energética en las operaciones.
- b. Negociaciones: Inclusión de criterios medioambientales en procesos de negociación y acuerdos estratégicos.
- c. Nuevas Inversiones: Incorporación de la sostenibilidad como criterio clave en decisiones de inversión.
- d. Evaluación de Nuevos Proyectos: Análisis ambiental transversal en las fases de diseño, ejecución y operación.
- e. Otros temas relevantes: Revisión y abordaje de iniciativas vinculadas a la sostenibilidad ambiental y adaptación al cambio climático.

Concienciación

Grupo Empresas Matutes a través de palladium cares reconoce la importancia de fomentar una cultura ambiental sólida en todos los niveles de la organización. Conscientes del impacto de nuestras operaciones sobre los recursos naturales, se han puesto en marcha diversas iniciativas orientadas a sensibilizar tanto a colaboradores como a huéspedes sobre la importancia de la sostenibilidad medioambiental.

Entre las principales líneas de actuación destacan:

- Programas de formación ambiental dirigidos a empleados, con el objetivo de dotarles de herramientas prácticas y conocimientos para integrar criterios de sostenibilidad en su trabajo diario.
- Campañas de concienciación y voluntariado ambiental, destinadas a reforzar el compromiso interno y conectar con el entorno local.
- Colaboraciones con organizaciones locales e internacionales para promover la conservación del medioambiente y reducir la huella de carbono del Grupo.
- Decálogo del turista responsable, distribuido en los establecimientos, con el fin de involucrar a los huéspedes en el respeto al entorno durante su estancia.

Durante 2025, el Grupo continuará impulsando estas acciones como parte estratégica de su desempeño ESG, al considerar la concienciación ambiental un pilar crítico para el logro de sus objetivos de sostenibilidad.

Certificaciones

El sistema de gestión ambiental implantado en el grupo permite identificar, priorizar y gestionar de manera eficiente los riesgos ambientales asociados a su actividad hotelera. Este enfoque facilita la integración de prácticas sostenibles que minimicen el impacto sobre los ecosistemas y contribuyan a la preservación de los recursos naturales y de las comunidades locales.

Como reconocimiento al compromiso sostenido, el Grupo fue galardonado en 2022 con el Premio al Compromiso con la Sostenibilidad y la Economía Circular.

Adicionalmente, otras sociedades del Grupo Empresas Matutes que no forman parte del negocio hotelero, como Varadero Port Denia, S.L. y Cultivos Piscícolas Marinos, S.A., han desarrollado e implantado sus propios sistemas de gestión medioambiental:

- Varadero Port Denia, S.L. cuenta desde 2018 con un Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- Cultivos Piscícolas Marinos, S.A. ha definido una política integrada basada en las normas ISO 9001 e ISO 14001, en consonancia con su propósito organizativo y su compromiso con la sostenibilidad.

Estas certificaciones reflejan el compromiso global del Grupo con una operación ambientalmente responsable, tanto en su división hotelera como en otras líneas de negocio. Entre las certificaciones más relevantes se encuentran:

DISTINTIVOS



Reconocimiento que otorga en México la Secretaría de Turismo, a las buenas prácticas sostenibles, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en el país bajo los criterios

globales de sustentabilidad.

Disponen de este distintivo los complejos de Riviera Maya, Vallarta y Costa Mujeres.

Punta Cana Certificación en Producción más Limpia de República Dominicana.

FRIENDS OF THE SEA



Cultivos Piscícolas Marinos, S.A. participa en un proyecto de la World Sustainability Organization, Friends of the Sea. Es el principal estándar de certificación para productos y servicios que respeta y protege el medio ambiente marino. La certificación otorga prácticas sostenibles en pesca, acuicultura, harina de pescado y aceite de pescado Omega

3. También promueve proyectos piloto relacionados con restaurantes, envíos sostenibles, observación de ballenas y delfines, acuarios, peces ornamentales, cremas UV y otros. Es la única certificación de pesca sostenible reconocida y supervisada a nivel mundial por un Organismo Nacional de Acreditación.

WYNDHAM GREEN



El programa Wyndham Green está diseñado para ayudar a nuestros hoteles a reducir su huella ambiental y operar de manera más eficiente a través de iniciativas ecológicas. Este compromiso con las prácticas sostenibles es una de las muchas formas en que nos

aseguramos de que nuestros valores fundamentales se alineen con los de nuestros huéspedes.

ECOSTARS



Ecostars es una certificación de sostenibilidad específica para hoteles que otorga eco-estrellas en función del impacto medioambiental por estancia que tiene un hotel. Es un sello reconocido por organizaciones internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT /UNWTO) y sus estándares

han sido reconocidos como equivalentes por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) - GSTC Recognition. Ecostars es también una empresa B Corp. Bajo este sello hemos certificado todos nuestros hoteles de EU.

EARTHCHECK



EARTHCHECK

EarthCheck es el primer programa de certificación internacional que reconoce las prácticas sostenibles en la industria turística, evaluando áreas clave como energía, agua, residuos, productos químicos, papel, higiene y compromiso social y comunitario.

Riviera Maya y Vallarta mantienen la certificación desde hace más de 10 años, alcanzando el nivel Platinum. La certificación incluye un análisis comparativo de indicadores ambientales y una auditoría in situ de las prácticas operativas.

Hard Rock Hotel Tenerife mantiene desde abril de 2019 el nivel Silver, con una política activa de conservación de recursos y sostenibilidad.

Brasil destaca por ostentar el sello Gold desde 2010, en reconocimiento a su compromiso ambiental. Otros hoteles del grupo en Costa Mujeres y Bávaro también han sido reconocidos por EarthCheck.

3.2. Cambio climático

Grupo Empresas Matutes reconoce el desafío urgente que representa el cambio climático y reafirma su compromiso con la reducción de su huella de carbono mediante acciones concretas y medibles.

Para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero y avanzar hacia un modelo energético más sostenible, el Grupo ha puesto en marcha diversas iniciativas orientadas a la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la movilidad sostenible. Estas acciones se integran en una estrategia climática respaldada por indicadores clave de desempeño (KPIs) que permiten medir y monitorizar el progreso en materia de descarbonización.

Entre las principales líneas de actuación se destacan:

- Instalación de sistemas de energía renovable, como paneles solares, para reducir la dependencia de combustibles fósiles.
- Mejora de la eficiencia energética mediante renovación de equipos, incorporación de tecnologías de bajo consumo y despliegue de ingenieros especialistas en eficiencia en grandes complejos.
- Evaluación de mecanismos de compensación de emisiones, como proyectos de reforestación o captura de carbono.
- Fomento del uso de vehículos eléctricos o híbridos en el transporte interno de personal y huéspedes.
- Participación en programas de certificación ambiental reconocidos internacionalmente, como EarthCheck, que incluyen revisiones periódicas del desempeño energético y climático.

Estas iniciativas refuerzan la ambición del Grupo de contribuir activamente a la transición climática y cumplir con los compromisos europeos e internacionales en materia ambiental.



Gestión energética sostenible

La gestión energética sostenible es un pilar fundamental del compromiso de Palladium Cares en el grupo con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Conscientes del impacto que generan sus operaciones en el consumo de recursos naturales y en la emisión de gases de efecto invernadero, el Grupo ha adoptado un enfoque proactivo orientado a mitigar dicho impacto mediante la eficiencia energética, el uso de energías renovables, la construcción sostenible y la participación activa de sus grupos de interés.

Compromiso con la Eficiencia Energética

El Grupo mantiene un compromiso firme con la mejora continua de la eficiencia energética en todas sus instalaciones. Este objetivo se persigue mediante la incorporación de tecnologías innovadoras, la adopción de prácticas operativas sostenibles y la implicación activa de colaboradores y huéspedes. Entre las medidas implementadas destacan la optimización de los sistemas de climatización e iluminación, así como la sustitución progresiva de equipos y electrodomésticos por otros de alta eficiencia energética. Estas acciones contribuyen a reducir el consumo energético, minimizar desperdicios y avanzar hacia una operación más responsable.

Transición a Energías Renovables

El Grupo impulsa la transición hacia un modelo energético más sostenible mediante la integración progresiva de energías renovables. En colaboración con socios estratégicos, se están realizando inversiones en la instalación de sistemas solares fotovoltaicos en diversas propiedades, lo que permite reducir significativamente las emisiones de carbono y apoyar el objetivo corporativo de una economía baja en carbono.

Construcción sostenible y ecodiseño

Los nuevos desarrollos y remodelaciones se abordan bajo principios de ecodiseño, con enfoque en la eficiencia y la sostenibilidad de la infraestructura. Esto incluye el uso de materiales con menor impacto ambiental, la optimización del consumo de recursos y la minimización de residuos durante la ejecución de obras. Estas estrategias permiten reducir el impacto ambiental del ciclo de vida de los activos inmobiliarios del Grupo.

Programas de Sensibilización y Participación

La gestión energética sostenible se apoya también en la sensibilización y participación de todas las partes interesadas. En este sentido, el Grupo desarrolla programas de formación y concienciación dirigidos a sus colaboradores, con el objetivo de fomentar la cultura ambiental y promover prácticas responsables en el uso de la energía. A través de estas iniciativas se busca empoderar a los equipos de trabajo para que actúen como agentes de cambio dentro y fuera de la organización.

Monitoreo y Evaluación Continua

Para garantizar la eficacia de las iniciativas en materia de gestión energética, el Grupo ha establecido sistemas de monitoreo y evaluación continua, sustentados en indicadores clave de desempeño (KPIs). Esta medición sistemática permite analizar los patrones de consumo energético, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas que fortalezcan la sostenibilidad de las operaciones.

Riesgos y oportunidades climáticas

Riesgos ambientales de Grupo Empresas Matutes

El mapa de riesgos del Grupo constituye una herramienta estratégica esencial para la identificación de los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) más relevantes que pueden impactar sus operaciones. A principios de 2024, el Grupo inició un análisis de doble materialidad con el objetivo de identificar los aspectos más críticos tanto desde la perspectiva del impacto de sus actividades en el entorno como desde los riesgos y oportunidades que estos aspectos representan para el negocio.

Este análisis marca el punto de partida hacia una gestión de riesgos más especializada y alineada con las particularidades de las diferentes actividades del grupo. Como parte de los objetivos establecidos para el año 2025, el Grupo se ha comprometido a avanzar en la evaluación de los riesgos climáticos, fortaleciendo su capacidad de anticipación y adaptación frente a los desafíos derivados del cambio climático.

Una vez finalizado el proceso de doble materialidad, uno de los proyectos dentro de la hoja de ruta es el análisis de riesgos ambientales y climáticos asociados a la actividad del Grupo. Este enfoque permitirá elaborar mapas de riesgo más detallados, profundizando en cada área de impacto identificada con el fin de establecer acciones preventivas y correctivas eficaces.

La integración de estos riesgos en la estrategia corporativa no solo contribuirá a minimizar sus efectos potenciales sobre el negocio, sino que también reforzará la resiliencia operativa, la protección de los ingresos y la reputación de la organización. Además, este proceso reafirma el compromiso del Grupo con un desarrollo sostenible y responsable, alineado con las expectativas de los grupos de interés y con el marco normativo vigente, incluyendo los requisitos establecidos por la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).

A continuación, un resumen de los riesgos ambientales clave identificados hasta la fecha asociados a la actividad hotelera del Grupo Palladium:

RIESGO AMBIENTAL Actividades operativas que pueden causar un impacto	ÁREAS AFECTADAS Departamentos	IMPACTO AMBIENTAL Cambios al ecosistema
Fuga de gas	Cocina, mantenimiento	Incendio con emisiones a la atmósfera
Incendio	Todos los departamentos	Emisiones tóxicas a la atmósfera, residuos, consumo de agua
Derrame o vertido accidental de gasoil y/o aceite	Seguridad, mantenimiento, animación	Incendio con emisiones, residuo peligroso, contaminación del suelo
Inundaciones	Todas las áreas	Residuos, desastre natural
Huracanes	Todas las áreas	Residuos, desastre natural, deforestación, destrucción de la flora

Riesgos derivados del cambio climático

- Coste de la energía
- Coste de los seguros
- Repercusión de los proveedores
- Incremento de los incendios
- Olas de calor y frío
- Subida del nivel del mar
- Sequías

Grupo Empresas Matutes incluye en su estructura empresarial distintas sociedades cuya actividad se desarrolla fuera del ámbito hotelero, como la acuicultura y el mantenimiento y reparación de embarcaciones. Estas actividades presentan particularidades operativas que requieren una evaluación ambiental diferenciada.

Con el objetivo de garantizar una gestión responsable y preventiva, estas sociedades llevan a cabo una identificación y análisis de los riesgos ambientales más significativos, priorizando aquellos con mayor potencial de generar impactos negativos sobre el entorno.

A continuación, se detallan los principales riesgos ambientales identificados en las actividades de piscifactoría y varadero.

Sociedad del Grupo Empresas Matutes	Riesgo ambiental	Impacto ambiental
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Consumo de pienso para alimentación	Reducción de materia prima
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Consumo de oxígeno para producción	Reducción de materia prima
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Consumo de sustancias de limpieza peligrosas	Reducción de materia prima
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Consumo de energía eléctrica	Reducción de recursos naturales
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Consumo de agua potable	Reducción de recursos naturales
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Generación de aceite usado	Producción de residuos peligrosos
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.	Vertido	Contaminación de aguas
VARADERO PORT DENIA S.L.	Incumplimiento de requisitos legales en materia de gestión de residuos	Contaminación de ecosistemas
VARADERO PORT DENIA S.L.	Mezcla de residuos y vertidos	Contaminación de ecosistemas
VARADERO PORT DENIA S.L.	Deficiente gestión ambiental en las instalaciones por los trabajadores	Contaminación y emisiones

Varadero Port Denia, S.L. es consciente de los riesgos crecientes asociados al cambio climático y de sus posibles repercusiones sobre la actividad que desarrolla. Por ello, además de evaluar sus riesgos ambientales habituales, la sociedad incorpora el análisis de los riesgos físicos derivados del cambio climático, como parte de su gestión preventiva y de continuidad operativa.

Entre los principales riesgos identificados se destacan los siguientes:

- Aumento del nivel del mar: El incremento progresivo del nivel del mar puede suponer un riesgo de inundación para las instalaciones del varadero, afectando a su operatividad e integridad estructural.
- Olas de calor: El aumento de las temperaturas y la mayor frecuencia de olas de calor impactan directamente en las condiciones de trabajo del personal operativo, pudiendo reducir la eficiencia y aumentar los riesgos laborales por exposición térmica.
- Eventos meteorológicos extremos: La localización costera del varadero lo hace especialmente vulnerable a tormentas intensas, cuyos efectos incluyen el oleaje extremo, daños en pavimentos y estructuras, y la interrupción de actividades críticas.

Este análisis permite anticipar medidas de adaptación que refuercen la resiliencia de la instalación frente a estos fenómenos, en línea con el compromiso de Grupo Empresas Matutes con la gestión sostenible y la adaptación al cambio climático.

Entre los principales riesgos identificados se destacan el aumento del nivel del mar, las olas de calor y los eventos meteorológicos extremos.

Iniciativas reducción

Palladium Cares mantiene un firme compromiso con la sostenibilidad, reflejado en el desarrollo de políticas medioambientales, la obtención de certificaciones reconocidas y la puesta en marcha de iniciativas estratégicas que integran la sostenibilidad en el núcleo del modelo operativo.

Este enfoque se traduce en un impulso decidido hacia un turismo responsable, adaptado tanto a las necesidades del negocio como a las particularidades de los entornos donde opera. Estas acciones contribuyen de forma directa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en materia de energía limpia, acción por el clima y consumo responsable.



En línea con su compromiso de reducción de huella de carbono, el Grupo implementa proyectos alineados con su manual de buenas prácticas, enfocados en maximizar la eficiencia energética, reducir emisiones y promover un uso responsable de los recursos.

Entre las principales iniciativas se destacan:

- Energía solar fotovoltaica: Instalación y expansión de proyectos solares en diversos destinos para aumentar el autoconsumo energético y reducir emisiones de GEI. Algunos proyectos se encuentran ya operativos y otros en fases de análisis o desarrollo.
- Proyectos de trigeneración: Implementación de soluciones que permiten generar simultáneamente electricidad, calor y frío. Ya se encuentra operativo un sistema en Jamaica.
- Transición energética de propano a gas natural: Sustitución progresiva del uso de gas propano por gas natural desde 2018, lo que ha contribuido a una notable reducción de emisiones derivadas del consumo energético.
- Recuperación térmica: Incorporación de tecnologías para la reutilización del calor y reducción de pérdidas energéticas en sistemas de climatización.
- Eficiencia energética en habitaciones: Aplicación de soluciones como iluminación LED, sensores de presencia y protocolos inteligentes de gestión eléctrica para reducir el consumo en los espacios de alojamiento.
- Acuerdos dentro del mercado eléctrico: GEM ha suscrito contratos de adquisición de energía verde con garantías de origen, tales como los International Renewable Energy Certificates (I-RECs) y las Garantías de Origen (GdOs), certificando así el origen renovable de la electricidad consumida.
- Capacitación y concienciación: El grupo promueve activamente la formación continua y la sensibilización de sus equipos en materia de sostenibilidad energética, fomentando una cultura corporativa orientada al uso responsable de los recursos.

Iniciativas para la mejora de la eficiencia energética en América

Iniciativa/complejo hotelero	CUN	CM	PVR	PUJ	SSA	MBJ	SDQ	CC
Paneles Fotovoltaicos	proyecto	proyecto	proyecto	✓		✓	✓	
Bombas de Calor para ahorro Chillers y Generación de ACS	✓	✓	✓	✓			✓	
Equilibrado Circuitos AH	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Equilibrado Circuito ACS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo BMS Consumos	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Cogeneración				✓		✓		

*Leyenda de destinos:

- CUN: Riviera Maya, México
- CM: Costa Mujeres (Cancún), México
- PVR: Puerto Vallarta, México
- PUJ: Punta Cana, República Dominicana
- SSA: Imbassaí, Brasil
- MBJ: Montego Bay, Jamaica
- SDQ: Santo Domingo, República Dominicana
- CC: Cap Cana, República Dominicana



Objetivos

Desde 2018, GEM lleva a cabo la medición y presentación anual de su huella de carbono, designando ese año como el año base para establecer un objetivo interno de reducción del 70% en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en su actividad hotelera para 2030. Este objetivo supera la reducción del 50% establecida por la Declaración de Glasgow y se alinea con la iniciativa Science Based Target initiative (SBTi), con el objetivo de mitigar el aumento de temperatura a 1,5 °C.

**Hasta 2022,
Grupo Empresas Matutes
logró una reducción del 66%
de la huella de carbono.**

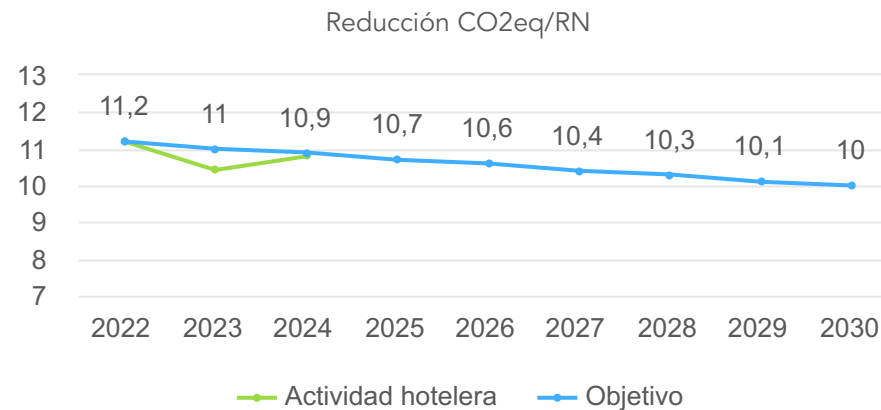
Hasta 2022, GEM logró una reducción del 66% y ha establecido un nuevo indicador de desempeño clave (KPI) para su actividad hotelera: las emisiones GEI por estancia. El nuevo objetivo es reducir la huella de carbono por estancia en un 8% hasta 2028 y un 11% hasta 2030, con 2022 como año base. Esto implica una reducción anual del 1.4% y un incremento total del 70% al 72% en la reducción de emisiones GEI desde 2018.

El KPI definido por GEM para monitorear la contribución a la mitigación del cambio climático es el siguiente:

- Medición de las emisiones de dióxido de carbono equivalentes, expresadas en kilogramos por noche (kgCO₂eq/RN), siendo de 10,79 kgCO₂eq/RN en 2024. El total de número de RN, habitaciones ocupadas, en 2024 ha sido de 2.885.460

Este cálculo incluye el Alcance 1, que contempla las emisiones directas asociadas al consumo de combustibles, y el Alcance 2, que abarca las emisiones derivadas del consumo eléctrico, dividido por el número de estancias (habitaciones ocupadas). El perímetro del cálculo abarca las emisiones vinculadas con la actividad hotelera en territorios de Europa y América, específicamente en los complejos bajo propiedad de GEM.

Desde 2018, el grupo utiliza la metodología internacional del GreenHouse Gas Protocol (GHG Protocol), un marco de referencia mundial para el cálculo de la huella de carbono.



Contribución a los ODS



Reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero

Reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero en un hotel (alcance 1 y 2) contribuye directamente al ODS 7 al adoptar prácticas más sostenibles, como el uso de fuentes de energía más limpias y la mejora de la eficiencia energética.



Medidas relacionadas con la eficiencia energética

Al implementar medidas relacionadas con la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la reducción de la huella de carbono, PHG respalda activamente los esfuerzos para combatir el cambio climático y sus impactos, y por tanto el ODS 13.



Métricas

Gestión consumos energéticos y huella de carbono

El 100% la energía que se consume en todos sus hoteles de España, Italia y Brasil, y el 57% del resto de América procede de energías renovables, lo que supone el 67% del consumo global en los siete países en los que el grupo hotelero tiene presencia, ya sea vía garantías de origen o infraestructura de paneles fotovoltaicos para autoconsumo.

Actividad Hotelera

TABLA CONSUMOS ENERGÉTICOS

Actividad Hotelera				
Indicador	Unidad	2024	2023	%
Electricidad	MWh	172.526	176.114	(2) %
Diésel	L	691.252	456.689	51 %
Gasolina	L	103.088	86.060	20 %
GLP	L	7.667.555	7.410.928	3 %
Gas natural	m3	1.448.069	832.108	74 %
	MWh	16.943	9.736	

Incremento Diésel debido a cortes en el suministro eléctrico en México y República Dominicana y se tuvo que usar generadores de diésel

Incremento de Gas Natural: Debido a mejora en la medición de todas las unidades.

Detalle consumo eléctrico				
Indicador	Unidad	2024	2023	%
Electricidad no renovable	MWh	34.604	34.652	0 %
Frío	MWh	18.163	17.624	3 %
ACS	MWh	3.071	3.274	(6) %
Vapor	MWh	1.407	637	121 %
Total consumo no renovable	MWh	57.245	56.187	2 %
Electricidad renovable (con certificación verde)	MWh	110.715	115.167	(4) %
Fotovoltaica	MWh	4.566	4.760	(4) %
Total electricidad	MWh	172.526	176.114	(2) %
Porcentaje electricidad renovable	Total consumo	67 %	68 %	(2) %



TABLA HUELLA DE CARBONO

Huella de Carbono - Grupo GEM		
Emisiones (Tn CO2 eq)	Actividad Hotelera	
	2024	2023
Scope 1	16.832	14.507
Scope 2	14.311	14.047
Totales	31.143	28.554

Resto de Actividades

TABLA CONSUMOS ENERGÉTICOS

Indicador	Unidad	Distribución bebidas			Piscifactoría			Varadero			Distribución materiales construcción		
		2024	2023	%	2024	2023	%	2024	2023	%	2024	2023	%
Electricidad	MWh	248	215	15 %	7.852	5.322	48 %	1.462	985	48 %	553	507	9 %
Diesel	L	15.306	19.060	(20) %	9.822	15.986	(39) %	18.020	11.273	60 %			
Gasolina	L	5.044	3.861	31 %				890	774	15 %			

Varadero: subidas generales en línea con subida de actividad en un 40% debido a la ampliación realizada en Septiembre de 2023.

Distribución de bebidas: subida consumo energía debido a mas actividad nocturna. el combustible baja en términos globales debido a menor distribución

Piscifactoría: Mayor consumo eléctrico debido a mayor ocupación y nuevos equipos en la empresa. Reducción de diesel debido a un menor uso del generador manual

TABLA HUELLA DE CARBONO

Huella de Carbono – Grupo GEM									
Emisiones (Tn CO2 eq)	Distribución de bebidas			Piscifactoría		Varadero		Distribución de materiales de construcción	
	2024	2023		2024	2023	2024	2023	2024	2023
Scope 1	49	56		24	39	46	30	0	0
Scope 2	0	0		0	0	0	0	0	0
Totales	49	56		24	39	46	30	0	0

3.3. Recursos hídricos y marinos

Grupo Empresas Matutes, a través de Palladium Cares mantiene un firme compromiso con la protección del medio ambiente, que se extiende a la gestión responsable de los recursos hídricos y marinos en todas sus actividades. En el ámbito hotelero, la preservación de estos recursos está estrechamente vinculada a la creación de valor sostenible para el sector turístico, por lo que se trabaja activamente para minimizar el impacto ambiental asociado al uso del agua y a las operaciones en entornos costeros.

Con este objetivo, el Grupo concentra sus esfuerzos en mejorar la eficiencia hídrica y aplicar prácticas de gestión marina responsables en todas sus instalaciones. Este enfoque se traduce en el desarrollo de iniciativas concretas que promueven la conservación de los recursos naturales en cada unidad de negocio.

Entre las principales líneas de actuación, destaca la identificación de unidades operativas ubicadas en zonas con estrés hídrico, utilizando para ello herramientas como el Aqueduct Water Risk Atlas. Esta evaluación permite orientar las acciones de sostenibilidad de forma más eficaz, en función del nivel de riesgo local, priorizando medidas adaptadas al contexto específico de cada destino.

Mapa zonas estrés hídrico



Gestión del agua

El Grupo lleva muchos años trabajando en la mejora de la eficiencia en el uso del agua, plenamente consciente de la importancia de este recurso natural y de la necesidad de medirlo, utilizarlo y optimizarlo de manera adecuada. La actividad hotelera representa el 99 % del consumo total de agua del Grupo, siendo América responsable del 84,8 % de dicho consumo en el año 2024. Ante esta realidad, el Grupo ha asumido el compromiso de implementar medidas proactivas y adoptar prácticas que promuevan la eficiencia hídrica.

Compromiso sobre eficiencia en el consumo de agua

Desde Palladium Cares hay un compromiso de implantar medidas orientadas a un consumo responsable y eficiente del agua, así como a identificar el nivel de dependencia y el impacto asociado a sus operaciones. Para ello, se promueve la participación activa de empleados y clientes, se controla el uso y el abastecimiento de recursos hídricos y marinos en sus operaciones, y se supervisa el tratamiento del agua. Asimismo, se invierte en equipamiento y tecnología que contribuyen a una gestión más sostenible.

Programas concienciación y sensibilización

La eficiencia en el consumo de agua requiere la implicación de todos los grupos de interés. En este sentido, el grupo desarrolla programas de concienciación dirigidos a los empleados, con el objetivo de fomentar una mayor conciencia ambiental y promover una participación continua en el uso responsable del recurso hídrico.

Monitoreo y evaluación continua

Una gestión eficiente de los recursos hídricos requiere de un monitoreo constante del consumo, así como del seguimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan analizar e identificar oportunidades de mejora. El Grupo Empresas Matutes realiza un seguimiento detallado del consumo de agua, considerando su fuente de origen, la cantidad de agua tratada y reutilizada, y establece objetivos de reducción en función del número de estancias dentro de su actividad hotelera.



Iniciativas gestión hídrica

Actividad hotelera

Con el objetivo de optimizar la gestión del recurso hídrico, especialmente en los complejos hoteleros ubicados en América, el grupo implementa diversas iniciativas alineadas con su manual interno de buenas prácticas. Estas acciones están orientadas a reducir el consumo, aumentar la eficiencia operativa y fomentar la reutilización del agua. Entre las principales medidas adoptadas se destacan:

Procesamiento de agua de pozos mediante osmosis inversa:

En seis complejos de PHG se aplica este sistema para transformar fuentes no potables en agua de alta calidad, contribuyendo así a la conservación de los recursos hídricos locales.

Plantas de tratamiento de aguas residuales:

Cinco complejos cuentan con instalaciones que permiten reutilizar el agua tratada para riego y otros procesos que requieren un uso intensivo del recurso, reduciendo así la dependencia de fuentes externas.

Tratamiento de agua de pozos con suavizadores:

Esta técnica permite mejorar la eficiencia de los sistemas de calentamiento, así como de las calderas y redes de distribución, reduciendo el consumo de agua y prolongando la vida útil de los equipos.

Control de consumos y sistemas de alerta temprana:

Se han implementado sistemas de monitoreo y gestión del uso de agua que incluyen alarmas para detectar comportamientos anómalos, permitiendo una respuesta rápida ante posibles fugas o ineficiencias..

Programas de concienciación dirigidos a empleados y clientes:

Se desarrollan campañas informativas y actividades formativas que buscan sensibilizar a todos los grupos de interés sobre la importancia del uso eficiente del agua.

Proyecto MUST ENERGY:

Iniciativa cuyo objetivo es establecer un conjunto de medidas operativas normalizadas que sirvan de guía para mejorar la eficiencia en el uso de recursos, incluyendo el hídrico, en las distintas unidades del grupo.

Iniciativas para la reducción del impacto hídrico en América

Iniciativa/complejo hotelero	CUN	CM	PVR	PUJ	SSA	MBJ	SDQ	CC
Procesado Agua Pozos-Osmosis	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Procesado Agua Pozos-Suavizadores			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aprovechamiento Agua Riego-PTAR	✓	✓	✓		✓	✓		
Generación Hipoclorito Sodio	proyecto	proyecto		proyecto	✓			
Equilibrado Circuitos AH	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Equilibrado Circuito ACS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo BMS Consumos	✓	✓		✓	✓	✓	✓	

*Leyenda de destinos:

- CUN: Riviera Maya, México
- CM: Costa Mujeres (Cancún), México
- PVR: Puerto Vallarta, México
- PUJ: Punta Cana, República Dominicana
- SSA: Imbassaí, Brasil
- MBJ: Montego Bay, Jamaica
- SDQ: Santo Domingo, República Dominicana
- CC: Cap Cana, República Dominicana

Objetivos

GEM ha integrado la gestión del agua en su estrategia de sostenibilidad, enfocándose en promover un uso eficiente de este recurso esencial. Se han implementado manuales de buenas prácticas y se llevan a cabo iniciativas para controlar el consumo, mejorar los sistemas de gestión, fomentar la recirculación del agua, y concienciar a empleados y clientes sobre la importancia de su conservación. Estas acciones reflejan el compromiso de GEM con la gestión responsable de los recursos hídricos y su contribución a la conservación del medio ambiente.

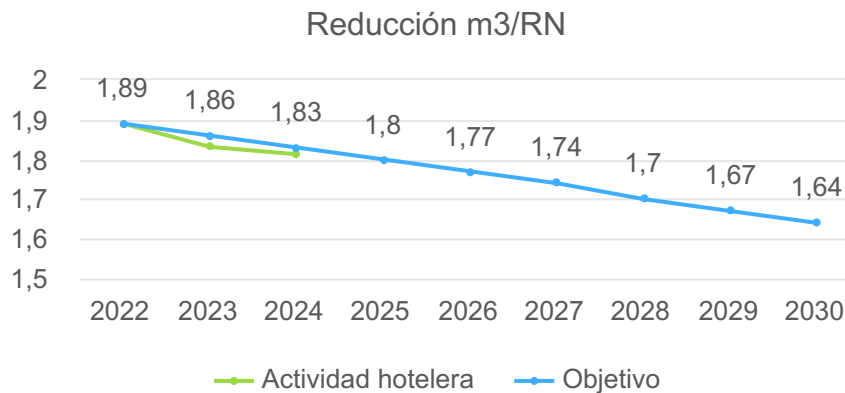
En la actividad hotelera, que representa el consumo más relevante del grupo, GEM se ha propuesto reducir el consumo de agua por habitación ocupada en un 10% para el año 2028, tomando como año base el 2022. A más largo plazo, se ha establecido una meta de reducción del 13 % para el año 2030.

GEM se ha propuesto reducir el consumo de agua por habitación ocupada en un 10% para el año 2028.

Indicador clave de desempeño en gestión hídrica

El principal indicador de rendimiento (KPI) definido para monitorear la gestión hídrica en la actividad hotelera es el **Consumo anual de agua de actividad hotelera expresado en metros cúbicos por estancia**. En el año 2024, este KPI se situó en 1,81 m³/RN. Este cálculo toma en cuenta el consumo de agua vinculado con la actividad hotelera de GEM, dividido por el número de estancias o habitaciones ocupadas. El perímetro de cálculo incluye aquellos complejos que se encuentran bajo propiedad de GEM (86,7% del total de habitaciones) y que están ubicados en Europa y América.

De acuerdo con el Sustainability Accounting Standards Board, la gestión del agua es un aspecto material para el sector hotelero, especialmente en regiones con estrés hídrico o limitaciones en el suministro. El KPI empleado está alineado con las tendencias globales y los desafíos actuales en materia de sostenibilidad, reflejando además la capacidad de resiliencia de la organización frente a escenarios de escasez hídrica. La importancia estratégica de este indicador se ve reforzada por su alineación con marcos regulatorios como la **Taxonomía de la Unión Europea** y la **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, lo que subraya la necesidad de su inclusión en los informes de sostenibilidad corporativa



Contribución a los ODS



ACCESO A AGUA LIMPIA Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO

La reducción del consumo hídrico contribuye a este Objetivo de Desarrollo Sostenible, ya que al reducir la demanda de agua en las operaciones hoteleras, se avanza hacia la conservación de este recurso, contribuyendo al objetivo de asegurar acceso equitativo al agua limpia y servicios de saneamiento.



CALIDAD DEL AGUA EN RÍOS Y OCÉANOS

La gestión responsable del agua en el hotel, al disminuir la carga sobre los recursos hídricos locales, ayuda a preservar la calidad del agua que finalmente se descarga en los cuerpos de agua cercanos, como ríos y, en última instancia, el océano.



Datos sobre consumo de agua

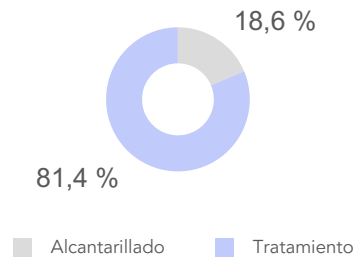
En 2024, el consumo de agua total de los complejos hoteleros y las sociedades que conforman el Grupo Empresas Matutes ha sido de 5.230.982 m3.

Actividad Hotelera

Indicador		2024	2023	%
Agua suministrada	m3	931.204	864.656	8 %
Agua captación	m3	4.299.778	4.153.770	4 %
Total Agua	m3	5.230.982	5.018.426	4 %

Vertido aguas residuales

Vertido de agua



- El agua residual está en torno al 80% del agua de consumo, globalmente son 4.2 millones de m3. En Europa y tres complejos de América se vierte directamente al alcantarillado público, 781.926 m3 el 18.7% del total. En todos los complejos de México, Brasil y Jamaica y un destino de República Dominicana el agua se traslada a una planta de tratamiento de aguas residuales: 3.402.870 m3, un 81.3% del total.
- En todos los casos, la gestión y tratamiento se hace de acuerdo con la regulación vigente.

Resto actividades

Clasificación actividad	Distribución bebidas			Piscifactoría			Varadero			Distribución materiales construcción			
	Indicador	2024	2023	%	2024	2023	%	2024	2023	%	2024	2023	%
Agua		1.065	2.714	(61) %	10.645	8.075	32 %	8.956	6.234	44 %	28.577	19.844	44 %

Piscifactoría: subida en agua en línea con actividad y una mayor ocupación.

Varadero: subidas generales en línea con subida de actividad en un 40% debido a la ampliación realizada en Septiembre de 2023.

Distribución de bebidas: Bajada debido a reparación de fugas.

3.4. Biodiversidad y ecosistemas

Palladium Cares reconoce el valor fundamental de la biodiversidad y asume la responsabilidad de contribuir activamente a su preservación. La protección de los ecosistemas y la promoción de la diversidad biológica forman parte integral de la estrategia ambiental del grupo.

GEM se compromete a proteger y fomentar la biodiversidad en todas sus operaciones, desde la conservación de áreas verdes en sus complejos hasta el apoyo a la fauna y flora locales. Para ello, se aplican prácticas de gestión ambiental sostenible y se colabora con organizaciones locales de conservación, con el objetivo de preservar y mejorar el entorno natural donde opera.

Nuestro compromiso se refleja en indicadores clave de desempeño que nos ayudan a evaluar nuestro impacto en la biodiversidad y orientar nuestras acciones hacia un futuro más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

Mapa activos hoteleros en zonas protegidas



Gestión biodiversidad

La biodiversidad representa un recurso invaluable que sustenta la salud de los ecosistemas y contribuye al bienestar de las comunidades locales en los siete países donde el Grupo desarrolla sus operaciones.

Como grupo comprometido con el entorno en el que se ubican sus activos, GEM asume la responsabilidad de proteger y promover la biodiversidad en todas sus actividades, generando un impacto positivo tanto a nivel ambiental como social en las regiones donde opera.

Compromiso con la Protección de la Biodiversidad:

GEM mantiene un firme compromiso con la conservación de la biodiversidad en cada uno de los destinos donde está presente. El Grupo reconoce que la biodiversidad forma parte esencial de la experiencia ofrecida a sus huéspedes y que su preservación es clave para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del modelo turístico. Esta visión se orienta a salvaguardar los recursos naturales y culturales para las generaciones presentes y futuras.

Acciones y Programas de Conservación:

En línea con este compromiso, GEM colabora activamente con comunidades locales, organizaciones conservacionistas y autoridades gubernamentales para implementar programas de protección y restauración de la biodiversidad. Entre las principales acciones destacan:

- Restauración de hábitats naturales degradados.
- Protección y monitoreo de especies en peligro de extinción.
- Promoción de prácticas agrícolas sostenibles en las zonas de influencia.
- Desarrollo de programas de educación ambiental dirigidos a empleados, huéspedes y comunidades locales.

Colaboración y Alianzas Estratégicas:

La gestión eficaz de la biodiversidad requiere un enfoque colaborativo. Por este motivo, GEM promueve alianzas estratégicas con comunidades locales, organizaciones no gubernamentales (ONGs), instituciones académicas y administraciones públicas en los distintos países donde opera. Estas alianzas permiten identificar retos ambientales específicos, diseñar soluciones adaptadas al contexto local e implementar proyectos de conservación con una visión de largo plazo.



Estrategia

La estrategia de gestión de la biodiversidad del Grupo Empresas Matutes se centra en un enfoque de conservación activa y participativa, integrando a las comunidades locales, organizaciones especializadas y otras partes interesadas en la protección y promoción de la biodiversidad en los destinos turísticos donde el grupo opera.

Este enfoque colaborativo tiene como objetivo generar impactos ambientales positivos y sostenibles, alineando las operaciones del grupo con los principios de responsabilidad social y preservación del capital natural.

Las principales características de esta estrategia incluyen:

Identificación de Prioridades de Conservación: Se colabora con expertos en biodiversidad y autoridades locales para identificar áreas y especies con valor ecológico. Esta información sirve de base para planificar las acciones de conservación según criterios técnicos y del contexto territorial.

Participación Comunitaria: Se busca incluir a comunidades locales en actividades vinculadas a la conservación, el monitoreo y la educación ambiental, reconociendo su conocimiento del entorno.

Restauración de Hábitats Naturales: Se promueven acciones de restauración en zonas degradadas, como reforestaciones, recuperación de manglares o mejora de ecosistemas con valor ecológico, con el objetivo de favorecer su funcionalidad y biodiversidad.

Protección de Especies en Peligro de Extinción: Se establecen colaboraciones con entidades especializadas para abordar la protección de especies amenazadas, incluyendo actividades como cría en cautiverio, reintroducción o seguimiento poblacional.

Educación Ambiental y Sensibilización: Se desarrollan iniciativas formativas para colaboradores, huéspedes y comunidades locales, con el fin de fomentar un mayor conocimiento sobre la biodiversidad y el impacto de las actividades turísticas.

Monitoreo y Evaluación Continua: Se implementan mecanismos para hacer seguimiento al estado de conservación de la biodiversidad en los entornos de operación, con el fin de revisar y ajustar las estrategias en función de la información disponible.

Acciones

Protección de la biodiversidad

Puesto que parte de las unidades de negocio gestionadas por Grupo Empresas Matutes desarrollan su actividad dentro de áreas naturales protegidas, la organización cuenta con distintas medidas e iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera. Del mismo modo, todas las sociedades que conforman el grupo muestran una implicación directa en la protección y gestión de la biodiversidad de sus ecosistemas más próximos.

Iniciativas de conservación de la naturaleza y el medio natural

Actividad piscifactoría

- Colaboración con PNBC en la elaboración del censo de ave en las Salinas.
- Convenio de colaboración con la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para la obtención de ejemplares vivos de anguillas (*Anguilla anguilla*) incluidas en el Libro Rojo de vertebrados amenazados de Andalucía, para la recuperación de poblaciones.
- Adaptación a un nuevo modelo productivo, pasando de un simple engorde intensivo a un modelo Integrado Multitrófico que aprovecha los nutrientes para generar más biodiversidad, fomentando la producción de otros nichos como las plantas halófitas, las macroalgas, poliquetos y moluscos filtradores

Actividad hotelera

Desde Palladium Cares en 2024 se han realizado un total de 123 acciones ambientales entre todos los hoteles de PHG. A continuación explicamos las más relevantes.

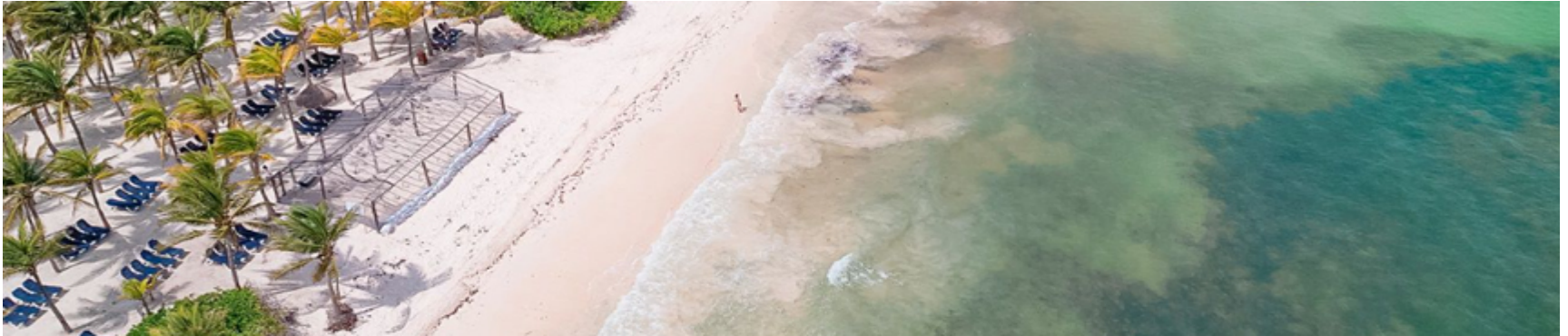
A nivel internacional, los hoteles ubicados en América, debido a la riqueza y diversidad de los ecosistemas terrestres y acuáticos presentes en las situaciones geográficas en las que se localizan, se encuentran expuestos a nichos de flora y fauna exóticos de especial protección y conservación. Estas son las iniciativas más destacadas en América y Europa:

Monitoreo de Flora y Fauna

En Costa Mujeres cada año se lleva cabo un monitoreo de la flora y la fauna en toda la propiedad por parte de especialistas externos, con la finalidad de reportar las condiciones ambientales del ecosistema. Se usa la distribución y abundancia de distintas especies animales y vegetales como indicadores.



- Se han dejado amplias extensiones de terreno como zonas de conservación ecológica, esto para que sean una reserva de los ecosistemas de la zona. Una vez al año se contratan a especialistas para que realicen monitoreos de fauna, vegetación y parámetros de la calidad del agua en cuerpos naturales, esto con el fin de conocer la salud ecológica y en su caso, tomar acciones de mitigación o mejoramiento.



Campamento Tortuguero

Creación del campamento Tortuguero de Riviera Maya en 2012. Para cada temporada de anidación, desde el año 2012, se gestionan los permisos ante las autoridades ambientales para la operación y montaje de un campamento tortuguero. La operación del campamento tortuguero dura las 24 horas del día, siendo durante la noche la actividad principal, que es cuando las tortugas arriban a la playa a anidar. La labor de los técnicos es realizar una inspección del estado físico del ejemplar y monitorear el desove. Posteriormente los huevos son reubicados en un corral donde se vigilan de manera constante, manteniéndolos fuera del alcance de los depredadores y llevando un registro estadístico preciso. Durante la temporada se atienden las inquietudes de los huéspedes y colaboradores en cuanto a la operación del campamento, todo mediante actividades de educación ambiental dirigidas por los técnicos capacitados. En dichas actividades se respeta siempre el comportamiento natural de las especies causando el menor impacto posible. Esta labor, sin duda, fortalece nuestra Política de Sostenibilidad y el compromiso con la conservación del medio.

Protección Biodiversidad República Dominicana

En República Dominicana, durante el 2024 se realizaron reforestaciones, limpieza de playas públicas mensuales, estudio de impacto de los corales y Donaciones a la fundación del Gobierno para la protección de los arrecifes Red Arrecifal Dominicana. Colaboramos con horas de voluntariado en las distintas campañas de castración realizadas en la zona de Bávaro Punta Cana.

Protección Lagartijas Pitiusa

En Ibiza, la lagartija pitiusa (*Podarcis pityusensis*) es un animal endémico de Ibiza y Formentera que se encuentra amenazada debido a una invasión de serpientes desde principios de los 2000. Dado que en la zona de Sant Jordi ya se han detectado ejemplares de serpientes y para proteger nuestra colonia de "sargantanes", en Ushuaïa Ibiza Beach Hotel, Grand Palladium y TRS Ibiza Hotel, hemos instalado refugios para aumentar sus posibilidades de supervivencia, de la mano de la bióloga ibicenca Maria Antonia Cirer.

Proyecto del Centro de Producción Agrícola en Imbassaí, Brasil

El Proyecto del Centro de Producción Agrícola (CCPA) es una iniciativa del Instituto Imbassaí, en la cual colabora y lidera Grand Palladium Imbassaí. Este proyecto se centra en ampliar la visión cultural y ambiental de la región de Imbassaí, Brasil, con un enfoque triple que beneficia a las comunidades locales, nuestros clientes y el medio ambiente, reforzando nuestra responsabilidad corporativa y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Capacitación y Desarrollo Comunitario

A través de esta colaboración, Grand Palladium Imbassaí impulsa la capacitación en la producción sostenible dentro de la comunidad. Ofrecemos cursos sobre educación ambiental, meliponicultura y sostenibilidad, diseñados para fortalecer la economía local a través de prácticas sostenibles. Este enfoque también preserva la rica cultura y artesanía local, con especial atención en la colaboración con la comunidad indígena de la región.



Prácticas Agrícolas Ambientalmente Conscientes

El CCPA adopta prácticas agrícolas que respetan el medio ambiente, incluyendo la producción sostenible de alimentos y la creación de un meliponario para la producción de miel de abejas sin aguijón. Estas actividades están diseñadas para preservar la biodiversidad y minimizar el impacto ambiental en Imbassaí.

Gestión de Residuos y Reducción de Impacto Ambiental

Comprometidos con un efectivo proyecto de impacto ambiental, implementamos prácticas de compostaje y una gestión adecuada de residuos orgánicos. Nuestro objetivo en Grand Palladium Imbassaí es reducir significativamente nuestro impacto ambiental, contribuyendo a la preservación de la belleza natural que rodea la región.

Compromiso de Compra y Apoyo a la Producción Local

Un elemento clave de nuestra colaboración es el compromiso de Grand Palladium Imbassaí de comprar la producción generada por el CCPA. Esta iniciativa no solo asegura un mercado para los productos agrícolas sostenibles cultivados en la zona, sino que también fortalece la viabilidad económica del proyecto y fomenta la continuación de prácticas agrícolas responsables y sostenibles.



Objetivo 2025: Integración de la Sostenibilidad en la Experiencia del Cliente

Desde Grand Palladium Imbassaí, proporcionamos experiencias auténticas a nuestros huéspedes centradas en la producción sostenible de productos agrícolas. Este enfoque promueve la comercialización local y beneficia la economía regional, permitiendo a los clientes conectar de manera única con la esencia sostenible de Imbassaí.

3.5. Uso de los recursos y economía circular

Enfoque de gestión

En un contexto global dominado por un modelo económico lineal basado en la extracción intensiva de recursos, su transformación y el descarte final, Palladium Cares reconoce la necesidad de avanzar hacia una economía circular. Este enfoque busca maximizar la reutilización, el reciclaje y el aprovechamiento de materiales, reduciendo los impactos ambientales y promoviendo una gestión más eficiente de los recursos.

El Grupo se compromete a integrar los principios de la economía circular como parte de su estrategia ambiental, impulsando una transición gradual hacia modelos operativos más sostenibles.

Compromisos estratégicos:

- Reducción del desperdicio alimentario: Desarrollo de estrategias específicas que incluyen medición sistemática, prevención y valorización, mediante alianzas con socios estratégicos y entidades especializadas.
- Optimización del ciclo de vida de productos y recursos: Iniciativas orientadas a prolongar la vida útil de materiales y reducir la generación de residuos, minimizando impactos ambientales y favoreciendo un modelo circular.

Estos compromisos refuerzan la alineación del Grupo con los ODS y consolidan su rol como agente activo en la transición hacia una economía más sostenible.

Estrategia

La estrategia del Grupo refleja su voluntad de liderar la transición hacia un modelo de negocio más responsable, coherente con sus valores y el bienestar de las comunidades donde opera. Las principales líneas estratégicas incluyen:

Optimización de Recursos: Medidas para mejorar la eficiencia en el uso de agua y energía, incluyendo tecnologías limpias, buenas prácticas operativas y sistemas de monitoreo en tiempo real.

Reducción y Gestión de Residuos: Reutilización, reciclaje y compostaje, con programas de separación en origen y eliminación progresiva de productos de un solo uso, especialmente plásticos.

Gestión Sostenible del Desperdicio Alimentario: Sistemas de medición, identificación de puntos críticos y colaboración con entidades locales para reaprovechamiento, junto con acciones de sensibilización.

Promoción de la Economía Circular: Aplicación de principios de economía circular desde el diseño hasta la operación, incluyendo materiales reciclados, insumos sostenibles y proveedores alineados con esta visión.

Innovación y Colaboración: Alianzas con actores clave, instituciones y organizaciones ambientales para integrar tecnologías y prácticas innovadoras que impulsen una economía circular resiliente.

Acciones

En coherencia con su cultura organizacional y valores de respeto ambiental, Palladium Cares impulsa iniciativas orientadas a integrar un modelo de economía circular en todas sus actividades. Este modelo se apoya en tres pilares: recuperación, reciclaje y reutilización de recursos, con el fin de minimizar el impacto ambiental y fomentar un uso eficiente y responsable a lo largo de toda la cadena de valor.

Actividad Hotelera

En los establecimientos operados por Palladium Hotel Group, tanto en destinos nacionales como internacionales, se están implementando acciones concretas para avanzar en la economía circular. Una de las alianzas destacadas es con la Fundación Impulsa Baleares, para promover soluciones sostenibles en el archipiélago y posicionarlo como referente en turismo responsable.

Reducción de desperdicio alimentario

El desperdicio alimentario representa uno de los retos más relevantes para el sector hotelero. Con el objetivo de prevenir la sobreproducción y mejorar la eficiencia operativa se han diseñado acciones específicas:

- Oreka: Colaboración para la distribución de excedentes de alimentos a entidades sociales. En 2024, se donaron más de 370 kg de comida en Ibiza y Tenerife, con un impacto ambiental equivalente a la evitación de 9.711 kg de emisiones de CO₂, el ahorro de 1,88 millones de litros de agua y 9.551 m² de cobertura forestal preservada.
- Controliza: Solución basada en inteligencia artificial que mide y analiza el consumo en buffet, permitiendo ajustar la oferta diaria y reducir el volumen de residuos.
- TooGoodToGo: Plataforma digital que conecta hoteles con consumidores para evitar el desperdicio de productos no vendidos. Se encuentra en fase piloto en Only YOU Hotel Atocha y Hard Rock Hotel Tenerife.
- Unilever Food Solutions: Colaboración para capacitar a más de 150 colaboradores en Riviera Maya en prácticas contra el desperdicio alimentario, logrando una reducción del 9% del excedente mediante auditorías en cocina y almacenes.
- Cápsulas Nespresso y compostaje local: Proyecto en Tenerife para recolectar y valorizar cápsulas usadas, que se transforman en compost utilizado por cooperativas agrícolas locales, fomentando la economía circular territorial.
- Compostaje: Implantación de sistemas de separación de residuos orgánicos, como en Hard Rock Hotel Tenerife, donde los biorresiduos se destinan a plantas de compostaje aeróbico con bajo contenido de impropios.
- Soap for Hope (Diversey): Reciclaje de jabones con participación del personal de lavandería del hotel en México. En 2024, se reciclaron 6.200 jabones, que fueron donados a la Fundación Huellas de Pan. Está prevista su extensión a Jamaica y República Dominicana, con un enfoque en generar empleo y mejorar la higiene en comunidades vulnerables.

Otras iniciativas hoteleras:

- Reciclaje de materiales (cartón, plásticos, vidrio, metales).
- Reutilización de aguas residuales para riego.
- Venta de mobiliario en desuso a empleados.
- Inversiones en energía verde, rehabilitaciones eficientes, reducción de huella de carbono e hídrica.

Distribución de bebidas

- Entrega de botellas reutilizables a empleados para reducir el uso masivo de botellas de plástico.
- Durante 2024 se ha puesto en marcha un proyecto para la eliminación total del uso de papel en todos los procesos de logística, con el objetivo de lograr su completa digitalización en 2025.

Varadero

- Reutilización de madera y pallets.
- Separación y gestión de residuos por gestor autorizado.
- Kits de sepiolita distribuidos para manejo de derrames.
- Kit de contención marina para evitar contaminación por hidrocarburos.
- Circularidad hídrica: Planta de tratamiento para separar y reutilizar aguas del sistema de sedimentación.

Piscifactoría

La piscifactoría Cupimar se dedica a la acuicultura marina desde hace más de 40 años. Cupimar aprovecha los recursos del parque natural Bahía de Cádiz, donde se encuentran sus instalaciones y se produce el lenguado Soleé, de un modo totalmente respetuoso con el medio ambiente.

En sintonía con este medio ambiente, la acuicultura marina realizada dentro de los parques naturales, respeta tanto la calidad como el entorno, siendo esto una de las principales consignas que convierten a nuestro lenguado Soleé en referente a nivel europeo.

En pleno Parque Natural Bahía de Cádiz, en Cupimar se desarrollan cultivos en las salinas que conforman este peculiar entorno. Contamos con el inestimable recurso que nos ofrece el agua de mar filtrada subterránea, dotando a nuestras instalaciones de una calidad de agua inmejorable y con unas condiciones inalterables a lo largo del año.

- **Tecnologías ambientales y bioeconomía circular**

Con los sistemas de recirculación de agua marina (RAS) caminamos hacia una actividad 100% sostenible, que sustenta sus pilares en la acuicultura tradicional y en el entorno natural. Habiendo sabido adaptarse, además, y a través de inversiones en I+D+i, a las nuevas exigencias de eficiencia energética, economía circular, mejora genética, cultivos multitrofos y bienestar animal.

La importancia de un sistema productivo resiliente y sostenible, que ha sabido adaptarse al ecosistema del Parque Natural de la Bahía de Cádiz. Primera empresa en revalorizar los lodos de acuicultura, mediante gestores autorizados, en compost agrícola. Actualmente se está participando en varios proyectos para convertirlos en biofertilizantes.

- **Genética y reproducción**

Desde Cupimar se lideran proyectos propios (ReproSole1, 2 y 3) junto con el Ministerio de Ciencia e Innovación desde 2012, y actualmente en un proyecto internacional de fecundación In Vitro.

- **Salud y bienestar**

- Proyectos para el control y diagnosis de enfermedades así como el Biocontrol del microbioma mediante fagoterapias (Proyecto BIOSOLE).
- XX premio Jacumar - SUNRAS. Fabricación de piensos y metabolitos de alto valor añadido.
- XXI premio Jacumar - IMRAS (integrate multitrophic recirculation aquaculture system) un modelo integrado de acuicultura sostenible, ecoeficiente y competitivo.
- Sea-Land - Uso de lodos de acuicultura para valorizarlos en fertilizantes

- Biofert-co - Uso de energía fotovoltaica en los Sistemas de Recirculación (RAS) y aplicando biotecnología de microalgas para generar Biofertilizantes a partir de los efluentes de las aguas de cultivo
- **Colaboraciones de Cupimar con el sector académico**
 - Universidad de Cádiz
 - Centro Tecnológico de la Acuicultura
 - Universidad Málaga
 - Universidad de Algarve
 - Universidad de Vic
 - IFAPA; Consejería de Agricultura, ganadería, pesca, agua y desarrollo rural.
 - Parque Natural Bahía de Cádiz

La acuicultura multitrofica permite obtener otros productos aprovechando los mismos recursos, como es el caso de producción de Salicornia.



Datos sobre residuos

Residuos generados en 2024

Durante el 2024, Grupo Empresas Matutes generó un total de 18.624 Tn de residuos, cantidad la cual, gracias a la labor de separación e identificación llevada a cabo por parte de sus integrantes, ha podido cuantificarse y clasificarse en el siguiente detalle de residuos peligrosos y no peligrosos:

Clasificación actividad	GEM			
	Tipo de residuos	2024	2023	%
Residuos No Peligrosos		18.626	7.534	147 %
Residuos Peligrosos		2.119	439	383 %
Residuos Totales		20.746	7.973	160 %

Aquí podemos ver el desglose por actividad

Clasificación actividad	Actividad Hotelera			Distribución bebidas			Piscifactoría			Varadero		
	Tipo de residuos	2024	2023	%	2024	2023	%	2024	2023	%	2024	2023
Residuos No Peligrosos	18.096	7.359	146 %	13	23	(44) %	407	76	439 %	110	77	43 %
Residuos Peligrosos	1.199	81	1383 %	0	0	0 %	1	0	100 %	919	358	157 %
Residuos Totales	19.295	7.439	159 %	13	23	(44) %	408	76	441 %	1.029	435	137 %

Actividad hotelera: Subida generalizada debido a una mejor medición, principalmente de residuos orgánicos

Varadero: subidas generales en línea con subida de actividad en un 40% debido a la ampliación realizada en Septiembre de 2023.

Distribución de bebidas: Bajada debido a un menor distribución en línea con el nuevo tipo de negocio

Varadero: incremento en línea con una mayor actividad.



4. OUR PEOPLE

4.1. Estrategia y Gobierno

El Grupo reconoce que su equipo humano constituye el pilar fundamental de su misión y el principal motor de su éxito empresarial. Bajo la convicción de que el compromiso con el planeta y la sociedad comienza desde dentro, promueve activamente el bienestar de sus colaboradores, fomentando una cultura basada en el respeto, el crecimiento profesional y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Gobernanza

El Grupo impulsa una cultura laboral centrada en las personas, bajo el principio de que un entorno de trabajo equilibrado y humano refuerza el compromiso, mejora la productividad y fortalece la reputación corporativa. Para ello, establece las siguientes líneas de actuación:

- **Remuneración competitiva y equitativa:** Se apuesta por estructuras de compensación que combinan salario fijo, incentivos variables y beneficios sociales, con el objetivo de ofrecer condiciones atractivas, motivadoras y justas.
- **Cultura del aprendizaje continuo:** La formación constituye un eje clave en la estrategia empresarial. Todos los colaboradores, en todos los niveles, son impulsados a mejorar constantemente sus competencias mediante programas de desarrollo individual, formación práctica y acompañamiento profesional.
- **Diversidad, equidad e inclusión (DE&I):** La organización promueve un entorno inclusivo y respetuoso, con una agenda activa en materia de diversidad, igualdad de oportunidades y tolerancia cero ante la discriminación o la corrupción. El grupo cuenta con el reconocimiento **Top Employer** en todos los destinos en los que opera.
- **Entornos de trabajo saludables y seguros:** Se garantiza condiciones laborales que favorecen el bienestar integral de los equipos, asegurando espacios seguros, saludables y motivadores.
- **Gestión del talento basada en méritos:** Las oportunidades de promoción se asignan en función de la capacidad, la experiencia, los resultados y el potencial de cada persona, sin importar su origen, edad, género, nacionalidad o religión

Los procesos y sistemas de gestión de personas están diseñados para apoyar la toma de decisiones sin menoscabar el trato humano, que debe estar presente en todo momento y en cualquier circunstancia.

Avances hacia una gestión de personas más sostenible

En el marco de su proceso de transformación hacia una gestión más sostenible y alineada con las exigencias de la Directiva CSRD, el Grupo ha iniciado importantes pasos estratégicos:

- Ha realizado un análisis de doble materialidad, identificando los impactos más relevantes tanto desde la perspectiva financiera como de sostenibilidad.
- Ha actualizado su análisis GAP, con el fin de detectar desviaciones respecto a los nuevos marcos regulatorios y orientar planes de acción específicos.
- En el marco de la elaboración de su Plan Director de Sostenibilidad, el grupo desarrollará las políticas necesarias en materia de Recursos Humanos y Derechos Humanos, reforzando así su compromiso con una gestión ética, inclusiva y alineada con los estándares internacionales de sostenibilidad.

4.2. Personas y equipo

Organización

Dentro de la actividad hotelera, durante el ejercicio 2024, se ha consolidado la transformación organizacional iniciada en 2019 con la implementación de la Nueva Estructura Organizacional (NEO), cuyo propósito fue homogeneizar la estructura global del Grupo y profesionalizar el desarrollo organizacional.

A día de hoy, la implantación del nuevo modelo organizativo, el sistema de roles y los principios operativos asociados es ya una realidad para el 100% del equipo corporativo y el 100% del portfolio de hoteles gestionados por el Grupo.

Esta transformación ha permitido impulsar con éxito otros proyectos estratégicos dentro del ciclo de vida del talento, tales como:

- Mapeo del talento y definición de perfiles clave
- Establecimiento de planes de sucesión.
- Revisión del equilibrio en compensaciones y beneficios.
- Diseño de planes e itinerarios formativos.
- Implantación de planes de carrera para el desarrollo profesional interno.

Estos avances han fortalecido la capacidad del Grupo para atraer, retener y desarrollar talento, consolidando un modelo de gestión centrado en las personas, alineado con su propósito empresarial y con los principios del desarrollo sostenible.



RESPUESTA MÁS RÁPIDA

Ser capaz de dar una respuesta más rápida a los mercados y a las necesidades de nuestros clientes.



EQUIPO

Clarificar los cambios organizativos y desarrollo de carreras. Mejorando la atracción y retención. Ayudar a identificar el talento interno.



MÁS EFICIENTE

Fomentar colaboración entre departamentos y unidades, rompiendo silos y favoreciendo y aumentando la comunicación.



LEAN

La idea principal es maximizar el valor del cliente. Lean significa crear mayor valor con menos recursos y utilizarlos de forma eficiente.

Hitos de 2024

- Adecuación de la estructura generada en ERP de RRHH, success factor, a fin de dar cabida a la carga de la NEO a nivel global
- Inclusión de la NEO en el ERP de RRHH, Success Factor, de todas las posiciones de España
- Adaptación estructuras al staffing aprobado en España

Objetivos de 2025

- Garantizar la correcta implementación del proyecto de transformación de la Estructura Organizativa de Compañía.
- Revisión y adecuación de la NEO dentro del marco del proyecto de transformación de la Estructura Organizativa de CIA.

- Garantizar la adecuación de nivel NEO cargado en el ERP de RRHH, Success Factor, de todas las posiciones de CIA dentro del marco de desarrollo de dicho ERP a nivel global - EU y AM.
- Adaptación estructuras al staffing aprobado a nivel global EU y AM.

Personas y Equipo

Durante el ejercicio 2024, el Grupo Empresas Matutes ha mantenido una plantilla activa de más de 16.000 colaboradores en los meses de mayor actividad operativa, con una reducción estacional durante los meses de invierno, acorde a la naturaleza cíclica del sector turístico.

La composición de la plantilla refleja un alto grado de estabilidad y compromiso laboral: el 78 % del personal cuenta con contrato indefinido y el 98 % trabaja a jornada completa. En cuanto a la distribución por género, el 57 % de los colaboradores son hombres y el 43 % mujeres.

Desde una perspectiva geográfica, el 70 % del personal se encuentra en América y el 30 % en Europa, en línea con la presencia operativa global del grupo.

Por categorías profesionales, el 82 % de los empleados ocupa puestos operativos (line staff), el 13 % desempeña funciones de supervisión, el 5 % ejerce como manager y el 1 % forma parte del equipo directivo.

Este desglose pone de manifiesto una estructura organizativa orientada al servicio, con un elevado nivel de estabilidad contractual y dedicación laboral, lo que refuerza el compromiso del grupo con la generación de empleo de calidad y el desarrollo profesional sostenible dentro de la organización.

Empleados por Sexo

Femenino	Masculino
7.071	9.349
43 %	57 %

Empleados por Tipo de Contrato

Fijo	Temporal
12.733	3.687
78 %	22 %

Empleado por Tipo de Jornada

Completo	Parcial
16.042	378
98 %	2 %

Empleados por Área

Europa	América
4.923	11.497
30 %	70 %

Empleado por Categoría

Dirección	Manager	Supervisor	Line Staff
94	780	2.114	13.432
1 %	5 %	13 %	82 %

Comunicación

Grupo Empresas Matutes desarrolla una estrategia global de comunicación con el objetivo de alinear los mensajes en todos los niveles de la organización, mejorar la conexión con los colaboradores, reforzar el compromiso y posicionar a Palladium Hotel Group como un empleador referente en el sector turístico. Esta estrategia se organiza en tres grandes ámbitos: Comunicación Interna, Employer Branding y Clima Laboral como canal de escucha.

Comunicación interna

La comunicación interna se canaliza principalmente a través del correo corporativo y la plataforma My Way, el canal digital global de Palladium Hotel Group. Esta última herramienta permite mantener informados a todos los colaboradores, sin importar su ubicación o acceso a correo electrónico, gracias a su formato web y app accesible.

El contenido de los mensajes incluye novedades organizativas, promociones, beneficios y actividades relevantes, tanto en oficinas como en hoteles. Toda la planificación de envíos se gestiona mediante un calendario compartido de comunicaciones, que se actualiza de manera continua, coordinado con los equipos de comunicación institucional y redes sociales, para asegurar coherencia y alineación entre los mensajes internos y externos.

My Way, además, centraliza recursos útiles para el día a día del colaborador: newsletters, encuestas, buzón de sugerencias, gestión documental, y generación de comunidades por centro de trabajo. Además, este espacio ofrece acceso directo a documentación relevante y a otras plataformas internas de la compañía, centralizando numerosos recursos de utilidad para la gestión del día a día del colaborador.

En formato responsive, permite a los departamentos de Recursos Humanos locales, regional y global contar con funcionalidades tales como:

- Coordinación de la comunicación
- Gestión documental personal y corporativa, tanto en hoteles como en oficinas y departamentos corporativos
- Encuestas
- Buzón de sugerencias
- Newsletters

Employer Branding

La estrategia de employer branding tiene como objetivo principal atraer y fidelizar talento alineado con los valores de The Palladium Way (TPW). Se apoya en la definición y comunicación de nuestra Propuesta de Valor al Empleado (EVP), proyectando una imagen de marca empleadora coherente con la experiencia real de trabajar en PHG.

Las acciones incluyen campañas en redes sociales como LinkedIn y Palladium Talent, participación en portales de empleo propios y externos, y contenidos que refuerzan la cultura, el reconocimiento y las oportunidades profesionales dentro del Grupo.

La comunicación de employer branding se diseña en coordinación con la comunicación interna, asegurando que la promesa de marca hacia el exterior refleje la realidad vivida por los colaboradores.

Clima Laboral

El clima laboral se considera una herramienta clave de comunicación bidireccional, orientada a escuchar a los colaboradores. La Encuesta TPW de Clima y Compromiso, realizada periódicamente en Europa y América, recoge de forma confidencial la percepción del equipo sobre aspectos clave del entorno laboral, el bienestar y la cultura de empresa.

Esta encuesta, gestionada por una empresa externa especializada (e-Motiva), permite obtener información objetiva sobre áreas de mejora y orientar las decisiones internas. A partir de los resultados, se han implementado medidas como la mejora de instalaciones, eventos de cohesión, cultura de reconocimiento y nuevos beneficios para las personas.

Este canal fortalece el compromiso, promueve el desarrollo del talento y contribuye a consolidar el propósito de PHG: ser una de las mejores empresas hoteleras donde trabajar.

Diversidad, equidad e inclusión

El Grupo tiene el convencimiento que la diversidad es una fortaleza que enriquece el entorno laboral y potencia el rendimiento colectivo., Por ello fomenta activamente la contratación de perfiles diversos para llegar a cumplir nuestros objetivos de inclusión y no discriminación. Se trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades, evitando cualquier tipo de discriminación por motivos de raza, color, orientación sexual, estado civil, responsabilidades familiares, edad, religión o creencias, género, discapacidad, condición jerárquica, entre otros.

Principales Acciones en materia DE&I

- **Campañas de afloramiento de discapacidad:** Se llevan a cabo iniciativas en hoteles como Hard Rock Hotel Tenerife para identificar y acreditar, con el consentimiento del colaborador, situaciones de discapacidad no reconocidas oficialmente, ofreciendo soporte y recursos para su regularización.
- **Colaboración con entidades especializadas:** Existen acuerdos con fundaciones como Fundación Integra, que permiten incorporar a personas en situación de vulnerabilidad o con discapacidad, impulsando así una plantilla más inclusiva
- **Acciones de sensibilización en centros hoteleros y departamentos corporativos:** En colaboración con Fundación Integra, se han desarrollado campañas de sensibilización destinadas a equipos directivos y de selección de personal, con el fin de fomentar una cultura inclusiva y facilitar la contratación responsable.
 - Se han realizado 6 sesiones en hoteles de Ibiza en colaboración con la fundación Integra
 - Se han realizado 3 sesiones en departamentos corporativos en colaboración con la fundación Integra
 - Se han realizado videos de sensibilización con Vivofacil en Hard Rock hotel Tenerife

Beneficios de nuestros empleados

Grupo Empresas Matutes considera que las personas son el motor de su éxito. Para alcanzar el máximo potencial del talento, es esencial ofrecer un entorno laboral saludable, flexible y justo, en el que cada persona pueda desarrollarse plenamente tanto a nivel profesional como personal. El compromiso con el bienestar de los equipos forma parte del modelo de gestión responsable de la compañía, que apuesta por una cultura organizativa basada en la confianza, el respeto mutuo y la corresponsabilidad. En este contexto, se han implementado nuevas formas de trabajo que reflejan la evolución social, cultural y tecnológica, permitiendo una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal, al mismo tiempo que se refuerza la productividad y el compromiso de los colaboradores.

FlexiWork: Conciliación y Organización del Trabajo

La flexibilidad en el entorno laboral es una de las claves para mejorar la satisfacción de los colaboradores y lograr una mayor eficiencia en el desempeño diario.

El modelo **FlexiWork**, consolidado en 2024, estructura las medidas de conciliación y flexibilidad en cinco pilares fundamentales:

- **Teletrabajo:** posibilidad de trabajar a distancia en determinados contextos y perfiles.
- **Horario Flexible:** adaptabilidad de entrada y salida dentro de marcos definidos.
- **Gestión de Vacaciones:** planificación más autónoma y flexible por parte del colaborador.
- **Registro de Jornada:** herramienta implantada en España con despliegue internacional previsto para 2025 (objetivo: todas las unidades).
- **Desconexión Digital:** prácticas que garantizan el derecho al descanso fuera del horario laboral, fomentando comunicaciones únicamente dentro de la jornada.
- **Medidas adicionales:**
 - Campañas de sensibilización sobre desconexión digital.
 - Firma automática de correos durante vacaciones para reducir interrupciones.
 - Reuniones limitadas a horarios compatibles con la jornada laboral de todos los asistentes.

Sistemas de Beneficios Sociales

El bienestar de las personas se traduce en una mejor experiencia profesional y personal.

Palladium Hotel Group ha diseñado un sistema de beneficios que responde a las diversas necesidades de los colaboradores y sus familias, reforzando su protección y calidad de vida:

- **Benefits Plan:** Sistema de beneficios múltiples para empleados donde destaca:
 - Físio en oficinas (Madrid)
 - Catering y menús subvencionados en oficinas corporativas (Madrid)
 - Nueva apertura oficina en Ibiza; mas sostenible y cercana a hoteles
 - Programa afterwork en Madrid
- **ReFlex:** sistema de retribución flexible con ventajas fiscales, que se ha implantado en 2024 tanto en todas las unidades hoteleras de España, donde pueden elegir el pago de guarderías, transporte y seguro de salud de España.
- **FlexiWork:** base para equilibrar vida personal y profesional explicado en el punto anterior

Bienestar Integral

Fomentar el bienestar físico, emocional y social es esencial para construir entornos de trabajo saludables y motivadores.

El programa de bienestar se apoya en acciones continuas y tangibles que promueven la salud, el equilibrio emocional y el sentido de pertenencia:

- Actividades deportivas y eventos saludables (ej. Palladium Cup, Olimpiadas Hoteleras)
- Proyecto piloto de carpooling en ciudades seleccionadas.
- Espacios de relajación (fisioterapia, salas de bienestar).
- MyWay: píldoras mensuales de bienestar.
- Programas de apoyo emocional. Programa nacido tras la DANA en Valencia y Tenerife.

Reconocimiento interno: se lanzará un sistema de entrega de “**pins de reconocimiento**” como parte del fomento de la cultura del agradecimiento

Compensación y Remuneración

La equidad retributiva y la recompensa justa del desempeño son principios clave en la política de recursos humanos. El modelo de compensación se basa en criterios objetivos, orientados a atraer, retener y motivar al mejor talento:

- **Retribución Fija:** salario justo, equitativo internamente, competitivo externamente y vinculado al desempeño.
- **Retribución Variable Anual (DPO):** Ligada a resultados individuales y colectivos, promueve una gestión basada en objetivos medibles.
- **Beneficios retributivos:** elementos complementarios como seguros, formación o planes de ayuda.

Objetivos 2025

Palladium Hotel Group sigue avanzando en su compromiso con el bienestar integral, la conciliación y la compensación equitativa.

Entre los principales retos para 2025 destacan:

- Despliegue global del sistema de registro de jornada y mejora de su usabilidad.
- Ampliar programa afterwork a oficinas corporativas de Ibiza.
- Despliegue herramienta controle horario a nivel global.
- Ampliación sala fisio a oficinas corporativas Ibiza.
- Proyecto car- pooling en Madrid y Tenerife
- Ampliación programa apoyo emocional a oficinas centrales.
- Creación de un dashboard integral para monitorizar el uso de medidas FlexiWork.
- Seguimiento de KPIs en conciliación, flexibilidad y desconexión.
- Expansión del Benefits Plan y consolidación del modelo ReFlex.
- Extensión del programa de bienestar a todas las unidades del grupo.

Actividad piscifactoría

Como parte de su compromiso social y de gestión responsable del talento, la piscifactoría ha impulsado en 2024 una medida orientada a facilitar la transición generacional mediante el fomento de la jubilación parcial. Esta iniciativa permite a los empleados reducir su jornada laboral sin afectar sus bases de cotización, favoreciendo así la conciliación y el bienestar del personal senior. Paralelamente, y en colaboración con el Instituto de San Fernando, se ha establecido un programa de incorporación progresiva de estudiantes de formación profesional en sus tres modalidades: ordinaria, dual y grado superior. Estos alumnos asumen de forma gradual las funciones de los empleados en jubilación parcial, promoviendo la transferencia de conocimiento, el empleo juvenil y asegurando la continuidad operativa con un enfoque socialmente responsable.

Iniciativas para cuidar de nuestros colaboradores y entorno

En Palladium Cares, entendemos que el bienestar de nuestros colaboradores es un pilar fundamental para construir un entorno laboral saludable, motivador y sostenible. Por ello, trabajamos continuamente en iniciativas que mejoren su calidad de vida, fomenten la conciliación personal y profesional, y fortalezcan su sentido de pertenencia. A través de acciones concretas en materia de infraestructura, conciliación, formación, reconocimiento y bienestar integral, reafirmamos nuestro compromiso con las personas que hacen posible nuestra operación cada día.

Acciones de mejora de calidad de vida de colaboradores

- Salas de lactancia: Se han implementado nuevas salas de lactancia en todos los hoteles de América, ofreciendo a las madres colaboradoras espacios seguros, privados y acondicionados adecuadamente para facilitar este momento esencial.
- Salas de descanso y zonas de vestuarios: Se han hecho reformas importantes en estos espacios para permitir a los colaboradores tiempos de descanso en espacios modernos y bien ambientados
- Guarderías: Se han establecido acuerdos con guarderías locales para apoyar a los colaboradores con hijos pequeños, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Reconocimientos y celebraciones: día del camarista, cumpleaños, fiestas temáticas, visita de hijos de colaboradores, fin de prácticas, empleado del mes, amigo invisible, día de las familias.
- Deportes: partidos de pádel, fútbol, baloncesto, baseball, yoga, karts.
- Conectar: Días en otro departamento, una tarde con el CEO.
- Becas para hijos de empleados:
 - En 2024, Palladium Cares ha lanzado un programa de becas destinado a los hijos de sus colaboradores, iniciando con un proyecto piloto en tres hoteles de México. Actualmente, tres estudiantes se benefician de becas completas para cursar estudios universitarios en instituciones privadas del país, como la Universidad Anáhuac y la UNIVA, en carreras como Biotecnología, Psicología y Administración.

Los colaboradores deben contar con una antigüedad mínima de tres años y pertenecer a los niveles L o S para optar al programa. La beca cubre la totalidad de los estudios universitarios y, durante los dos primeros años, los beneficiarios reciben un apoyo económico mensual para su manutención.

El programa no solo financia la educación de los becados, sino que también les brinda una formación integral a través de beneficios extracurriculares, como:

- Acceso a experiencias profesionales dentro de Palladium Hotel Group.
- Desarrollo de habilidades transversales, tanto personales como profesionales.
- Participación en conferencias y talleres.
- Sesiones de trabajo con altos ejecutivos de la compañía.
- Mentoría y supervisión personalizada.
- Oportunidad de realizar prácticas profesionales en Palladium Hotel Group, cuando corresponda.
- Este programa refuerza nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal de las futuras generaciones, brindando oportunidades reales de crecimiento a los hijos de nuestros empleados.

Voluntariado corporativo

Palladium Cares promueve una cultura organizacional orientada al compromiso social y la acción comunitaria. En 2024, se han llevado a cabo 13 acciones de voluntariado corporativo en las oficinas centrales de Madrid, Ibiza y México, en colaboración con 14 organizaciones no gubernamentales. Estas actividades han contado con la participación activa de 249 voluntarios, beneficiando directamente a 677 personas y acumulando un total de 791 horas de voluntariado. Estas iniciativas refuerzan el vínculo de la compañía con su entorno, fomentando la empatía y el impacto positivo desde el entorno corporativo.

- **Tarde en la bolera con menores en riesgo de exclusión social**, en colaboración con Fundación Balía: actividad lúdica para fomentar la inclusión y el ocio saludable..
- **Día de juegos en la playa con niños con discapacidad intelectual**, junto a APFEM: jornada recreativa para promover la integración y el disfrute al aire libre.
- **Cursos de formación para el empleo** para personas adultas en situación de exclusión social, en colaboración con Fundación Integra: voluntariado formativo enfocado en mejorar la empleabilidad y la autoestima.
- **Colaboración en economato social** con Fundación Altius: apoyo en la entrega de productos básicos a familias con escasos recursos.
- **Ruta a caballo con menores del centro Betania de Cáritas**: actividad terapéutica para fortalecer la autoestima y socialización.
- **Plogging con Ibiza Sostenible**. Recogida de residuos mientras se camina o corre, combinando deporte y cuidado del entorno.
- **Visita a la Residencia Can Blai en Ibiza**. Acompañamiento y conversación con personas mayores para combatir la soledad y fomentar el vínculo intergeneracional.
- **Taller Navideño** con personas mayores en las oficinas centrales de Palladium Hotel Group en Madrid con la Fundación Grandes Amigos y Fundación Adopta un Abuelo. Encuentro intergeneracional con manualidades (creación de velas y adornos navideños), música y merienda para compartir tiempo y alegría navideña.
- **Fiesta de Navidad con APFEM**. Celebración navideña inclusiva con música, juegos y actividades para personas con discapacidad intelectual.
- **Limpieza de cenotes** con Centinelas de Agua. Preservación y concientización del cuidado de los cenotes urbanos, evitar contaminar el acuífero, mejora la imagen urbana para la comunidad circundante.
- **Actividad lúdica y de aprendizaje con niños en exclusión** con la Fundación Huellas de pan. Conciencia social, 250 niños en condiciones vulnerables entre 6 y 12 años.
- **Encuentro con personas mayores en Ciudad de la Alegría (México)**. Motivar, brindar compañía, cariño y un día de alegría para los residentes que se encuentran en la casa hogar de los ancianos.

Teambuildings sociales

Bajo el paraguas de Palladium Cares, se promueve que cada departamento incorpore una acción de impacto social en sus actividades de cohesión de equipo. Esta iniciativa refuerza que el compromiso social forme parte natural del día a día de los equipos. En 2024, destacan los teambuildings del equipo de Loyalty y del equipo Legal, quienes colaboraron con la Fundación Juan XXIII, promoviendo la inclusión y el trabajo conjunto con colectivos en situación de vulnerabilidad.

4.3. Atracción del talento

Ciclo del Talento

En línea con el cambio organizativo y cultural, Grupo Empresas Matutes ha puesto en marcha diversas iniciativas a lo largo de todo el ciclo del talento, que abarca desde la atracción y selección, hasta nuevos programas en formación, el desarrollo profesional. Estas acciones responden al firme propósito de posicionar a Palladium Hotel Group como una de las mejores empresas hoteleras para trabajar. Un reconocimiento que se ve respaldado por la certificación Top Employer, obtenida en todos los países donde la compañía tiene presencia, y que acredita la excelencia en la gestión de personas y el compromiso con el bienestar y desarrollo del equipo humano.



ATRACCIÓN

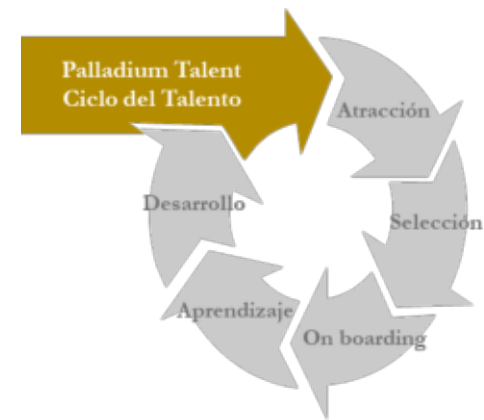
Atracción de talento a través de nuestra marca empleadora; incremento en 29% el número de contrataciones de Estudiantes en Prácticas alcanzando acuerdo con más de 70 universidades y escuelas.

SELECCIÓN

Incorporación de una nueva plataforma de atracción y selección (módulo de recruiting dentro de SSFF) como comunicación entre unidades de negocio y central donde se agiliza todo el proceso de selección desde solicitud hasta la contratación final.

DESARROLLO

Programas dedicados a empleados donde se incluye actividades que impulsan el desarrollo de las habilidades personales. Creación de "talent pool", herramienta que permita identificar empleados con alto potencial e historial probado. Todo ello ligado a nuestra herramienta de Mapeo de Talento y Plan de Sucesión.



APRENDIZAJE

Durante el ejercicio 2024 la incertidumbre del mercado laboral ha incrementado la rotación y la incorporación de perfiles menos cualificados. Esto ha provocado que se haya producido un incremento de más del 25% en los impactos formativos, traduciéndose en mayor inversión, mayor número de horas de formación y mayor número de colaboradores formados.

ON BOARDING

El onboarding es un proceso de integración de nuevas personas dentro de la compañía. Este sirve como un proceso más complejo y efectivo que una introducción a la empresa para adherirlos tanto a sus tareas como a la cultura organizacional. Durante el onboarding, los colaboradores aprenden sobre la organización y su cultura, conocen a sus compañeros de equipo, se reúnen con colaboradores de otros departamentos y aprenden las herramientas y la información que necesitan para su puesto.

Hitos 2024

- Certificación Happy Trainees por segundo año consecutivo.
- Consolidación de la App, My Way, con el que los colaboradores pueden informarse, conectarse, comunicarse y compartir la experiencia de trabajar en PHG, así como enterarse de las últimas novedades dentro de la organización.
- The Promotion Way: Programa Global de Vacantes para "Talento interno" en primicia.



4.3. Formación y desarrollo

Formación

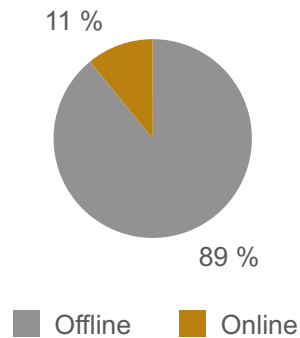
En Palladium Hotel Group entendemos la formación como un pilar estratégico para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y el cumplimiento de los objetivos corporativos. Desde el Área de Formación impulsamos iniciativas alineadas con las prioridades del negocio, apostando por la innovación, la mejora continua y la consolidación de una cultura de aprendizaje permanente.

Nuestro modelo se basa en un proceso anual estructurado que garantiza la correcta planificación, ejecución y seguimiento de todas las acciones formativas. Este proceso se inicia con la **detección de necesidades formativas (DNF)**, seguida por la valoración económica, la elaboración del **Plan Anual de Formación (PAF)**, su validación junto a las Direcciones de cada centro y, finalmente, su implementación y seguimiento operativo.

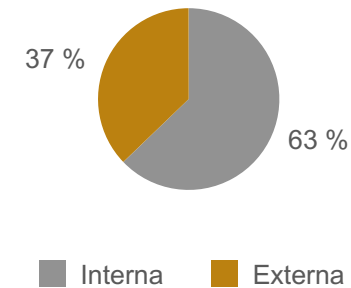
Este enfoque sistemático no solo permite responder eficazmente a las necesidades identificadas, sino también anticiparse a los retos del entorno, potenciando el talento interno y reforzando nuestra propuesta de valor como empleador comprometido con el crecimiento profesional de su equipo.



Formación Offline vs Online



Formación Interna vs Externa



Hitos 2024

- Iniciamos la implantación de los módulos de **SuccessFactors**, construyendo una plataforma integral que permitirá medir los datos de formación y gestionar nuestro propio catálogo formativo a través del nuevo Learning Management System (LMS), además de construir un historial de aprendizaje para cada colaborador.
- Establecimos colaboración con proveedores top del panorama formativo mundial, como Speexx y LinkedIn Learning, integrando sus contenidos en nuestra oferta formativa.
- Impulsamos la evolución cultural TPW, trabajando con los equipos de Line Staff en la consolidación de nuestros valores organizativos.
- Contribuimos a objetivos estratégicos como alcanzar el millón de clientes Rewards, continuar con el Plan de Igualdad y capacitar a los equipos de los hoteles en nuestro nuevo programa de sostenibilidad.

Los principales objetivos para el **ejercicio 2025** son:

- Crear itinerarios formativos en el LMS que permita a todos los colaboradores acceder fácilmente a las formaciones necesarias para el desempeño de su rol.
- Implementar un modelo de aprendizaje 10/20/70 que fomente la cultura de autoaprendizaje y garantice la consistencia del servicio en todos los hoteles de una misma marca.
- Comunicar y asegurar el conocimiento de la "rueda estratégica" en toda la organización, adaptando el nivel de profundidad de acuerdo con los diferentes niveles organizativos, con el objetivo de reforzar la alineación con nuestros valores, pilares estratégicos y objetivos departamentales.

Desarrollo

El Área de Desarrollo de Palladium Hotel Group tiene como propósito estratégico fomentar el crecimiento profesional del talento interno, en plena alineación con la política global de formación y desarrollo del grupo. Bajo un enfoque estructurado y proactivo, se promueven programas orientados a identificar, potenciar y acompañar el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, consolidando así una cultura de evolución continua y movilidad interna.

El ciclo anual de desarrollo comienza con la **Evaluación de Desempeño**, herramienta clave que permite mapear el talento dentro de la organización y tomar decisiones informadas. A partir de este diagnóstico, se despliegan programas adaptados a cada perfil profesional, que incluyen crosstrainings, Programas Champions, el programa STEP y planes individualizados para posiciones clave. Esta arquitectura se complementa con itinerarios digitales de formación en estándares de servicio y planes de upskilling específicos para mandos intermedios y managers.

Hitos 2024

Durante 2024 se han consolidado avances significativos en el ámbito del desarrollo del talento:

- Se lanzaron los módulos de **Desempeño y Desarrollo & Sucesión** dentro de la plataforma **SAP SuccessFactors**, como parte del proceso de digitalización integral de la gestión del talento.
- Se evaluaron el **potencial** y el **nivel competencial** de nuestros equipos, generando mapas de talento con indicadores como riesgo de fuga, impacto de pérdida y necesidades de desarrollo.
- Se integraron los planes de desarrollo con los itinerarios formativos disponibles en el LMS, facilitando trayectorias de crecimiento **personalizadas y orientadas al puesto**.
- Se completó el **mapeo del talento** en todos los hoteles del grupo, creando un **Talent Pool global** en Europa y América, destinado a facilitar la cobertura futura de posiciones clave en Supervisión y Management.

Los principales objetivos para el **ejercicio 2025** son:

- Implementar Bizneo como nueva plataforma de evaluación de desempeño en América.
- Diseñar e implementar planes de desarrollo individual estandarizados para los diferentes niveles de posiciones hoteleras.
- Impulsar el uso operativo del módulo de Sucesión y Desarrollo por parte de los equipos de cada hotel, promoviendo una gestión activa del talento en SuccessFactors.

4.4. Derechos humanos

Grupo Empresas Matutes (GEM) es plenamente consciente de los riesgos relacionados con la vulneración de los derechos humanos en algunos de los países en los que opera. En este sentido, GEM reafirma su compromiso con el cumplimiento de los principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como con la legislación local vigente en cada país en el que desarrolla su actividad. Asimismo, se compromete a respetar las normas de derechos humanos reconocidas internacionalmente.

Todos los miembros de GEM, independientemente de su posición en el organigrama jerárquico o funcional, se abstendrán de colaborar con terceros en cualquier acción que suponga la violación de la ley, o que, aun siendo legal, pueda:

- Comprometer el principio de observancia de la legalidad.
- Atentar contra los derechos humanos y laborales.
- Dañar la reputación del Grupo o de sus sociedades.
- Perjudicar la percepción que de ellos tengan los mercados, clientes, proveedores, organismos reguladores, administraciones públicas u otros grupos de interés.

GEM y sus sociedades se comprometen a proporcionar los medios necesarios para que todos los miembros de la organización conozcan y cumplan la normativa externa e interna aplicable en materia de derechos humanos y laborales, con especial atención a los derechos reconocidos en:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos, que garantiza derechos como la vida, la libertad, la igualdad y la no discriminación — por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición—, así como la seguridad personal, la prohibición de la esclavitud y la servidumbre, y la protección frente a la tortura o a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, que reconoce:
 - La libertad de asociación y sindical, y el derecho efectivo a la negociación colectiva.
 - La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
 - La abolición efectiva del trabajo infantil.
 - La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.
 - Un entorno de trabajo seguro y saludable.

Una muestra del compromiso del Grupo es la obtención del **Sello ECPAT** en todos sus destinos en América: México, Jamaica, Brasil y República Dominicana. ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) es una red mundial de organizaciones de la sociedad civil que lucha contra la explotación sexual infantil, tanto online como en el sector de los viajes y el turismo. Como miembro activo de esta red, Palladium Hotel Group condena de forma categórica cualquier forma de explotación sexual infantil y rechaza firmemente a cualquier entidad, organización o individuo que promueva, tolere o practique actos contrarios a los derechos humanos de los niños y niñas..



Igualdad

Grupo Empresas Matutes tiene el convencimiento que la diversidad complementa el conjunto, y por ello fomenta la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivo de raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad o jerarquía, entre otros.

Plan de Igualdad

Con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades, el Grupo posee un Plan de Igualdad por cada una de las sociedades del mismo.

En el año 2020, en el marco de la visión y valores de "The Palladium Way", Palladium Hotel Group inició la elaboración de los distintos Planes de Igualdad que se han realizado y registrado en el REGCON y que están comprendidos, como así marca la ley, por: Diagnóstico, Registro retributivo, protocolo de acoso sexual/por razón de sexo, auditoría salarial y propio texto del plan de igualdad. Dada la magnitud y relevancia de los distintos planes, se implementaron en distintas fases.

Este Plan contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones teniendo como objetivos principales:

OBJETIVOS

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos. Se garantizará la igualdad retributiva en trabajos de igual valor.
- Conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa.
- Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos.
- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de las trabajadoras y trabajadores de la empresa.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aún siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de las sociedades del Grupo.
- Establecer medidas para detectar y corregir riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial las mujeres embarazadas; así como, medidas contra el acoso moral, sexual y mobbing.
- Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por la empresa, en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- Cultura y gestión organizativa.
- Comunicación.
- Acceso a la organización (selección).
- Formación.
- Desarrollo.
- Infrarrepresentación femenina.
- Condiciones laborales.
- Retribución.
- Conciliación.

- PRL y salud laboral.
- Protocolo de acoso.
- Violencia de género.

RECORRIDO DEL PLAN DE IGUALDAD

El Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

PROTOCOLO DE ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO

Como parte del plan de igualdad y con la convicción de que el respeto a la dignidad de las personas que integran la organización forma parte esencial de la cultura empresarial y de los valores del Grupo, se elabora un Protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso sexual y/o por razón de sexo. Con el objetivo de sensibilizar y erradicar el acoso en las relaciones laborales de todos los empleados y colaboradores de Palladium Hotel Group, se han implantado las siguientes medidas:

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y COMISIÓN INSTRUCTORA

La comisión es responsable del seguimiento del cumplimiento del Plan de Igualdad y Diversidad y de las medidas legales que se establezcan para el fomento de la igualdad, identificar cambios prioritarios y promover acciones formativas. La comisión instructora por su parte es la encargada de recibir, tramitar y gestionar denuncias por acoso sexual, El protocolo explica que las quejas deben llegar a través del sistema interno de información, explicado en el punto 2.2, y estas se derivan a la comisión instructora para su tramitación.

Se han llevado a cabo formaciones específicas en materia de protocolo de acoso a todo aquel colaborador de la compañía con nivel Manager o superior. Así mismo, se están elaborando formaciones para aquellos que formen parte de las comisiones instructoras donde se explicará cómo llevar a cabo la investigación de las denuncias, plazos, modelos para cumplimentar las actas y el informe de conclusiones, etc.

Se ha pasado a los centros una infografía y una breve guía de lo que significa acoso sexual y/o por razón de sexo para que lo coloquen en tablones de anuncios y lugares visibles a los trabajadores para que puedan consultarlo, además del propio protocolo de acoso ya comunicado y accesible a la plantilla desde la temporada 2024.



2020

Se aprobó la puesta en marcha del plan de igualdad de la compañía, iniciándose en junio de 2021



2021

Se definió el equipo de trabajo, la comunicación del proyecto, la constitución de la comisión y la fase de diagnóstico.



2022

Avance de los planes de igualdad Fase 1 (Fiesta Hotels & Resorts, Palladium Gestión, Cala Nova Hotelera y Hotel Oasis Paraíso) y la Fase 2 (Residencial Marina, Cala Llonga, TRS y Menorca) así como de las respectivas auditorías salariales.



2023

Negociación y registro de todos los planes, en total 11 planes. Comienzo de los planes de Only YOU y Marbella. Formación en materia de prevención de acoso y sensibilización a todos los trabajadores de PHG.



2024

- Registrar los planes de todas las sociedades hoteleras incluyendo las correspondientes a los hoteles Only YOU y Hard Rock Marbella, dando paso a la fase de implantación en el que se implementarán las medidas a las que nos hemos comprometido en la negociación de los planes para seguir mejorando en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Cerrar y aprobar el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo para su futura comunicación planificada para el segundo trimestre del 2024. Así mismo, comenzar con la elaboración de los planes de igualdad para el colectivo LGBTQI+ en todas las sociedades a partir de 50 trabajadores.
- Implantar las medidas a las que nos comprometimos al negociar los planes con los sindicatos con mayor representación en el sector que pasan por recabar datos, impartir formaciones, comunicar con perspectiva de género...
- Llevar a cabo las reuniones de seguimiento con la comisión de seguimiento que se ha constituido en cada centro.
- Continuar con la recogida y análisis de la información cuantitativa necesaria para actualizar y comparar con los datos presentados y registrados en los distintos planes de igualdad.

Hoja de ruta 2025

- Registrar los planes de inclusión LGBTQI+ de los cuales ya se ha recabado toda la información necesaria de los distintos centros y se han empezado a elaborar los diagnósticos.
- Llevar a cabo una formaciones en materia de acoso a toda la plantilla de cada centro cuyo nivel NEO sea Manager o superior y otra formación "Ad Hoc" para aquellos que pertenecen a las distintas comisiones instructoras de los protocolos.
- Continuar con el cumplimiento de las medidas negociadas con los sindicatos y su correcta difusión entre la plantilla.



4.5. Seguridad y salud laboral

Plan de prevención de riesgos laborales

Grupo empresas Matutes no solo da cumplimiento a las obligaciones establecidas por la normativa en seguridad y salud, sino que aspira a superar estas exigencias para mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral y el bienestar de sus colaboradores. En esta línea se ha desarrollado e implantado un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales funcional, eficaz y que responde a las necesidades de la organización, funcionando de forma estandarizada e integrándose transversalmente en la estructura del Grupo.

Compromisos de la política de salud y seguridad

- Cumplir con todos y cada uno de los preceptos establecidos en las leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención.
- Comprometer a la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales a través de la información, formación, consulta y participación de los colaboradores.
- Analizar los procesos, técnicas y materias primas utilizadas eligiendo aquellos que generen menos riesgos a los trabajadores.
- Asignar recursos técnicos, humanos y económicos suficientes en materia de prevención de riesgos laborales, asegurando que todo el personal dispone de los equipos de protección individual reglamentarios según su área de actividad.
- Fomentar una cultura positiva en materia de Seguridad y Salud Laboral.

Esta política de gestión es implementada por cada una de las sociedades estableciendo sistemas de prevención, ya sean ajenos o mancomunados, a través de los cuales se desarrolla toda la actividad preventiva, consistente en:

Evaluación de riesgos:

- Anualmente se lleva a cabo la revisión de las evaluaciones de riesgos. Las más relevantes son:
 - Seguridad en espacios de trabajo.
 - Seguridad de instalaciones.
 - Condiciones higiénicas de trabajo: temperatura, humedad, ventilación, ruido, etc.
 - Condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo.
 - Condiciones Psicosociales del trabajo.

Formación:

- Cada trabajador es formado tanto en los riesgos asociados a su puesto, así como en actuación en caso de emergencia.
- También en otras formaciones específicas según los requerimientos del puesto: Primeros Auxilios y uso de Desfibrilador Semiautomático externos, Recursos Preventivos, trabajos en alturas, trabajos en espacios confinados, trabajos eléctricos, manejo de maquinaria o equipos específicos (carretillas elevadoras, plataformas elevadoras, soldadura, etc.).

Comunicación con empleados:

- Según el número de trabajadores de cada centro se establecen los Comités de Seguridad y Salud a través de los cuales se tratan temas relativos a accidentabilidad, formación, vigilancia de la salud, etc.

Emergencias:

- Existen Planes de emergencia en todos los centros que, anualmente, se revisan y ponen a prueba, mediante la realización de simulacros de emergencia y evacuación.
- Anualmente se forma a todos los integrantes de los Equipos de Emergencia

Promoción de la Salud:

- Anualmente se promueve la realización de reconocimientos médicos laborales para vigilar la salud de los colaboradores.
- Así mismo se realizan campañas de vacunación contra la gripe y otras enfermedades de ámbito local. (Madrid e Ibiza)

Bienestar:

- Bianualmente se lleva a cabo una Evaluación Psicosocial, que, juntamente, con el barómetro de satisfacción del trabajador impulsado por RRHH, chequea el bienestar de los colaboradores en este ámbito de la salud.
- Creación de servicio de Fisioterapia en oficinas centrales Madrid.
- Acciones deportivas: Liga de Fútbol, Hotel Games en Only YOU Madrid, clases de yoga en Ushuaïa...
- Acciones en hoteles: día de madre, navidad, día del niño...
- Lanzamiento de Programa de apoyo emocional en Hard Rock Hotel Tenerife y Only YOU Valencia. Soporte Psicológico.

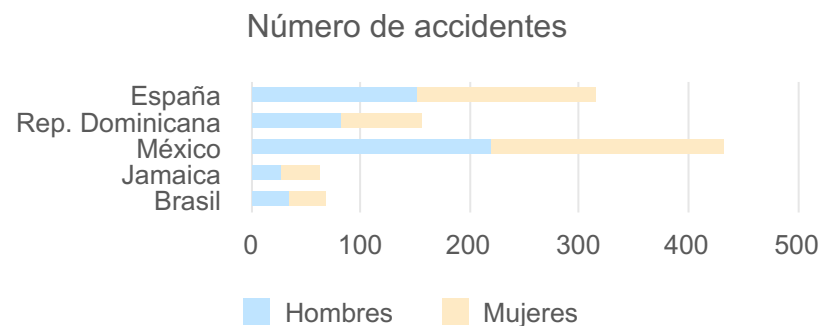
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El trabajo realizado en la gestión de prevención de riesgos laborales ha tenido un impacto positivo significativo, reflejado en una disminución del índice de accidentabilidad en 2024 y proporcionalmente más bajos respecto al nivel de actividad. Esta mejora subraya la efectividad de nuestras políticas y prácticas de seguridad laboral, alineadas con nuestro compromiso de responsabilidad corporativa y sostenibilidad.

En Europa, a lo largo del año, se llevó a cabo una evaluación y gestión meticulosa de los puestos de teletrabajo, asegurando la seguridad y el bienestar de nuestros empleados en este entorno. Adicionalmente, ya se lanzaron y están operativos los protocolos actualizados de acoso laboral, con el objetivo de fortalecer aún más un ambiente laboral seguro y respetuoso.

Durante el 2024 se ha impulsado el proyecto en el departamento de pisos de nuestros hoteles objeto de una evaluación ergonómica, que incluyó la medición de esfuerzos y el análisis del tiempo dedicado a cada tarea. Tras medición están en proceso los informes de conclusiones tras las tomas de muestras, con la previsión de completar el análisis en 2025.

En América, durante 2024, se ha afianzado la figura de prevención de riesgos laborales en todos los destinos homogeneizando la gestión de prevención de riesgos laborales globalmente. Siendo el 2024 etapa de detección de situación y gobierno del Gerente de PRL en cuanto al desarrollo y control de la prevención en los complejos hoteleros América.



COMUNICACIÓN

Comunicación estrecha con cada uno de los empleados. Información continua en los protocolos y líneas de actuación en el Grupo.

CONCIENCIACIÓN

- Concienciación en buenas prácticas de higiene.
- Concienciación en buenas prácticas de teletrabajo y ciberseguridad.
- Concienciación en gestión del estrés.
- Concienciación en diversidad.
- Concienciación píldoras de bienestar.

FORMACIÓN

- Desarrollo de contenido formativo propio en PRL como Formación de Teletrabajo y Desconexión digital.
- Revisión de contenidos de Formación PRL Oficina.
- Comienzo del proyecto de Formación PRL homogeneizar formación a distancia con soporte Online.
- Optimización de las actividades de coordinación del Grupo, a través de la formación y capacitación de los usuarios en los diferentes centros de trabajo de la plataforma e-coordina, implantando en hoteles Only YOU.

HITOS 2024

Dentro de los hitos se ha ampliado la visualización de la prevención, a través de la puesta en marcha de las siguientes iniciativas:

- Evaluación y gestión específica de los puestos de teletrabajo. Desarrollando y revisando los medios de evaluación.
- Implantación de la plataforma 6Conecta para la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (digitalización de procesos).
- Puesta en funcionamiento protocolos de Acoso: difusión, sensibilización y formación.
- Nueva evaluación ergonómica del departamento de pisos en hoteles incluyendo medición de esfuerzos y toma de tiempos de trabajo por tarea.
- Se amplía número de centros dentro del mancomunado, incluyendo hoteles de forma progresiva; marca Only YOU.

OBJETIVOS 2025

Para lo objetivos previstos a desarrollar para el 2025 y seguir ampliado la visualización de la prevención, se pone foco en las siguientes iniciativas:

- Estandarización de procesos, iniciando la base de la globalización de prevención de PRL en PHG.
- Ampliación de plataforma de Coordinación en Hoteles que se integran en el SPM.
- Revisión de contratos SPA para buscar unificación e interlocución única con eficiencia de precios y servicios.
- Puesta en marcha de la Plataforma 6Conecta para la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (digitalización de procesos).
- Realización de estudio de cargas en el departamento de pisos en hoteles incluyendo medición de esfuerzos y toma de tiempos de trabajo por tarea.
- Se amplía número de centros dentro del mancomunado, incluyendo hoteles de forma progresiva marca Only YOU.
- Lanzamiento de procedimiento Welbeing para la estandarización de proceso, medición y mejora continua.

5. OUR COMMUNITY

Introducción

Con el objetivo de fortalecer vínculos y construir relaciones de confianza con las comunidades en las que estamos presentes, Palladium Cares impulsa iniciativas concretas que promueven el desarrollo económico, social y educativo en su entorno. A través de proyectos estratégicos y tangibles, el grupo busca generar un impacto positivo y sostenible, reconociendo que el bienestar de las comunidades es parte esencial de su actividad empresarial.

En el marco de este compromiso, el grupo fomenta la colaboración activa con asociaciones locales y la participación directa de sus colaboradores. Palladium Hotel Group cree en el valor del trabajo conjunto y el intercambio de conocimiento como motores de transformación, lo que permite diseñar e implementar acciones con un enfoque local, participativo y alineado con las necesidades reales de cada territorio.

Como parte de su política de responsabilidad social, el grupo promueve el voluntariado corporativo mediante programas estructurados y campañas solidarias, ofreciendo a sus empleados la posibilidad de involucrarse directamente en iniciativas de apoyo a la comunidad. Esta participación activa no solo refuerza el compromiso social de la compañía, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y responsabilidad compartida en toda la organización.



5.1. Relación comunidades locales

Palladium Cares mantiene un fuerte compromiso con las comunidades en las que opera, promoviendo acciones sociales desde sus hoteles y centros operativos. A lo largo de 2024, se han llevado a cabo aproximadamente 270 iniciativas sociales, con una participación destacada de los colaboradores, quienes demuestran un genuino interés en contribuir positivamente a su entorno más cercano. Estas actividades han incluido desde visitas y apoyo a residencias de ancianos, hospitales y escuelas con menores en situación vulnerable, hasta acciones orientadas al desarrollo comunitario.

4 Causes 4 Quarters

4 Causes 4 Quarters es una campaña global donde todos los colaboradores de Palladium Hotel Group participan de manera activa bajo el lema *Caring by doing*. Por lo tanto, entre las iniciativas, se incluye el voluntariado como columna vertebral y la selección de las ONG para cada campaña por parte de los colaboradores, actividades a realizar en diferentes espacios de los hoteles, proyectos de acompañamiento y la recaudación de donaciones por parte de los huéspedes al realizar el check-out de su estancia.

4 Causes 4 Quarters pone foco en una causa especial en cada estación del año. Esto permite que todos los colaboradores de Palladium (más de 14.000) estén luchando por una misma causa de manera simultánea y generar mucho más impacto.

- Causa 1: Promoción de la Igualdad - Igualdad de oportunidades para todas las personas- Enfocado al adulto.
- Causa 2: Protección de la infancia – Trabajamos juntos por niños más felices.
- Causa 3: Cuidado del planeta - Proteger nuestro planeta es apostar por la vida.
- Causa 4: Acompañamiento al mayor - Un momento compartido. Una ilusión.



La primera semana de cada estación los colaboradores reciben un Catálogo de Oportunidades, que contiene aproximadamente 4/5 proyectos para llevar a cabo en colaboración con distintas ONGs. Con la descripción de cada acción/proyecto votan por la que prefieren llevar a cabo. La acción con más votos será la que los colaboradores voluntarios participaran por lo menos una vez al trimestre y con la posibilidad de que se pueda hacer durante su horario laboral

Resultados del programa en 2024

- Número de acciones: 65
- Número de hoteles que han participado: 20
- Número de ONG: 57
- Número de beneficiarios: +1.500
- Número de voluntarios: +700
- Número de horas total de voluntariado: +2.500

Ejemplos de acciones llevadas a cabo

- **PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD**
 - Actividades deportivo-terapéuticas
 - Excursiones en barco
 - Day Pass en el hotel y actividades
 - Deporte inclusivo
 - Talleres: de formación, de cerámica, de cocina, de reciclaje..
 - Apoyo a un economato
- **PROTECCIÓN DE LA INFANCIA**
 - Excursiones a una granja, con caballos, a tirolinas, playa, al Parque Europa, Parque Altitude de Leganés, al Bosque Suspendido.
 - Taller de arteterapia
 - Deporte inclusivo (pádel, bolera)
 - Formación profesional
 - Day Pass
- **CUIDADO DEL PLANETA**
 - Reforestación
 - Talleres ambientales con colectivos con discapacidad
 - Visita a protectoras de animales
 - Limpieza de playas
- **ACOMPAÑAMIENTO AL MAYOR**
 - Visitas a Residencias de personas mayores
 - Shows de magia a personas mayores
 - Visita a un acuario
 - Day Pass en el hotel y actividades

Novedades 2024

- **Expansión a América:** El programa, inicialmente implementado en Europa en 2023, comenzó su desarrollo en América con la participación de tres hoteles en República Dominicana, con la meta de ampliarse al resto de los destinos en 2025.
- **Donaciones de huéspedes:** Se ha integrado a nuestros clientes en la campaña, ofreciéndoles la oportunidad de realizar un donativo en el momento del check-out. Estos fondos se destinan a la ONG con la que colabora el hotel durante su estancia, facilitando su implicación directa en la causa.
- **Huésped del mes:** En cada trimestre, se invita a una familia beneficiaria de la ONG colaboradora a disfrutar de una estancia con todo incluido en nuestros hoteles. Con esta iniciativa, buscamos ofrecer una experiencia única y reforzar nuestro compromiso con las comunidades en las que operamos.

I Aniversario Palladium Cares

Para celebrar el primer año de Palladium Cares, se organizó una fiesta de aniversario en Ibiza y Madrid junto a representantes y beneficiarios de las ONG, planners de los hoteles y colaboradores de Palladium Hotel Group. Durante el evento, y con la colaboración de Musical Thinkers, se creó el himno de Palladium Cares, uniendo a todos los presentes en un momento emotivo e inolvidable.

Centros de capacitación en América

Por otro lado, en América se ha desarrollado la estrategia de la creación de centros de formación en las zonas de Jamaica donde se cuenta con operaciones por parte de los hoteles y se está en proceso de llevar este modelo a México, con el fin de otorgarle a la comunidad que habita en los territorios, oportunidades de educación de calidad en servicios de hostelería, para que luego puedan enfrentarse a entornos laborales de su región y así contribuir a la reducción de las desigualdades, al fin de la pobreza y a la generación de trabajos decentes y de crecimiento económico.

Queremos destacar que nuestro programa no vincula a los estudiantes a Palladium; nuestro objetivo es abrir puertas para que encuentren empleo en cualquier empresa de la región, ya sean otras empresas hoteleras o de cualquier sector. Nuestro compromiso es darles las herramientas para que consigan un buen empleo que les garantice la seguridad y autonomía que necesitan.

En cuanto a Jamaica, en colaboración con el Municipio Hanover y HEART NSTA, el principal proveedor de educación y formación profesional técnica en Jamaica, hemos establecido un impactante acuerdo tripartito. Este acuerdo nos ha permitido asegurar la cesión de siete espacios en distintas comunidades del Municipio Hanover. Además, contamos con el compromiso invaluable del equipo de profesores respaldado por las certificaciones de la prestigiosa organización académica nacional Heart NSTA.

Actualmente, cinco de los siete espacios designados ya están en pleno funcionamiento, marcando un hito significativo en nuestro viaje para empoderar a las comunidades locales. Mientras avanzamos, ya está en marcha la formación de más de 50 personas en profesiones clave en el ámbito de la hostelería como Housekeeper, camarero de bar y camarero de restaurante. Un total de 20 alumnos han realizado sus prácticas profesionales en nuestro hotel de Jamaica, culminando su formación con una graduación celebrado el 10 de diciembre en el hotel.

En México, en alianza con Fundación Origen, inauguramos el Centro Palladium Cares en la zona continental de Isla Mujeres. Este centro ofrece, de forma gratuita, formación para el desarrollo de habilidades laborales, facilitando el acceso a mejores oportunidades de empleo. Además, impartimos programas de formación en distintos ámbitos dirigidos a jóvenes, niños y familias.

Asimismo, organizamos actividades recreativas, sociales y de atención a la salud con el objetivo de promover el bienestar, el desarrollo personal y profesional, y contribuir a la reducción de la pobreza y la desigualdad.



5.2. Otras iniciativas cuidando de Nuestras Comunidades

Otras iniciativas de nuestros hoteles

En línea con la estrategia de contribución social liderada por Palladium Cares, los hoteles del Grupo Palladium, de manera individual desarrollan y lanzan anualmente diferentes proyectos e iniciativas enfocadas en contribuir directamente en la mejora de la vida de personas que nos rodean. De las diferentes acciones sociales desarrolladas en el 2024 por los hoteles de Grupo Palladium en España y América, podemos destacar las siguientes:

- A finales de año los equipos de España reaccionaron de una manera muy generosa y voluntaria participando como voluntarios ante la tragedia de la DANA en Valencia. Se llevaron a cabo grupos de trabajo para apoyar en las zonas de la catástrofe; en labores de limpieza, recogida, reparto de alimentos y otras labores de urgencia.
- Se organizaron Donaciones de material para ayudar a los afectados, además de la apertura del Only YOU Hotel Valencia para acoger a profesionales de ONGs y trabajadores voluntarios de Palladium Hotel Group. Asimismo, durante la Navidad, se llevó a cabo un programa de acompañamiento telefónico dirigido a personas mayores que se encontraban aisladas a causa de la catástrofe.
- Somos patronos de la Fundación Integra, entidad que apoya a personas en exclusión social y a personas con discapacidad a través de la inserción laboral.
- Orfanato Un Mundo Mejor Para la Niñez en República Dominicana: De manera continua se realizan diversas donaciones durante el año, desde lencería, alimentos, mobiliario, etc. Que colaboran con el bienestar de los niños del orfanato.
- Donativos blancos y otros materiales en costa mujeres, Puerto Vallarta y Riviera Maya a comunidades necesitadas.
- Instituto Imbassaí. Nace como punto de contratación de fuerza de trabajo local, ofreciendo oportunidades de empleo para la población de la región así como realizar proyectos socioambientales, difundir la política ambiental a todo el entorno y brindar oportunidades para una mejor calidad de vida de la población local.
- Cenas benéficas.
- Donaciones de mobiliario previamente utilizado en los hoteles a Fundación Remar.
- Donaciones a hogares de ancianos en República Dominicana: Cap Cana.
- Donaciones de Medicamento y Vitaminas de CMU.
- Visitas a residencias de ancianos, hospitales, escuelas y orfanatos.

Ibiza y Formentera

La Fundación Abel Matutes en "Ibiza y Formentera" en 2024 ha participado en 74 causas. Estas actividades son de gran importancia para la Fundación Abel Matutes ya que se fundó en 1978 con el fin de ayudar a los equipos deportivos infantiles, grupos de estudiantes y múltiples actividades sociales en ambas islas. Con la ampliación de ámbito de actuación de la fundación, se ha resaltado las acciones en estas Islas para recordar sus orígenes y el impacto positivo que ha tenido todos estos años en Ibiza y Formentera y que seguirá teniendo.

Desde sus inicios, la Fundación Abel Matutes ha prestado una especial atención a las causas sociales y la infancia, ámbitos a los que dedica una gran parte de sus esfuerzos y en los que ha colaborado con asociaciones como: Eivissa Inclusiva, la Asociación Redes de Vida o la Asociación de Altas Capacidades de Ibiza y Formentera (ACTEF). En el ámbito institucional destacamos la colaboración y apoyo al programa "Un Mar de Posibilidades" del Club Náutico de Ibiza en su XXI edición y a la Plataforma Socio-Sanitaria de las Pitiusas y a la Fundación Conciencia colaborando con la fiesta benéfica de Navidad "Pachá con los niños y niñas".

Asimismo, se ha apoyado a Alejandro Díaz Tirado en su proyecto de asistir a los Juegos Paralímpicos de París 2024, a la familia de A.J.M.J. en la compra de una silla de ruedas adaptada, a los CEIPs Ses Planes, Portal Nou, Sa Blanca Dona y S'Olivera en un proyecto de terapia canina para alumnos con discapacidades físicas y psíquicas, a APNEEF (Asociación de Personas con Necesidades Especiales d'Eivissa i Formentera) en un proyecto de terapia equina, a Cáritas Diocesana de Ibiza y Formentera en la compra de un armario de refrigeración para su programa de alimentos, a AEMIF (Asociación de Esclerosis Múltiple de Ibiza y Formentera) en su proyecto de fisioterapia y a ADDIF (Asociación de Deporte Adaptado de Ibiza y Formentera) en la ayuda de equipaciones deportivas.

Destacamos un año más la entrega anual a las grandes organizaciones no gubernamentales (ONG) de las Islas Pitiusas: Mans Unides d'Eivissa i Formentera, Unicef, Cruz Roja y Cáritas Diocesana de Ibiza y Formentera, instituciones que llevan su tarea solidaria a todos los rincones, así como a la Asociación Pitiusa de Ayuda a Afectados de Cáncer (APAAC).



En lo que al ámbito deportivo se refiere, la Fundación Abel Matutes prioriza el apoyo al deporte base y a las actividades abiertas al público que fomentan el ejercicio y la vida saludable. El fútbol es uno de los deportes que en su base apoya la Fundación Abel Matutes en Ibiza, con la decimonovena entrega de la bolsa económica en 2024 a los siete clubes de fútbol que tienen equipos en todas las categorías base. Gimnasia rítmica con 4 clubes, baloncesto con 3, natación con 2 y balonmano, rugby, voleibol, waterpolo, judo, fútbol sala y tenis de mesa con 1 club en cada

Abel
Matutes fundación
ibiza

fundacionabelmatutes.org

disciplina son otros de los deportes a los que la Fundación Abel Matutes presta su apoyo en las categorías base de formación para la compra de equipaciones o material deportivo.

Asimismo, eventos como la 5ª Copa del Mundo de Tiro con Honda, el XXIII Memorial Nacho Fernández – Trofeo CAS S'Embarcador de pesca submarina, la carrera atlética de 10 Kms. Playa den Bossa organizada por el Club Atletismo Ibiza o el evento lúdico deportivo de natación en aguas abiertas organizado por la Asociación Voluntaris de la Mar han contado también con la colaboración de la Fundación Abel Matutes.

Respecto al área cultural, se valoran especialmente las iniciativas dirigidas a preservar y difundir el patrimonio de las islas Pitiusas, así como aquellas abiertas al público. En este sentido destaca la colaboración con la Universitat de les Illes Balears en la concesión de tres becas a colaboradores de Palladium Hotel Group para la realización del Máster en Gestión Turística impartido por dicha Universidad.

Adicionalmente cabe destacar entre otras, la colaboración en el II Fantasía Ibiza Festival, en la XVI edición del concurso escolar Eivissàpiens de cultura popular para los alumnos de todos los IES de Ibiza y Formentera y en el reportaje-documental sobre el desfile de moda inclusivo Ibiza Inclusion Fashion Day.



5.3. Consumidores y usuarios finales

Grupo Empresas Matutes es consciente de que la sostenibilidad del negocio pasa por asegurar la calidad del servicio y por lo tanto la satisfacción de sus clientes, asegurando la entrega de promesa de la marca, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndoles experiencias únicas y personalizadas con el fin de convertirlos en fans.

Principios generales de actuación

Dentro de los principios generales de actuación del grupo se encuentran

- Calidad del producto y servicio
- Privacidad y seguridad de datos
- Seguridad y salud del usuario final
- Derechos y bienestar del usuario final

Todo esto se engloba dentro de la visión de Palladium hotel Group:

“Ser reconocidos como una de las mejores empresas hoteleras donde trabajar y de las más rentables a largo plazo, centrándonos en la creación de valor para enamorar a nuestros clientes internos y externos”

El resultado de esta implicación directa de la organización en la satisfacción de sus clientes, queda materializada en un manual específico en el que se definen todas las pautas a seguir en el área de atención al cliente, en el continuo desarrollo de la herramienta GIFT, explicada en detalle mas adelante, para anticiparse a las necesidades del cliente, y en la realización de encuestas de satisfacción, asegurando todos los niveles de calidad establecidos por Palladium Hotel Group, y siendo éste aplicable a todas las acciones realizadas por el Hospitality manager y el departamento de Guest Service, Mayordomía y Family Host.

Satisfacción del cliente

En Palladium Hotel Group, la excelencia en la experiencia del cliente es un pilar estratégico transversal, integrado tanto en la propuesta de valor como en la operativa de nuestras marcas. Bajo el marco de Palladium Cares, se vincula principalmente al pilar Our People, con conexión directa a Our Company en cuanto a la gobernanza y aseguramiento de la calidad del servicio.

La compañía desarrolla e implementa estándares operativos globales y locales que aseguran una atención personalizada, segura y alineada con las expectativas de nuestros clientes, así como con los requisitos legales y sanitarios en cada mercado donde operamos.

Atención Personalizada y Servicios Diferenciados

Nuestros protocolos de servicio están diseñados para anticiparse a las necesidades del cliente, incluyendo:

- Mayordomía personalizada en TRS Hotels y servicio Family Host en Family Selection.
- Atención especial a clientes VIP, repetidores y lunas de miel.
- Room Service diferenciado: 12 horas en Grand Palladium, 24 horas en TRS y Family Selection.
- Dine Around Programme, desayuno temprano, gestión de reservas a la carta, servicio de almohadas, aromaterapia y carta de licores.

Adicionalmente, fomentamos la hospitalidad desde el primer contacto mediante bienvenidas personalizadas, acompañamiento a la habitación y servicios de atención 24h.

Digitalización de la Experiencia y Agilidad Operativa

Con el objetivo de facilitar una experiencia fluida y eficiente:

- Implementamos el online check-in y check-in sin papel.
- Facilitamos la gestión de servicios mediante canales digitales y telefónicos.
- Optimizamos procesos de atención al cliente a través de CRM y seguimiento activo de peticiones, reservas y reclamaciones.

Seguridad Alimentaria e Higiene en Restauración

Palladium Hotel Group aplica un sistema de gestión integral de higiene alimentaria, incluyendo:

- Trazabilidad completa, desde la recepción de materias primas hasta el servicio en mesa o buffet.
- Control de contaminación cruzada, rotación de alimentos, gestión de alérgenos y etiquetado nutricional.
- Auditorías internas y externas periódicas. En México, nuestros establecimientos cuentan con el Distintivo H, otorgado por la Secretaría de Turismo.

Nuestro personal de cocina está capacitado en normas de higiene, y aplicamos un plan de limpieza y desinfección certificado, incluyendo control de plagas, almacenamiento en seco y refrigeración según normativa.

Indicadores Clave y Control de Calidad

El modelo de atención se monitorea a través de KPIs operativos y de satisfacción:

- Net Promoter Score (NPS) y GRI, con metas por marca y destino.
- Índice de repetición de clientes y programas de fidelización (PTC).
- Cumplimiento de auditorías de higiene (internas y externas).
- Tiempo de respuesta a solicitudes del cliente y puntuaciones en canales online (TripAdvisor, Google, Booking).

Además, desarrollamos planes de mejora continua y formación para todos los perfiles en contacto con el cliente, reforzando competencias en hospitalidad, comunicación y resolución de incidencias.

Proyecto MEC

El proyecto más relevante dentro de área de clientes, en línea con la filosofía Customer Centric, es el proyecto MEC: Mapa de Experiencia del Cliente. El principal objetivo del proyecto es mejorar la experiencia del cliente; pre, durante y post estancia y lograr una mejora continua en la experiencia del cliente en la organización. Este proyecto se inició en el 2023, con una prueba piloto en 3 unidades hoteleras y continuará en 2024 y 2025 hasta pasar por todas las unidades de Palladium Hotel Group.

El taller del mapa de experiencia de cliente se realizará de forma independiente en cada unidad hotelera con los siguientes objetivos:

- **Customer Journey Map:** Crear el customer journey map de cada uno de los hoteles para reforzar la experiencia.
- **Filosofía Customer Centric:** Reforzar nuestra filosofía customer centric a través del análisis del customer journey.
- **Conocimiento Cliente:** Adquirir un conocimiento profundo del cliente y realizar el análisis de la experiencia vivida Vs. expectativas
- **Cliente Objetivo:** Tener un mayor conocimiento de nuestro cliente objetivo para poder adaptar la experiencia a sus necesidades. Trabajar sobre los target del destino (colectividades).



Para lograr estos objetivos se trabajará con el personal clave del hotel, siendo necesario que:

1. Adopten el “mindset” necesario para la mejora continua de la experiencia cliente.
2. Identificar, entender y empatizar con el cliente que está visitando el hotel y cómo está siendo su experiencia.
3. Identificar los momentos más importantes en la experiencia del cliente.
4. Definir los desafíos más importantes de mejora de experiencia cliente y Elaborar un plan de acción.

Palladium Rewards

En línea con nuestra filosofía customer centric, y buscando fortalecer la relación con los clientes para que su experiencia sea todavía más personalizada y exclusiva, Palladium Hotel Group lanzó el programa de fidelización en el año 2020 que ofrece ventajas y servicios exclusivos para sus clientes más fieles.

Palladium Rewards es el programa de fidelización de Palladium Hotel Group a través del cual se consiguen puntos, que el cliente obtiene con cada reserva en los hoteles, restaurantes y centros de bienestar del grupo. Los miembros de Palladium Rewards pasan por las categorías de Follower, Promoter, Ambassador y, en el nivel más alto, Fan. Y con ello van obteniendo ventajas exclusivas como late check out, upgrades en sus reservas, desayunos gratis y descuentos al reservar la estancia en los hoteles de las distintas marcas de Palladium Hotel Group.

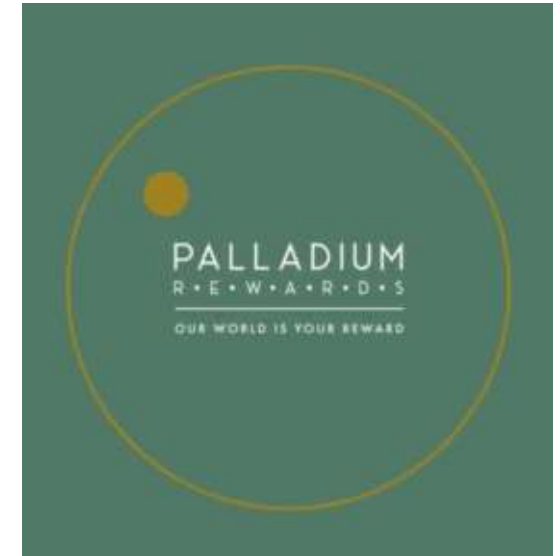
Palladium Rewards es un programa 100% digital. La innovación y la digitalización son dos pilares básicos de la compañía hotelera, que llevamos décadas apostando por la transformación digital y las nuevas tecnologías para mejorar constantemente el servicio al cliente. Por ello, el programa de fidelización de Palladium Hotel Group es exclusivamente digital y no cuenta con tarjetas físicas ni trámites en papel.

Palladium PRO

Durante 2024, Palladium Hotel Group ha reforzado su compromiso con los agentes de viajes minoristas, organizadores de eventos y wedding planners mediante la consolidación de Palladium PRO, su programa de fidelización exclusivo para profesionales. Esta iniciativa tiene como objetivo reconocer y premiar la labor de prescripción de los colaboradores mediante un sistema de puntos Rewards, que se obtienen por ventas, eventos y acciones de participación dentro de la plataforma. Los miembros del programa acceden a recompensas como estancias gratuitas, tarjetas regalo, formación especializada y descuentos en la Tarifa Agente, fomentando así la fidelidad y la conexión directa con la marca.

Estrategia formativa e incentivos a través de Palladium Academy:

Uno de los pilares clave de Palladium PRO es su apuesta por la formación continua a través de Palladium Academy, una herramienta educativa diseñada para capacitar a los miembros en productos, marcas y destinos del grupo. La realización de cursos se traduce en la obtención de puntos promocionales, que pueden ser canjeados por estancias en hoteles del grupo. Esta estrategia fomenta la profesionalización del canal B2B al tiempo que impulsa el conocimiento de la oferta, fortaleciendo la capacidad de prescripción de los agentes y su relación a largo plazo con Palladium Hotel Group.



Digitalización, escalabilidad y beneficios personalizados:

El ecosistema digital de Palladium PRO permite a los usuarios gestionar sus ventas, consultar su historial de puntos y canjear recompensas a través de una plataforma intuitiva y eficiente. Además, la vinculación automática con el programa Palladium Rewards duplica el valor de los puntos transferidos y otorga beneficios adicionales como el ascenso en niveles de membresía. A lo largo del año se han incorporado nuevas funcionalidades como el traspaso automático de puntos y campañas especiales de captación e interacción, que han permitido aumentar la participación activa y escalar el programa a nuevos mercados estratégicos.

GIFT

GIFT es un CRM operacional creado para registrar todo lo que sucede en relación a nuestros huéspedes durante su estancia con el fin de tener el máximo conocimiento de ellos mejorando su experiencia.

La herramienta fue diseñada, y sigue en constante evolución, para alinearse en consonancia a las necesidades y objetivos de la compañía. Las indicaciones recopiladas a través de los diferentes departamentos y responsables de marca, se plasman en el sistema con el fin de que los colaboradores puedan brindar al cliente una experiencia más adecuada y personalizada durante su estancia.

Para conseguir el máximo aprovechamiento de Gift by Palladium, en 2023 se inició un plan formativo de adopción y cuyo principal objetivo será la asimilación de la herramienta por parte de los usuarios y la puesta en valor de las ventajas que nos aporta en nuestra actividad diaria:

- ESCUCHAR
- ANTICIPAR
- CUMPLIR
- SOLUCIONAR
- PERSONALIZAR
- SORPRENDER



KEY USERS

Este programa cuenta con 2 figuras fundamentales:

- Master Key Users: se han identificado a figuras claves, en cada uno de nuestros hoteles, a quienes se dotan del conocimiento necesario para manejar la herramienta a la perfección, estando informados de las últimas actualizaciones y pudiendo consultarles cualquier duda en cualquier momento.
- Key Users: son las figuras en las que los Master Key Users se apoyan para conseguir el buen uso y aprovechamiento de Gift by Palladium en cada uno de los departamentos.

OBJETIVOS 2025

- Reforzar la formación a los equipos en funcionalidades clave de la herramienta.
- En línea con nuestra estrategia de personalización del servicio, este año se incorporará un nuevo módulo de concierge. Este módulo permitirá gestionar de forma más eficiente las solicitudes de los huéspedes, recomendaciones personalizadas, reservas de servicios y

atención directa, tanto antes como durante la estancia. Con ello, buscamos elevar la calidad del servicio mejorando la comunicación y ofreciendo una experiencia más ágil.

- Proyecto acceso a restaurantes utilizando el brazalete.

Comunicación con el cliente

Con el objetivo de continuar mejorando la gestión de la satisfacción de sus clientes, Palladium Hotel Group dispone de canales de comunicación que permiten que los clientes puedan dirigirse a ellos, y compartir cualquier incidencia ocurrida, cuestiones, sugerencias o comentarios de mejora en relación a los servicios prestados por el hotel y los productos ofertados.

INCIDENCIAS Y QUEJAS

Durante el año se ha lanzado un nuevo módulo de gestión de quejas dentro de la herramienta GIFT, con el objetivo de centralizar, agilizar y dar seguimiento a las incidencias reportadas por los clientes. Esta funcionalidad permite una trazabilidad más eficiente facilitando el análisis de causas raíz.

Estas incidencias deben solucionarse en 24-48 horas máximo. Solo aquellas que no dependen de nosotros pueden llegar a posponerse, registrando su seguimiento y cierre en la misma herramienta.

Con tal de asegurar que todas las incidencias han sido resueltas, diariamente se revisa el listado de incidencias y se verifica el cierre de las mismas o, en su defecto, realizar seguimiento de las que permanecen abiertas.

Todos los hoteles tienen una política de gestión de quejas, según la cual, se deben atender todas las quejas de forma profesional y oportuna, para así asegurar soluciones satisfactorias a todas las partes implicadas y adoptar, en la medida de lo posible, todas las oportunidades y vías posibles para mejorar los servicios e instalaciones del hotel, en línea con su compromiso de mejora continua:

Actúan bajo tres procedimientos definidos:

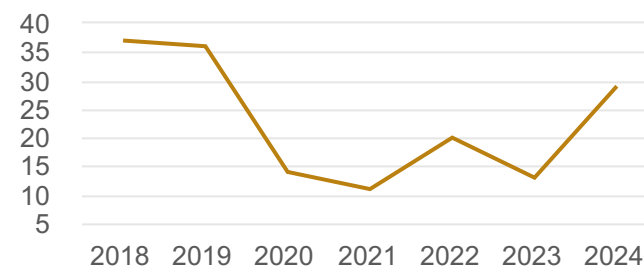
- Gestión de quejas por escrito
- Gestión de quejas en portales webs
- Apelación de clientes

Por otra parte, todos los establecimientos españoles disponen de hojas de reclamación oficiales a disposición de todos los clientes a través de las cuales formalizar quejas.

Para asegurar la satisfacción aun en momentos de posibles incidencias, se ha desarrollado un protocolo de compensaciones, mediante el cual se especifican las compensaciones posibles a ofrecer en función de las quejas o situaciones especiales con clientes por parte del departamento de atención al cliente.

29
Quejas
en 2024

Evolución quejas oficiales



Satisfacción

Para la marca es fundamental conocer la opinión de sus clientes con el objeto de identificar posibles deficiencias y puntos de mejora, con tal de corregirlos, mejorando así el servicio ofrecido y favoreciendo la mejora continua del Grupo.

Por este motivo, el Grupo presenta un sistema integrado de recogida y tratamiento de información de clientes a través de diferentes fuentes y herramientas al cual se le realiza un seguimiento periódico analizando resultados en cada una de las fuentes:



	Año	Nº opiniones	Puntuación global (*)	Nº cuestionarios	Puntuación global (**)
Europa	2.024	40.873	89,3 %	27.119	4,5
América		110.467	91,4 %	73.949	4,0
Europa	2.023	34.337	89,7 %	23.952	4,5
América		102.232	91,3 %	85.685	4,2

(*)Puntuación sobre 100.

(**)Puntuación sobre 5.

REVIEW PRO

Review Pro es la herramienta que permite gestionar los comentarios de las diferentes encuestas, la opinión y posicionamiento de diferentes páginas web y la encuesta post-vacacional.

En Palladium Hotel Group se usa el indicador NPS (Net Promote Score) a través del Review Pro, el cual permite conocer el posicionamiento de los hoteles del Grupo respecto al de otros hoteles 5 estrellas de América y Europa según la valoración de los usuarios. A partir de estas herramientas, el Grupo es capaz de dar respuesta a todos los comentarios de clientes en diferentes páginas web y mejorar la satisfacción del cliente a la vez que su posicionamiento.

Gracias a todo este trabajo, el Grupo incrementa los índices de satisfacción de los clientes y el número de premios recibidos relativos a la valoración de los clientes.

Cientes socialmente responsables

En nuestro compromiso con el turismo responsable y sostenible, hemos implementado diversas iniciativas para involucrar a nuestros clientes en prácticas que contribuyan a la preservación del medio ambiente y al desarrollo comunitario. Para ello, hemos creado un decálogo de turista responsable que destaca prácticas respetuosas con el entorno natural y cultural de los destinos que visitamos. Este decálogo se comparte con nuestros clientes a través de canales de comunicación para concienciarlos sobre su papel en la protección del medio ambiente y la cultura local (ver más abajo).

Además, hemos instalado carteles informativos (señaléticas) en nuestras instalaciones y en lugares estratégicos de los destinos turísticos, que destacan prácticas sostenibles y consejos para minimizar el impacto ambiental durante su estancia. Estos carteles sirven como recordatorio constante para nuestros clientes y los incentivan a adoptar comportamientos responsables durante sus vacaciones.

Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, ofrecemos a nuestros clientes la oportunidad de realizar donaciones voluntarias durante el proceso de check-out y al realizar su reserva. Así, nuestros clientes pueden contribuir directamente al bienestar de las comunidades locales y al cuidado del entorno natural que disfrutaron durante su estancia.

Además de las donaciones voluntarias, también llevamos a cabo iniciativas de donación de material escolar para escuelas en comunidades locales, como es el caso de Jamaica. Estas donaciones no solo ayudan a suplir las necesidades básicas de educación de los niños locales, sino que también fortalecen los lazos con la comunidad y contribuyen al desarrollo socioeconómico sostenible de la región.

Compromiso 2024.

Decálogo turista responsable:

Durante el primer año de Palladium Cares el foco ha sido el cliente interno. Uno de los objetivos para el 2024 es crear un decálogo con el objetivo de informar, concienciar e involucrar al cliente en las acciones de sostenibilidad del hotel. Decálogo del Turista Responsable:

- **1. Apoyo a la cultura e iniciativas locales:** En nuestros Hoteles ofrecemos una gran variedad de actividades que generan un impacto social en los entornos más cercanos. Una manera de hacer turismo más enriquecedor que amplía la experiencia positiva del turista. El turismo puede ayudar a revitalizar prácticas y tradiciones que de otro modo podrían haberse perdido con el tiempo, como la artesanía, la música tradicional o las festividades populares.
- **2. Saborea lo auténtico:** Deléitate con los sabores locales y contribuye al florecimiento económico de las comunidades que visitas. Cada plato es una experiencia única que enriquece tu viaje y ayuda a las comunidades a prosperar.
- **3. Cuida el entorno:** Sé parte de la sinfonía de la naturaleza y únete a nosotros en la conservación del medio ambiente. En cada paso que des, respeta la vida silvestre y protege los tesoros naturales.
- **4. Compra de manera consciente:** Apoya a pequeños comerciantes y artesanos locales al adquirir productos auténticos y sostenibles. Cada compra es una oportunidad para fomentar la economía local y preservar las tradiciones.
- **5. Respeta a todos:** En nuestros destinos, todos son bienvenidos y tratados con el respeto que merecen. Celebra la igualdad y fomenta un ambiente de inclusión y respeto mutuo.
- **6. Se responsable con tu basura:** Minimiza tu impacto ambiental reduciendo la generación de residuos. Cada pequeña acción cuenta, desde recoger las colillas hasta separar tus desechos.
- **7. No desperdicias recursos:** Ahorra agua y energía durante tu estancia. Juntos, podemos encender un futuro más brillante apagando luces y aires acondicionados cuando no los necesitamos y evitando el cambio diario de toallas y sábanas.

- **8. Usa transporte sostenible:** Elige opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente siempre que sea posible. Ya sea a pie, en bicicleta o en transporte público, tu elección importa para nuestro planeta.
- **9. Vive el momento, protege el mañana:** Crea recuerdos inolvidables mientras cuidas los recursos naturales que nos rodean, informándote como puedes visitar ecosistemas sensibles para no causar impacto.
- **10. Únete al cambio:** Con cada estancia, estás apoyando a Palladium Cares en diferentes proyectos sociales que estamos llevando a cabo con las comunidades locales. ¡Tu viaje es más que una experiencia, es una oportunidad para cambiar el mundo!

Implicación en Iniciativas

Durante el año 2024, nos hemos enfocado en la consolidación y crecimiento de proyectos con el objetivo de fortalecer nuestra relación con la comunidad y generar un impacto positivo. Además, uno de nuestros objetivos este año ha sido involucrar e implicar activamente a nuestros clientes en estas iniciativas.

- 4 Causas 4 Quarters:

A través de nuestra iniciativa "4 Causas, 4 Quarters", fomentamos la implicación de nuestros clientes en causas sociales mediante la sensibilización y la posibilidad de realizar donaciones en el momento del check-out. Cada trimestre se colabora con una ONG distinta, visibilizando su labor e invitando a nuestros huéspedes a sumarse con pequeñas aportaciones. De cara a 2025, uno de nuestros objetivos es potenciar aún más esta participación, invitando activamente a los clientes a involucrarse también en las acciones que desarrollamos dentro de esta iniciativa.

- Sandy Footprints

Hemos lanzado el proyecto Sandy Footprints, que permite a nuestros clientes colaborar de manera directa mediante la donación de materiales. Se les invita a traer artículos desde su lugar de origen o donar aquellos que no deseen llevar de vuelta (como ropa en buen estado). También pueden aportar juegos, libros y material escolar destinado a una escuela local con la que el resort Grand Palladium Jamaica Resort & Spa colabora desde hace años. Los huéspedes tienen incluso la opción de participar en la entrega de estos materiales, generando una experiencia transformadora y de impacto. Nuestro objetivo para 2025 es extender este proyecto a todos los hoteles del grupo en América.



SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

En Grupo Empresas Matutes, en línea con la estrategia customer centric y nuestra misión “convertir clientes en fans”, nos comprometemos a que los clientes tengan experiencias seguras, promoviendo la seguridad e higiene en todas nuestras unidades de negocio y en todas las áreas:

Alérgenos en restaurante

En todos los restaurantes hay disponible para todos los empleados los alérgenos contenidos en la carta o buffet, así como el personal está concienciado en la pregunta de estas cuestiones a los clientes.

Seguridad alimentaria

Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control como proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria. Limpiezas, registros, analíticas.

Mantenimiento de instalaciones

De acuerdo a la normativa vigente se realizan todos los mantenimientos a las instalaciones (agua, luz, climatización, incendios, aparatos elevadores...)

Seguridad

A nivel Europa, Palladium Hotel Group dispone de un Plan de prevención en cada hotel, así como de tres niveles de seguridad que permiten que cada uno de los eventos organizados se desarrolle bajo el más estricto nivel de seguridad para los asistentes. Todos los agentes que configuran la red de seguridad del Grupo, ya sean propios o contratados, están habilitados para su trabajo, habiendo recibido formación oficial y reglada, incluso en derechos humanos.

Además, hay establecidos sistemas de evacuación, que permiten desalojar las instalaciones en un tiempo récord y bajo condiciones de seguridad.

En el caso de América, cada uno de los hoteles tiene un responsable de seguridad altamente cualificado y capacitado para gestionar los incidentes que pudieran surgir. Por ello desde el Grupo se desarrollan diferentes iniciativas que consiguen el objetivo de cero accidentes entre sus huéspedes.

Manual de Accesibilidad:

Desde Palladium Hotel Group se ha elaborado un Manual de Accesibilidad que establece un marco integral de atención inclusiva, fundamentado en la identificación y tratamiento de cinco grandes grupos de clientes con discapacidad (visual, auditiva, comunicativa, motora y cognitiva). Se enfatiza el compromiso con la accesibilidad universal como pilar de responsabilidad social y excelencia en el servicio, orientado tanto a la eliminación de barreras físicas como a la promoción de la autonomía, el respeto y la dignidad de todas las personas. El manual detalla procedimientos de comunicación adaptada —por ejemplo, descripciones espaciales precisas para personas con discapacidad visual o soportes escritos para clientes con discapacidad auditiva—, así como pautas de interacción empática y protocolos de asistencia en las distintas áreas de servicio.

En el cuerpo del documento se especifican medidas operativas por área (Recepción, Pisos, Alimentos y Bebidas, Eventos) que garantizan la accesibilidad en cada punto de contacto: desde la asignación de habitaciones adaptadas, señalización en braille y disposición de mobiliario hasta la organización de salas y la prestación de servicios de restauración con apoyo logístico a quienes lo requieran.

Asimismo, se contemplan sistemas de información accesibles —incluyendo formatos en braille, texto ampliado, códigos QR y subtítulo de audiovisuales— para asegurar el acceso a datos esenciales (reservas, menús, rutas de evacuación) con independencia de las capacidades sensoriales o cognitivas de los huéspedes.

