



# Memoria de Sostenibilidad 2023

## The PLANet by HM Hotels



# Índice

1	Sobre HM-whala!hotels	1
2	Unidades de negocio	2
3	The PLANet by HM hotels	3
3.1	Creación de The PLANet by HM hotels	4
3.2	Alineados con los ODS	6
4	Objetivos The PLANet by HM hotels	8
5	Objetivos y logros alcanzados en 2023	9
6	Operaciones sostenibles	15
7	Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad	33
8	Todos somos protagonistas del cambio	42
9	Objetivos The PLANet by HM hotels 2023	49

# 1

## Sobre HM-whala!hotels

HM hotels apuesta por una propuesta de valor propia, sustentada en tres líneas de producto a través de las que ofrece experiencias diferenciadas de carácter urbano, vacacional y ecológico en entornos siempre sensibles al arte y el diseño.

La marca HM hotels engloba establecimientos de 4 y 5 estrellas diseñados para cubrir las necesidades y superar las expectativas del huésped de hoy en día.

HM hotels destaca por un diseño de estilo mediterráneo, en el que se apuesta por la vanguardia y el interiorismo más actual.

Bajo la marca whala!hotels se engloban establecimientos de 3 estrellas diseñados para cubrir las necesidades de un mercado más joven y dinámico.



24 Años



22 Hoteles



8.077 Plazas



+1500 empleados



3 Destinos

# 2

## Unidades de Negocio

### **HM** hotels

#### Mallorca

HM Balanguera  
HM Jaime III  
HM Palma Blanc  
HM Gran Fiesta  
HM Tropical  
HM Balanguera Beach  
HM Ayron Park  
HM Dunas Blancas  
HM Alma Beach  
HM Mar Blau  
HM Martinique

#### México

Villas HM Palapas del Mar  
Villas HM Paraíso del Mar  
Casas HM Villa del Mar

#### Rep.Dominicana

HM Bavaro Beach  
HM Alma de Bayahíbe

### **whala!**hotels

#### Rep.Dominicana

Whala!bávaro  
Whala!bocachica  
Whala!urban Punta Cana

#### Mallorca

Whala!beach  
Whala!fun  
Whala!isabella

#### Tenerife

Whala!tenerife

# 3

## The PLANet by HM Hotel

HM-whala!hotels ha querido afianzar su compromiso con el medio ambiente, con las personas y con las comunidades donde opera. Por ello, tras años trabajando en medidas para disminuir su impacto en el medio ambiente, ha apostado por desarrollar un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad que unifique realmente a toda la organización e integre todos los procesos en un marco cohesivo y completo mediante la adopción de un enfoque holístico y un conjunto común de documentación, políticas, procedimientos y procesos que permiten que todo el personal interno y externo y la gerencia trabajen como una sola unidad, todo mientras ayuda a cumplir los objetivos de la organización de manera efectiva y eficiente.

Para integrar de forma efectiva el sistema de gestión de la sostenibilidad en el ADN de la compañía y que pase a ser un pilar básico en el día a día de la empresa, HM-whala!hotels ha creado su propio sello en sostenibilidad.

El objetivo principal de este sello es la concienciación e implicación de todas las personas que forman parte del proyecto de HM Hotels, desde su equipo humano hasta los propios huéspedes de sus hoteles, han pasado a ser los grandes protagonistas de la responsabilidad medioambiental a lo largo de sus estancias, siendo conscientes de la implicación de cada uno de sus pasos sobre nuestro planeta.

... PORQUE  
TODOS SOMOS  
PROTAGONISTAS  
DEL CAMBIO



The PLANet by HM hotels aborda la sostenibilidad desde todos los ámbitos de la actividad empresarial:

- 🌱 Diseño e instalaciones
- 🌱 Energía
- 🌱 Agua
- 🌱 Gases refrigerantes
- 🌱 Residuos
- 🌱 Gestión de recursos, consumo y desperdicio
- 🌱 Biodiversidad
- 🌱 Huella de carbono
- 🌱 Comunidad local
- 🌱 Laboral
- 🌱 Económico

## 3.1 Creación de The PLANet by HM Hotels



El propósito de crear **The PLANet by HM Hotels** era el de conseguir un programa propio, adaptado a la visión y valores de **HM-whala!hotels**, pero que a la vez nos permita durante los próximos años llevar a cabo un abordaje global, sin enmarcarnos en una certificación.

El principal objetivo es marcar una hoja de ruta año a año para ir integrando nuestros objetivos sostenibles de un modo muy transversal, sin olvidar ninguno de los ámbitos necesarios para que el desarrollo sea completamente global.

### Metodología

Al ser nuestro foco el desarrollo de un programa completamente transversal, realizamos de la mano de **Preverisk Group** un plan de trabajo que permitiera la creación de este programa y marca propios, haciendo que todos los actores implicados se sintieran protagonistas del cambio, creando así un programa que esté vivo y tenga continuidad a largo plazo.

1

### Análisis

Basado en el análisis de más de 200 inputs que engloban todas las áreas y ámbitos que se ven involucrados en el desarrollo sostenible, se obtuvo una imagen clara de en qué punto nos encontrábamos en relación con cada pilar de la sostenibilidad.

2

### Desarrollo

Una vez tuvimos una visión completa del grado de avance en cada uno de los ámbitos, se establecieron unos objetivos de trabajo para alcanzar las metas que nos proponíamos para el año uno del programa. Para ello se diseñó un plan de trabajo y hoja de ruta para cada uno de los objetivos.

3

### Implementación

Una vez desarrollado el programa y las bases, llegó el momento de ponerlo y marcha y hacer partícipes a los principales protagonistas: el equipo. De ello se derivaron varias sesiones para presentar el programa y explicarles el papel clave que juegan ellos en el éxito del mismo.

4

### Seguimiento

Para mantener vivo el programa y dar apoyo y consultoría a todo el equipo, se llevaron a cabo unas sesiones bimestrales en todos los hoteles, en las que se ofreció apoyo y guía a cada hotel para la implementación y seguimiento del programa, con la ayuda de un equipo de consultores de Preverisk Group. Este proceso será continuo para integrar thePLANet en el día a día de la operación.

5

### Comunicación

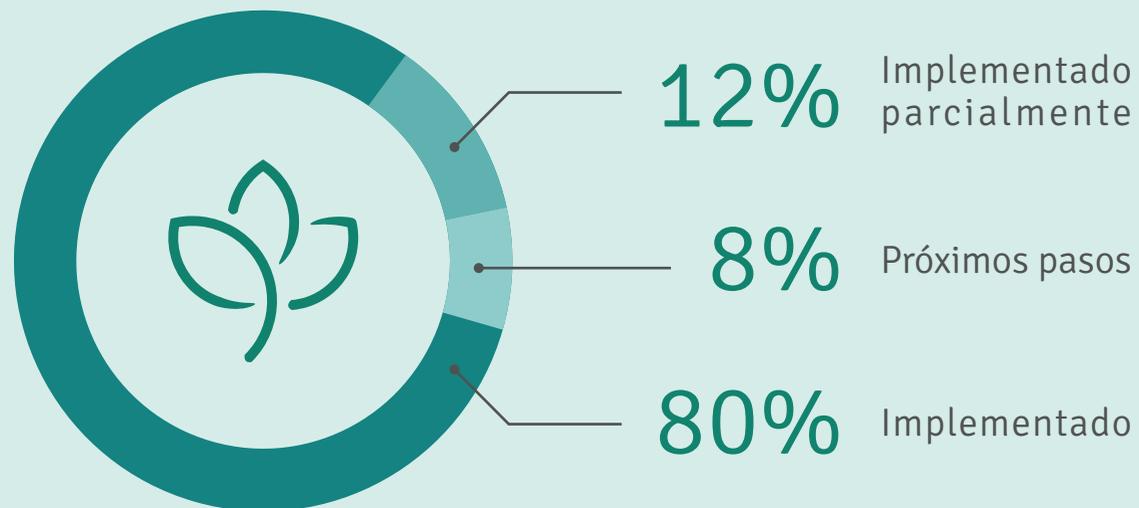
Finalmente, paralelo a este proceso, siempre será necesario mantener viva la comunicación, tanto interna como externa.

## 3.1 Creación de The PLANet by HM Hotels

🌱 Ámbitos implementados: 80%

🌱 Ámbitos parcialmente implementados: 12%

🌱 Ámbitos enfocados para los próximos años: 8%



Aunque previo a la creación de [The PLANet by HM Hotels](#) ya se había contemplado la sostenibilidad en muchos de nuestros proyectos, el análisis realizado (comentado anteriormente), permitió ordenar todas las acciones previas, y definir las siguientes líneas de actuación.

Tras el desarrollo de los objetivos que nos marcamos podemos decir que hemos trabajado e integrado en nuestros planes un 92% de los ítems que se deben considerar en la sostenibilidad transversal.

En el siguiente gráfico se muestra cómo dentro de estos doscientos puntos considerados en la sostenibilidad global, actualmente hemos abordado una gran parte. Seguiremos año tras año trabajando en este programa y persiguiendo un futuro más sostenible.

## 3.2 Alineados con los ODS

Para iniciar nuestro propio programa en gestión sostenible, hemos tenido como referencia los 17 objetivos para transformar el mundo o los 17 objetivos de desarrollo sostenible propuestos por Naciones Unidas, como llamamiento para proteger al planeta, poner fin a la pobreza y garantizar un desarrollo sostenible para todos.

Cada uno de estos 17 ODS se ve reflejado y se integra en uno o varios ámbitos y objetivos de los que nos marcamos para este 2023.

Es por ello que [The PLANet by HM Hotels](#) es un programa con una visión global, que busca un desarrollo sostenible en todos los ámbitos.

A continuación, se muestran de qué modo se relacionan cada uno de nuestros objetivos en 2023 con los diferentes ODS, siendo el resultado unos objetivos estratégicos globales.



## 3.2 Alineados con los ODS



### Implementación transversal y desarrollo

Identificamos todos aquellos aspectos de nuestra actividad que pueden afectar de algún modo en el desarrollo sostenible.

Trabajamos para crear y desarrollar año a año un plan estratégico que permita el crecimiento económico sin poner en riesgo el entorno.



### Ambiente laboral respetuoso

Velamos por la calidad de nuestro servicio y por la experiencia del cliente. Por ello, consideramos que todo el equipo y su bienestar es clave.

Impulsamos políticas que garanticen y mejoren su bienestar para poder crear un ambiente laboral óptimo.



### Colaboración y respeto

El desarrollo sostenible no es posible si a la vez no permite el desarrollo y bienestar de la comunidad local.

Velamos siempre por una comunicación con la comunidad de cada destino y para establecer líneas de colaboración y apoyo.



### Integración

Incorporamos todos aquellos aspectos que puedan ser clave para crear comunidades sostenibles y la conservación del medio ambiente.

# 4

## Objetivos The PLANet by HM Hotels

---

Controlar y reducir el consumo energético

Controlar y reducir la huella de carbono

Material auxiliar corporativo 100% biodegradable

Promover el desarrollo social

Controlar y reducir la generación de residuos

Compras sostenibles y reducción del desperdicio de alimentos

Disminuir la huella hídrica y hacer un uso eficiente del agua

Digitalización de los procesos

Fomentar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores

Minimizar el impacto medioambiental

# 5



## Objetivos y logros alcanzados 2023

Integrar [The PLANet by HM Hotels](#) en nuestras decisiones y operaciones ha sido el principal objetivo de 2023. Por ello, hemos introducido la sostenibilidad en nuestro árbol de decisiones, consiguiendo así los objetivos planteados para el primer año de vida de nuestro nuevo programa.

## 5 Objetivos y logros alcanzados en 2023

---



### Creación de The PLANet by HM Hotels

Creación de un programa completamente alineado con nuestra visión y valores, que apueste por un crecimiento a largo plazo, integrando todos los aspectos de la sostenibilidad en nuestro día a día.

Desde que el programa empezó a tomar forma en diciembre de 2021, se han conseguido asentar las bases de un programa que seguirá vivo año a año, con el compromiso de dirección y de todos los actores implicados.



### Lanzamiento de web de The PLANet by HM Hotels

Lanzamiento de la landing page [theplanetbyhmhotels.com](https://theplanetbyhmhotels.com), como medio para difundir y hacer llegar el mensaje de nuestro compromiso y trabajo por la sostenibilidad. En HM-whala! hotels creemos firmemente en que la comunicación interna como externa es clave para conseguir que el futuro del programa sea un éxito y que incluya a todos nuestros partners, equipo y comunidad local en todos nuestros destinos.

## 5 Objetivos y logros alcanzados en 2023

---



### Creación del perfil de los embajadores

Formación continua mediante píldoras formativas a través de los embajadores de la sostenibilidad.

Además de formar de manera intensiva a todo el equipo en el programa The PLANet by HM Hotels, creemos muy importante que cada hotel se sienta partícipe de ello para mantener vivo el programa. Es por ello que hemos querido hacerles los protagonistas del cambio.

Ello lo hemos hecho a través del perfil del embajador de la sostenibilidad del hotel. Este perfil vela en cada hotel para que el programa siga vivo y se adapte a la realidad de cada hotel.



### Homogenización procesos y desarrollo documental

Desarrollo integral de toda la documentación y de las bases del programa: procedimientos internos, protocolos, instrucciones, plantillas, homogenización de procesos y desarrollo documental

De este modo, sentamos las bases para que el programa permanezca implementado de forma continua y todo el equipo pueda tener la información accesible en cualquier momento.

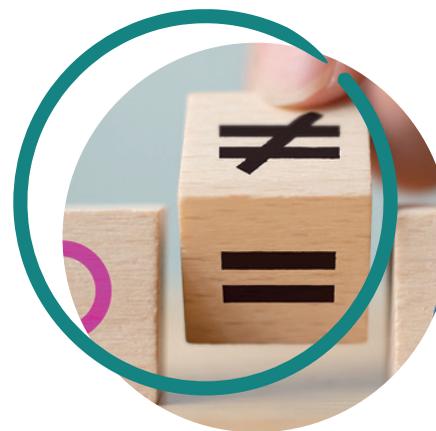
## 5 Objetivos y logros alcanzados en 2023

---



### Colaboración con la Fundació Deixalles

En la línea de apoyo y colaboración con nuestro entorno en todos los destinos, se ha iniciado en Mallorca una colaboración con la Fundació deixalles a través de varios pilares: posibilidad de realización de prácticas para personas en riesgo de exclusión social; donación de material a la asociación; y finalmente compra de útiles y mobiliario a la propia asociación, que su propio equipo se ha encargado de restaurar y darle una segunda vida.



### Integración del plan de igualdad

Desde HM-whala!hotels creemos firmemente en la igualdad de posibilidad y apostamos por la integración y la diversidad.

Es por ello que, en 2022, entre otras políticas de bienestar laboral, hemos creado nuestro plan de igualdad y no discriminación.

Así mismo, se ha comunicado a todo el staff para su conocimiento.

## 5 Objetivos y logros alcanzados en 2023

---



### Nuevas colaboraciones

Se han iniciado nuevas colaboraciones con Too Good To Go con el fin de reducir el desperdicio alimentario en los hoteles, con Hotel Treats para dar la oportunidad a los clientes de ofrecer bonos regalos y con hotelbreak para ofrecer accesos de un día a nuestros establecimientos.



### Instalación de nuevas Placas Solares

Instalación en los últimos años de placas solares en los hoteles de HM Jaime III, HM Dunas Blancas, HM Ayrón Park y HM Martinique y HM Palma Blanc fomentando las energías con el objetivo de disminuir la Huella de Carbono.

## 5 Objetivos y logros alcanzados en 2022

---



### Gestión de todos los residuos peligrosos

Aunque en **The PLANet by HM Hotels** buscamos integrar las tres R's, siempre se generan diferentes residuos derivados del día a día. Es por ello que, en los diferentes destinos se han contratado gestores de residuos peligrosos para asegurar que nuestra operación diaria y los residuos que se desprenden generan el menor impacto posible.

### Seguimiento de la Huella de Carbono

Con la implementación del programa **The PLANet** y la capacitación de todo nuestro equipo, buscamos reducir el impacto de nuestras actividades. Por ello, realizamos un seguimiento y cálculo anual de nuestra huella de carbono. En 2023, nuestra huella de carbono para nuestros destinos ha sido la siguiente:

1133,80 toneladas de CO2 en 2023 (España)

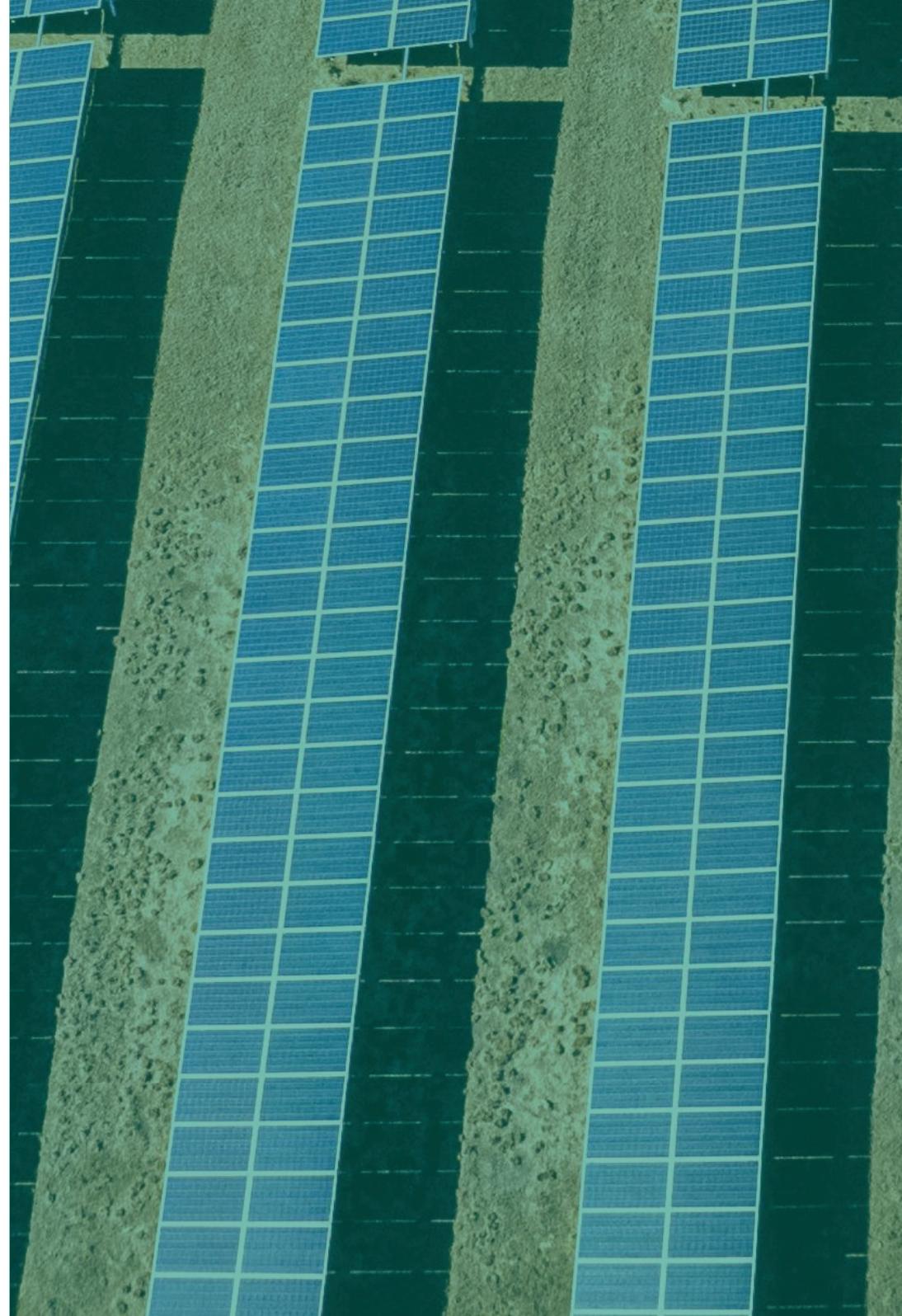
5767,76 toneladas de CO2 en 2023 (Caribe)

# 6

## Operaciones sostenibles

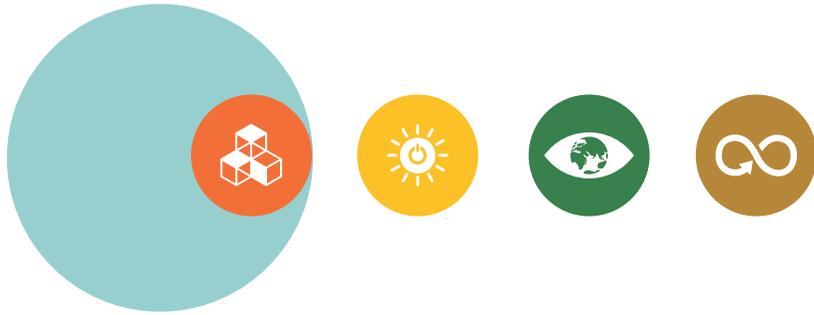
Desde la integración en 2022 de nuestro programa de desarrollo sostenible [The PLANet by HM Hotels](#) en nuestras operaciones, nuestro principal objetivo es impregnar cada toma de decisión y cada operación con nuestra responsabilidad medioambiental, social y laboral, independientemente de donde operemos.

Ello se muestra en los resultados de nuestras operaciones durante el ejercicio de 2023.



# 6 Operaciones sostenibles

---



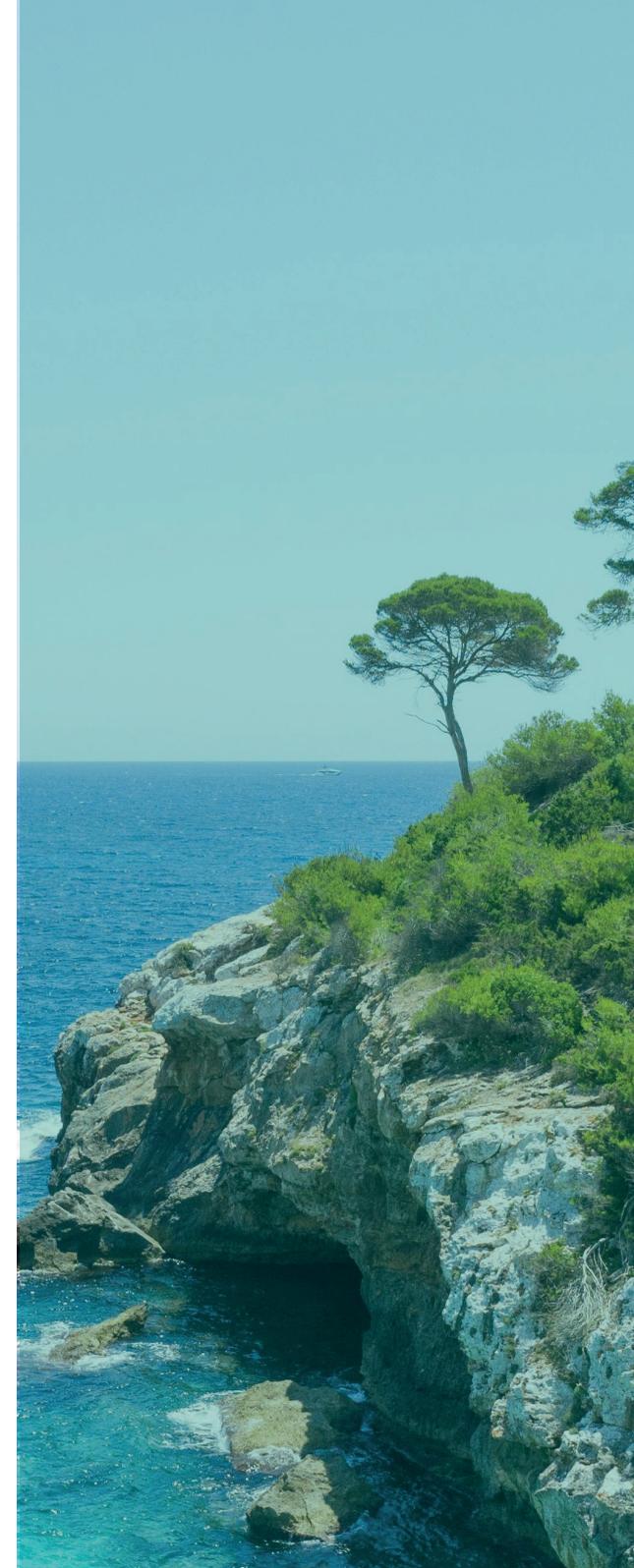
## 6.1 Energía

Desde que se idea un nuevo diseño de un hotel o una reforma, hasta la última experiencia del cliente, en [HM-whala!hotels](#) buscamos integrar la sostenibilidad general en la toma de decisiones: materiales, proveedores, asociados... Todos los criterios de sostenibilidad se seguirán aplicando para ofrecer una cartera de hoteles que generen un menor impacto medioambiental.

### 6.1.1 Logros alcanzados en 2023

Desde [HM-whala!hotels](#) hace años que se estaban trabajando e implementando algunas medidas para impulsar un uso más eficiente de la energía. Para seguir en esta línea, en 2023 se ha seguido trabajando para conseguir una mayor eficiencia energética.

Es por ello, que se ha creado un plan de medidas de sostenibilidad energética que incluye estos cambios en todos los hoteles de la región de Mallorca.



## 6 Operaciones sostenibles

---

- ☞ En la compañía [HM-whala!hotels](#) buscamos continuamente mejorar nuestros estándares de diseño de edificios para impulsar el uso eficiente de energía en nuestros hoteles. Es por ello, que en nuestro hotel de más reciente apertura, el hotel [HM Palma Blanc](#), además de apostar por un diseño de bajo impacto en general, se han instalado placas fotovoltaicas para el autoconsumo, suponiendo un enorme ahorro energético, así como una reducción de nuestra huella de carbono.
- ☞ Se ha estandarizado el sistema de monitorización y seguimiento del consumo energético a través de la creación de un procedimiento conjunto para todas las unidades y se ha formado a todo el equipo técnico en ello. El sistema utilizado es la plataforma EISI, que permite un seguimiento diario tanto de los consumos como del ratio por estancia del mismo.
- ☞ Se ha sustituido la iluminación convencional por tecnología LED en todas las unidades.
- ☞ Se han centralizado los suministros de gas natural, además de la instalación de una bomba de calor con recuperación parcial.
- ☞ Se ha cambiado de gasoil y GLP a GN canalizado.
- ☞ Se usa el calor desprendido por las máquinas polivalentes para calentar el agua (ACS).
- ☞ Para reducir el consumo eléctrico se han sustituido los equipos eléctricos de cocina y lavandería por equivalentes en gas natural.
- ☞ Por último, se han colocado etiquetas en los equipos de cocina para que el responsable informe sobre el horario de funcionamiento.



## 6 Operaciones sostenibles

---

En los hoteles de República Dominicana y México, el plan de medidas de sostenibilidad energética han conllevado las siguientes mejoras:

- ④ Se ha implantado un sistema de control y análisis del consumo energético diario y se han monitorizado los consumos de energía y gas.
- ④ Se han instalado placas fotovoltaicas y placas solares térmicas para el ACS.
- ④ Se han colocado sistemas de detección de movimiento en habitaciones para reducir el consumo en las habitaciones vacías.
- ④ Se han sustituido los splits de bajo rendimiento por los de muy alto rendimiento.
- ④ Se han colocado sistemas de caudal variable en los extractores de cocina para ajustar la velocidad el ventilador a las necesidades reales.

# 6 Operaciones sostenibles

---

## 6.1.2 Indicadores energéticos globales y regionales 2023

En el presente apartado, se muestran los resultados en cuanto a consumo de energía del ejercicio de 2023.

Como ha sido comentado anteriormente, estos consumos se monitorizan diariamente por parte de SSTT de cada hotel y son registrados mediante la plataforma EISI, lo que permite un seguimiento casi al momento tanto de los consumos como del ratio de este por estancia.

A continuación, se encuentra el detalle del consumo eléctrico y el consumo de gas en KWh/estancia por cada una de las unidades, y el comparativo con el año anterior, 2022.



## Indicadores consumo eléctrico: comparativa 2022-2023

Mallorca	2022	2023
HM Alma Beach	11,50	10,85
HM Ayrón Park	12,53	12,07
HM Balanguera	8,42	9,85
HM Balanguera Beach	11,29	9,76
HM Dunas Blancas	10,46	9,45
HM Gran Fiesta	10,77	10,38
HM Jaime III	11,37	8,73
HM Mar Blau	11,77	10,54
HM Martinique	8,06	7,34
HM Palma Blanc	21,04	16,68
HM Tropical	10,86	9,50
Whala! Beach	5,40	5,52
Whala! Fun	8,25	8,65
Whala! Isabella	10,76	12,74
<b>Promedio Mallorca</b>	<b>10,04 kWh/estancia</b>	<b>9,61 kWh/estancia</b>

\* Se percibe una reducción del 4,13%.

Es importante destacar que los consumos de los establecimientos en las Islas Baleares se han abastecido con fuentes de energías renovables.

Caribe	2022	2023
HM Playa del Carmen	14,89	15,60
Villas HM Palapas de Mar	15,34	16,00
Villas HM Paraíso del Mar	11,41	11,95
Whala! Bávaro	17,20	19,04
Whala! Urban Punta Cana	24,01	27,62
Whala! Bocachica	16,10	18,25
Whala! Bayahibe	14,17	14,30
<b>Promedio Caribe</b>	<b>15,37 kWh/estancia</b>	<b>16,77 kWh/estancia</b>

## Indicadores consumo de gas: comparativa 2022-2023

### Consumo gas: kWh/estancia

Mallorca	2022	2023
HM Alma Beach	4,53	4,92
HM Ayrón Park	7,48	7,95
HM Balanguera	12,35	5,78
HM Balanguera Beach	3,66	3,04
HM Dunas Blancas	5,48	4,97
HM Gran Fiesta	4,38	5,56
HM Jaime III	10,74	9,78
HM Mar Blau	0,61	0,96
HM Martinique	3,44	3,40
HM Palma Blanc	6,39	8,84
HM Tropical	4,68	5,74
Whala! Beach	3,77	2,80
Whala! Fun	2,64	2,66
Whala! Isabella	0,60	0,30
<b>Promedio Mallorca</b>	<b>4,50 kWh/estancia</b>	<b>4,67 kWh/estancia</b>

\* Se percibe un ligero aumento del ratio por estancia debido a un incremento en el número de estancias durante 2023, lo que ha derivado en un aumento de los consumos.

Caribe	2022	2023
HM Playa del Carmen	-	4,94
Villas HM Palapas de Mar	-	14,16
Villas HM Paraíso del Mar	-	15,74
Whala! Bávaro	0,17	0,46
Whala!Urban Punta Cana	0,68	0,45
Whala!Bocachica	0,20	1,12
Whala!Bayahibe	0,57	0,70
<b>Promedio Caribe</b>	<b>0,24 kWh/estancia</b>	<b>3,54 kWh/estancia</b>

## 6 Operaciones sostenibles



### Indicadores consumo de energía 2023



Kwh/estancia  
Global cadena



Kwh/estancia  
Mallorca



Kwh/estancia  
Caribe



### Indicadores Huella de carbono 2023



Kg CO<sub>2</sub>/estancia  
Global cadena



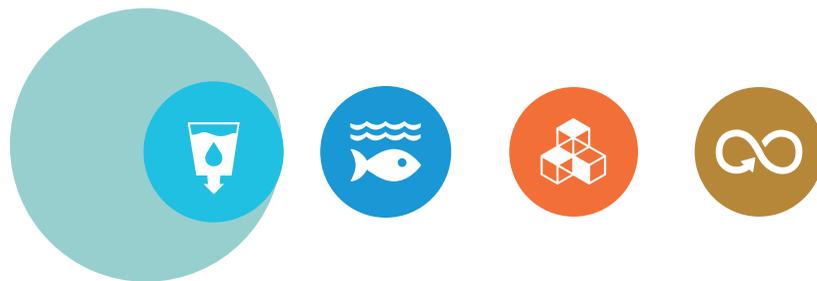
Kg CO<sub>2</sub>/estancia  
Mallorca



Kg CO<sub>2</sub>/estancia  
Caribe

# 6 Operaciones sostenibles

---



## 6.2 Agua

En los últimos años, hemos visto que la disponibilidad del agua ha decrecido de manera alarmante, debido sobre todo al aumento de eventos climáticos extremos y la sobreexplotación del recurso.

Conscientes de la situación y del alto valor de este recurso, estamos convencidos de que una adecuada gestión del agua es indispensable en nuestro compromiso con la protección del planeta y de las personas.

Desde hace años disponemos de medidas de ahorro de agua, todos los criterios de sostenibilidad se seguirán aplicando para ofrecer una cartera de hoteles que generen un menor impacto medioambiental y un buen uso del agua.

### 6.2.1 Logros alcanzados en 2023

Desde [HM-whala!hotels](#), hace años que se estaban trabajando e implementando buenas prácticas del uso del agua, ya que es un recurso natural muy necesario pero vulnerable. Para seguir en esta línea, en 2022 se ha seguido trabajando para conseguir un mayor ahorro de agua.

Es por ello, que se ha creado un plan de medidas de sostenibilidad hídrica que incluye estos cambios en todos los hoteles de la región de Mallorca:



## 6 Operaciones sostenibles

---

- 🌱 En la compañía [HM-whala!hotels](#) buscamos continuamente hacer un uso eficiente y responsable del agua en nuestros hoteles.
- 🌱 Se ha estandarizado el sistema de monitorización y seguimiento del consumo hídrico a través de la creación de un procedimiento conjunto para todas las unidades y se ha formado a todo el equipo técnico en ello. El sistema utilizado es la plataforma EISI, que permite un seguimiento diario tanto de los consumos como del ratio por estancia del mismo.
- 🌱 Se han colocado reductores de flujo en grifos y duchas para el ahorro de agua en todos nuestros hoteles.

En los hoteles de República Dominicana y México, el plan de medidas de sostenibilidad hídrica ha conllevado las siguientes mejoras:

- 🌱 En todos nuestros hoteles se ha implantado un sistema de control y análisis del consumo hídrico diario y se han monitorizado los consumos de agua.
- 🌱 Se han colocado reductores de flujo en duchas y grifos para el ahorro de agua y de energía térmica en nuestros hoteles [Whala Bávaro](#), [Whala Bayahíbe](#), [Whala Bocachica](#) y [HM Playa del Carmen](#).

# 6 Operaciones sostenibles

---

## 6.2.2 Indicadores globales y regionales 2023

En el presente apartado, se muestran los resultados en cuanto a consumo de agua del ejercicio de 2023.

Como se ha comentado anteriormente, estos consumos se monitorizan diariamente por parte de SSTT de cada hotel y son registrados mediante la plataforma EISI, lo que permite un seguimiento casi al momento tanto de los consumos como del ratio de este por estancia.

A continuación, se encuentra el detalle del consumo en m<sup>3</sup>/estancia por cada una de las unidades, y el comparativo con el año anterior, 2022.



## Indicadores consumo de agua: comparativa 2022-2023

Consumo agua: m3/estancia

Mallorca	2022	2023
HM Alma Beach	0,19	0,18
HM Ayrón Park	0,26	0,27
HM Balanguera	0,15	0,14
HM Balanguera Beach	0,19	0,19
HM Dunas Blancas	0,22	0,22
HM Gran Fiesta	0,19	0,19
HM Jaime III	0,21	0,17
HM Mar Blau	0,39	0,36
HM Martinique	0,21	0,21
HM Palma Blanc	0,32	0,28
HM Tropical	0,19	0,20
Whala! Beach	0,14	0,15
Whala! Fun	0,17	0,17
Whala! Isabella	0,29	0,38
<b>Promedio Mallorca</b>	<b>0,21 m3/estancia</b>	<b>0,22 m3/estancia</b>

\* Se mantiene constante el ratio/estancia entre el 2022 y 2023.

Caribe	2022	2023
HM Playa del Carmen	0,11	0,18
Villas HM Palapas de Mar	0,32	0,42
Villas HM Paraíso del Mar	0,42	0,55
Whala! Bávaro	0,26	0,48
Whala!Urban Punta Cana	2,15	1,03
Whala!Bocachica	0,22	0,22
Whala!Bayahibe	0,31	0,99
<b>Promedio Caribe</b>	<b>0,33 m<sup>3</sup>/estancia</b>	<b>1,02 m<sup>3</sup>/estancia</b>

## 6 Operaciones sostenibles



### Indicadores consumo de agua 2023



m3/estancia  
Global cadena



m3/estancia  
Mallorca



m3/estancia  
Caribe

# 6 Operaciones sostenibles

---

## 6.3 Residuos

Consideramos la economía circular como una de las principales palancas en la transición hacia un modelo de turismo responsable. Así, en línea con la jerarquía de residuos, más allá de fomentar la reutilización y reciclaje de los materiales que utilizamos para el desempeño de nuestras actividades, trabajamos por minimizar en la medida de lo posible el residuo que generamos.

Una buena gestión de residuos es fundamental para proteger el medio ambiente. Conforme aumenta la población, se incrementa la generación de residuos. Y, si su tratamiento no es el adecuado, acaban en vertederos e incineradoras. Esto supone problemas medioambientales que afectan el suelo, el agua y el aire. La generación de residuos puede provocar los siguientes impactos negativos, referidos no solo al ámbito ambiental, sino también al económico, sanitario y social.

- ④ Sobreexplotación de recursos naturales
- ④ Deterioro del paisaje
- ④ Contaminación del suelo, agua y aire
- ④ Mayor riesgo de incendios
- ④ Alteración en los ciclos de vida de especies animales
- ④ Enfermedades o muerte en seres vivos
- ④ Bioacumulación de sustancias en especies que pasan a la cadena trófica
- ④ Aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero y potenciación del cambio climático
- ④ Costes asociados a descontaminación y restauración de espacios
- ④ Despilfarro de posibles materias primas no utilizadas
- ④ Pérdida de valor económico del suelo
- ④ Deterioro del entorno
- ④ Proliferación de animales transmisores de enfermedades en los lugares de acumulación de residuos
- ④ Contaminación bacteriana

# 6 Operaciones sostenibles

## 6.3.1 Residuos no peligrosos: Indicadores globales y regionales 2023

En el presente apartado, se muestran los resultados totales en cuanto a generación de residuos no peligrosos (municipales) del ejercicio de 2023 en los hoteles de Mallorca.

Residuos municipales generados en 2023 (Mallorca y México)							
	Estancias	Envases (kg)	Vidrio (kg)	Papel y Cartón (kg)	Rechazo (kg)	Orgánica (kg)	Total kg residuos por hotel
HM Alma beach	53.837	3.445	10.192	4.482	20.520	17.400	56.039
HM Ayrón Park	107.377	25.103	19.668	45.183	232.740	104.864	427.558
HM Balanguera	20.286	747,5	-	1.203,5	-	580	2.531
HM Balanguera Beach	43.134	44.525	1.225	6.474	38.340	15.080	65.571,5
HM Dunas Blancas	62.492	8.008	1.824	11.154	177.552	-	198.538
HM Gran Fiesta	125.899	21.937,5	2.156	11.578,5	153.360	9.280	198.312
HM Jaime III	51.237	12.740	1.176	20.791,5	-	-	34.707,5
Hm Mar Blau	63.395	1.362	1.296	2.137	12.092	14.772	31.659
HM Martinique	150.403	585	529	2.190	603.180	-	1.221.678
HM Palma Blanc	54.410	3.380	6.348	1.350	18.900	2.870	33.748
HM Tropical	80.020	29.445	20.825	4.440	125.280	117.740	297.730
Whala! Beach	152.386	-	-	10.292	513.000	-	523.292
Whala! Fun	47.894	-	-	945	238.140	-	239.085
<b>TOTAL</b>	<b>1.012.770 kg</b>	<b>111.205 kg</b>	<b>65.239 kg</b>	<b>122.220,5 kg</b>	<b>2.133.104 kg</b>	<b>282.586 kg</b>	<b>3.264.877,5 kg</b>

# 6 Operaciones sostenibles

## 6.3.1 ¿Qué hemos alcanzado?

- Se han eliminado los amenities de las habitaciones, y solo se entregan al cliente bajo petición expresa. Además, se han eliminado todos los envases de plástico monodosis de los artículos de baño y se han sustituido por dosificadores de mayor tamaño. Además, se sustituyen los amenities por artículos ecológicos con envases biodegradables y/o reciclables.

A la derecha se puede ver el cartel informativo que está a disposición de los clientes en las habitaciones, explicando la nueva medida.



## 6 Operaciones sostenibles

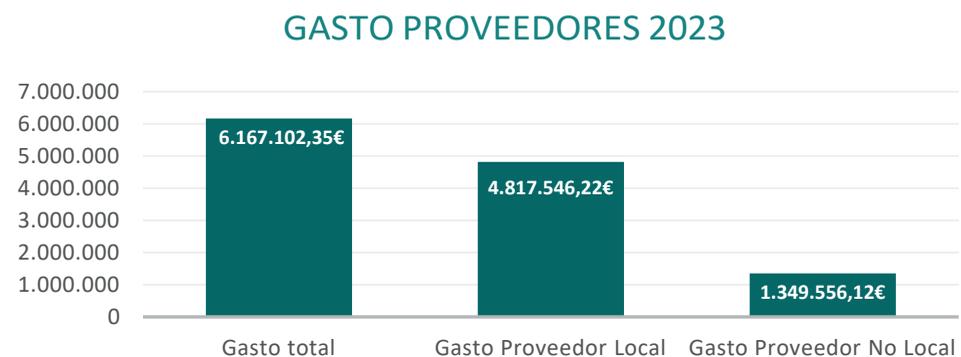
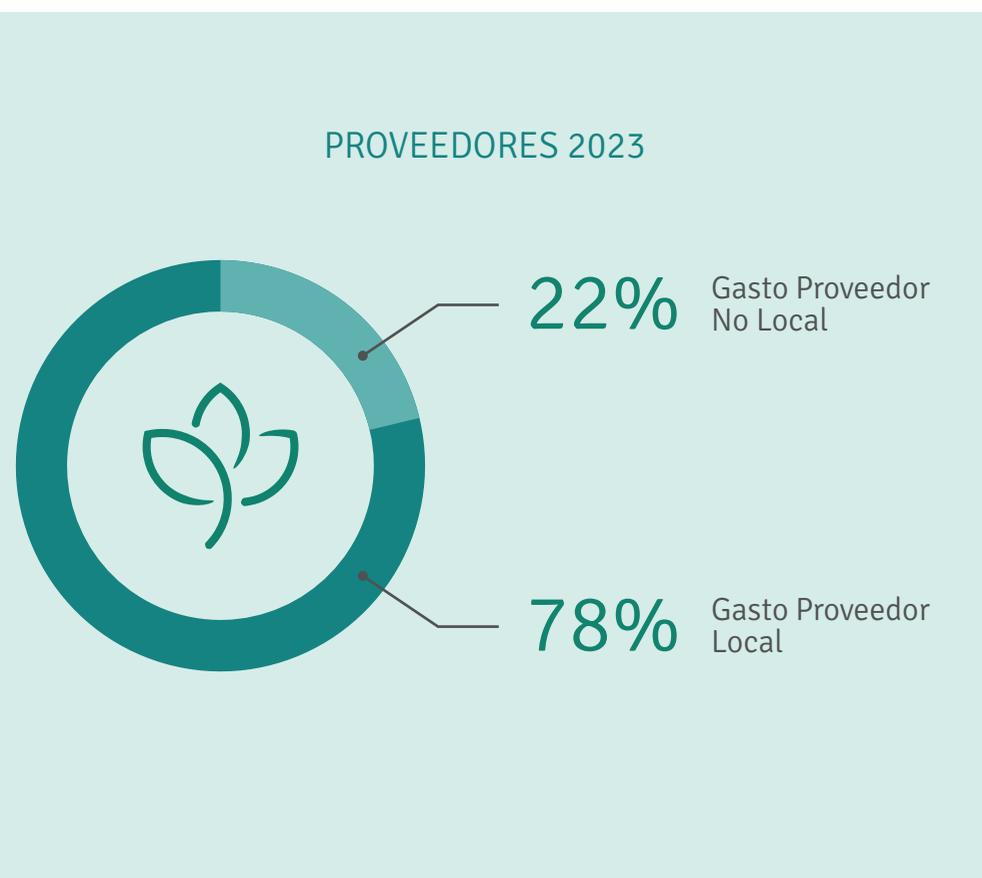
---

- ④ Los clientes disponen de esta información en el directorio cliente y en la misma habitación mediante cartelera.
- ④ Se ha añadido información en el directorio de clientes sobre que pueden encontrar un punto de reciclaje a su disposición en el hotel.
- ④ Se ha contratado una empresa gestora autorizada de residuos peligrosos: SERTEGO. Con ello se ha puesto en marcha un plan para segregar todos los residuos peligrosos en los hoteles de Mallorca, que después recoge la empresa mencionada.
- ④ Se ha formado a todo el equipo en la segregación de residuos, tanto municipales como peligrosos.
- ④ Se ha concienciado a todos los trabajadores de la necesidad de implicarse en los hábitos de uso racional del material y equipos a través de cartelera de buenas prácticas situada en los diferentes puntos estratégicos de cada departamento.
- ④ Se ha creado una botella reutilizable con el logo de ThePLANet que se vende en los hoteles de Mallorca, para así invitar al cliente a reducir el uso de botellas de un solo uso. El dinero recaudado irá destinado a un proyecto de compensación de la huella de carbono. En varios hoteles de Mallorca venden bolsa de tela reutilizables con el logo de HM y de ThePLANet by HM Hotels.

# 6 Operaciones sostenibles

## 6.3.4. Proveedores

En HM-Whala!hotels estamos comprometidos con el productos y comercio local. Durante el 2023, el gasto en proveedores locales ha sido de 4.817.546,22€ respecto a los 6.167.102,35€ del gasto total, es decir, un 78% del gasto total en proveedores ha sido de ámbito local.





# 7

## Comprometidos con nuestra comunidad local

No todos los países en los que operamos encontramos la misma situación socio-económica, en especial, en los países situados en el Caribe. Es por ello que desde el programa [The PLANet by HM Hotels](#), nuestro principal objetivo es contribuir en el apoyo a la comunidad en cada uno de los destinos según las diferentes particularidades, y velando por que siempre se cumplan los derechos humanos en todos los grupos que se vean afectados de algún modo por nuestra actividad.

# 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

---



Fundació  
**Deixalles**

## 7.1 Mallorca

### Fundació Deixalles

Durante el 2022 se firmó en Mallorca, un acuerdo con la fundación Deixalles.

Desde entonces, esta fundación realiza recogidas de objetos en buen estado (mobiliario, aparatos eléctricos, textil, etc.) y los restaura y prepara para su reutilización. Es decir, dan una segunda vida a productos que, de lo contrario, iban a ser desechados. La clave de esta asociación reside en su compromiso con la integración en la vida laboral y social de personas en riesgo de exclusión social, que son quienes desarrollan la tareas anteriormente mencionadas.

Esta colaboración se ha realizado través de tres vías:

- ④ **Incorporación de personas en riesgo de exclusión al mundo laboral:**  
HM-whala!hotels ha dado a conocer a la Fundació Deixalles la descripción de los perfiles profesionales correspondientes a los puestos de trabajo ofrecidos y las condiciones de contratación y facilitará el seguimiento de la inserción laboral de las personas en sus centros de trabajo, respetando la metodología de acompañamiento a la inserción del programa.
- ④ **Realización de prácticas en empresas no remuneradas:**  
HM-whala!hotels facilitará un espacio para la realización de prácticas no remuneradas por parte de las personas usuarias de la Fundació Deixalles, enmarcado en el proyecto OKUPA'T de orientación laboral de la Fundació.
- ④ En HM-whala!hotels creemos que el diseño y la vanguardia no están reñidos con los principales motores para evitar el desperdicio, que son la reducción y la reutilización. Por ello, vemos un pilar en la Fundació Deixalles, ya que además de apostar por la sostenibilidad, aúna la inserción en la vida laboral y social de Mallorca de personas en riesgo de exclusión social.

## 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

En esta tercera línea de colaboración, **HM hotels** dona y a la vez adquiere mobiliario y útiles diversos a la asociación para darles una segunda vida.

- En relación con su compromiso con la economía circular y la inserción socio-laboral de personas vulnerables, Fundació Deixalles ha creado el proyecto Fem que Circuli. Una iniciativa financiada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, que pretende en primer lugar, fomentar la economía circular en los sectores HORECA e inmobiliario, a través de la recogida gratuita y preparación para reutilización de objetos reutilizables en las islas de Mallorca e Ibiza.

Como comentado, además del apoyo de este sector de la comunidad, representa un gran potencial dentro del sector turístico sobre como evitar la generación de nuevos útiles, dando prioridad a la reducción y a la reutilización.



En 2023 se han donado 2331,5kg, de los cuales 2018kg han sido reutilizados por la Fundación

## 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

### Comprometidos con nuestra cultura. Colaboración con Atlantida Film Fest 2022

Desde nuestros hoteles siempre hemos apostado por el desarrollo de la cultura. Por ello, desde el mismo modo en que se realizó en 2021, se ha participado con el Festival de cine independiente organizado por la plataforma Filmin. La última y 12ª edición se celebró también de forma presencial en Palma de Mallorca desde el 24 al 31 de julio de 2023. Atlàntida Film Fest nació hace 12 años como el primer festival de cine online en nuestro país, con el objetivo de dar a conocer al público las películas internacionales que no encontraban lugar en las salas.

Participamos como una de las sedes oficiales, ofreciendo una tarifa especial en alojamiento para los participantes del festival en el hotel [HM Palma Blanc](#), ayudando a que la capital de Mallorca se convierta durante una semana en el centro de la cultura europea.



### Colaboración con Mostra cine Out de les Illes Balears

Como muestra del compromiso de nuestra cadena con la diversidad, hemos colaborado con el festival de cine LGTBIQ+ de las Islas Baleares, que aborda la diversidad afectiva, sexual y de género que existe en nuestra sociedad, a través del cine, con una selección de largometrajes, documentales y cortometrajes que muestran realidades de diferentes lugares del mundo.

Colaboramos ofreciendo apoyo a la comunidad a través de gratuidades en nuestros alojamientos y brindando espacios para celebración de ruedas de prensa.



## 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

---

### Apostando por el talento. Colaboración con Escuela de Hostelería de las Islas Baleares

Colaboramos con la EHIB desde el año 2005 ofreciendo prácticas para los alumnos de las distintas especialidades, tanto en Caribe como en Mallorca. Actualmente, más de 40 alumnos han realizado prácticas en nuestros establecimientos, de los cuáles, más del 50% obtuvieron posteriormente un contrato de trabajo.

Remarcar que de los que iniciaron sus prácticas con nosotros, un 30% continúa a día de hoy trabajando en **HM Hotels**, asumiendo puestos de mandos intermedios y de dirección.



### Cercle d'Economia de Mallorca

Colaboramos con esta asociación que organiza conferencias, publicación de artículos de opinión y tertulias de debate social, político y económico, sobre la visión de distintos sectores y el desarrollo de la sociedad. Cuenta con la participación de empresarios, economistas, científicos, filósofos, abogados, escritores, catedráticos de distintas especialidades, escritores, sociólogos, políticos, etc. Colaboramos ofreciendo precios reducidos de la membresía para nuestros empleados.



Cercle  
d'Economia  
de Mallorca

## 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad



### Fundació teatre principal

Fundación que gestiona desde 2001 el teatro Principal de Palma de Mallorca, un centro de arte dramático de referencia en el sector cultural de la ciudad. Colaboramos ofreciendo precios reducidos de la membresía para nuestros empleados.

### Fundació Turismo de Palma 365

Fundación en materia turística y de promoción exterior, sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es promocionar y fomentar el turismo de la ciudad de Palma de Mallorca y, en general, de la isla de Mallorca. Para ello desarrolla diferentes actividades como difundir y explotar material de divulgación, organizar viajes de familiarización y campañas de promoción, tanto a nivel local como nacional e internacional., etc. Colaboramos ofreciendo precios reducidos de la membresía para nuestros empleados.



### HM Palma Beach Games

Somos el patrocinador principal de los Palma Beach Games en las ediciones de 2016, 2017, 2018, 2019 y 2022. HM Hotels Palma Beach Games es un torneo multideportivo social cuyo objetivo es juntar las modalidades de playa de rugby, voley, fútbol, handbol y tenis en unas jornadas que reúnen el deporte con la cultura, la música y la fiesta.

### Evento XTANT 202

Colaboramos ofreciendo un precio especial en el alojamiento para los participantes del evento, que es un encuentro mundial de artesanos textiles celebrado en la isla de Mallorca. Busca poner en valor el patrimonio humano a través de talleres prácticos ofrecidos por las y los artesanos para mostrar sus técnicas de trabajo tradicionales.

# 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

## 7.2 República Dominicana

En República Dominicana, **Whala! Bávaro** ha firmado acuerdos con asociaciones como Asonahores (Asociación de Hoteles y Restaurantes de la República Dominicana) e Inverotel (Asociación de Inversores Hoteleros), abogan por un desarrollo turístico sostenible y de calidad, con acciones concretas:

- ④ Información y notificación al sector hotelero y de restauración de los periodos de veda de diferentes especies: langostas, cangrejos, lambi, pez loro y otras varias.
- ④ Campañas de limpiezas de playas y reducción de plásticos.
- ④ En situaciones de emergencia como inundaciones o huracanes, ambas asociaciones solicitan a sus miembros (hoteles/restaurantes) su colaboración con los damnificados.

**Whala! Bayahíbe** es miembro de La Asociación Bayahíbe/La Romana y en conjunto con otros hoteles, mediante una distribución específica por hotel teniendo en cuenta número de habitaciones. Se realizan proyectos ambientales y sociales como:

- ④ Liberación de los 3 manatíes de Bayahíbe
- ④ Programa de Restauración de Corales
- ④ Co-manejo Santuario Marino Arrecifes del Sureste (junto al Ministerio de Medio Ambiente, Clúster Turístico La Romana Bayahíbe, FUNDEMAR, Fundación Central Romana y Blue Finance)



## 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

---

- Co-manejo Padre Nuestro (junto al Ministerio de Medio Ambiente)
- Programa de Reforestación del destino
- Programa certificación de playas Bandera Azul
- Programa: Buscando a los futuros líderes del destino La Romana
- Programa TUI Academy
- Programa Turismo para todos: desarrollo de acciones para el fortalecimiento del turismo accesible
- Apoyo a todas las actividades deportivas que se realizan en Bayahíbe
- Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz
- Orfanato Niños y Niñas de Cristo
- Asociación de artesanas Villas Padre Nuestro: Arte Cuseco
- Asociación de artesanos La Pereskia de Bayahíbe
- Asociación de Guías de Padre Nuestro
- Hogar de Ancianos La Romana
- Cruz Roja Dominicana

Desde el hotel [Whala! Bocachica](#) colabora según las necesidades y peticiones de las autoridades locales. Este año hemos colaborado con 2 Fundaciones – facilitándoles el salón de reuniones sin cargo. Se ha facilitado dos veces el salón Palmeras al ayuntamiento para impartir alguna charla.



# 7 Comprometidos con nuestra comunidad local y con la diversidad

---

## 7.3 México

En México, [HM Playa del Carmen](#) colaboró con la Asociación TODAS SOMOS CATRINAS para un mural durante el día de muertos y colabora con la Asociación Hotelera de la Riviera Maya donde se realizan reuniones para debatir los problemas de ámbito turístico o que directamente afecte a Playa del Carmen y los playenses.

[Villas HM Palapas del Mar](#) y [Villas HM paraíso del Mar](#) hacen una aportación económica trimestralmente a un refugio de animales, además de la donación de sábanas y toallas viejas.

Por otro lado, se realizó una aportación económica al Ayuntamiento para la compra de medicamentos para la ciudadanía.





# 8

## Todos somos protagonistas del cambio

Desde [HM-whala!hotels](#) somos conscientes del papel imprescindible que juegan todos nuestros colaboradores tanto en el desarrollo de nuestra actividad como en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Por ello, siempre buscaremos garantizar un trato digno, justo e igualitario de todo el personal y siempre fomentaremos el desarrollo profesional y el bienestar de todo nuestro equipo.



## 8 Todos somos protagonistas del cambio

---

La cadena siempre ha buscado priorizar el bienestar de sus colaboradores, por ello, dentro del programa [The PLANet by HM Hotels](#) seguirán siendo los actores principales y motores para el seguimiento y éxito del programa.

Desde [HM Hotels](#) planteamos un escenario de mejora continua, siempre garantizando el cumplimiento de todos los principios de bienestar y desarrollo personal:

- ④ Cumpliendo con todas las leyes y regulaciones en cada uno de los países.
- ④ Garantizar un trato digno y justo, respetuoso y que no permita ningún tipo de discriminación por ningún motivo.
- ④ Contando con procedimientos que garanticen la igualdad de oportunidades.
- ④ Ofreciendo un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.
- ④ Favoreciendo la realización profesional de los empleados.



## 8 Todos somos protagonistas del cambio

---

### 8.1 Desarrollo del talento y del empleo

La gestión del equipo y su desarrollo en la compañía se ha convertido en un tema crucial para todo el sector en los diferentes destinos.

Por ello, se han asentado las bases de diferentes líneas de trabajo que seguiremos desarrollando en los siguientes años.

#### Creación del procedimiento para la comunicación interna y elevación de sugerencias

Con el fin de construir mejores puentes de comunicación y también digitalizar la comunicación con los responsables y que el equipo se sienta libre de poder expresarse. Además de la política de puertas abiertas existente hasta el momento, se ha puesto a disposición de todo el equipo el siguiente buzón de correo: [soportetheplanet@hmhotels.net](mailto:soportetheplanet@hmhotels.net)

Todo el equipo dispone de este buzón de correo para poder transmitir cualquier sugerencia, propuesta, idea de mejora...relacionada con cualquier aspecto del lugar de trabajo. Por otro lado, también se pretende dejar constancia no solo de los comentarios, sino de las acciones tomadas o valoradas para cada uno de ellos, así como dejar constancia de esta gestión por parte de los responsables.

Por otro lado, nuestra política de contacto directo y de puertas abiertas con los responsables de cada departamento y hotel seguirá permaneciendo para toda aquella persona que prefiera el contacto y gestión directa.

## 8 Todos somos protagonistas del cambio

---

### Creación del plan de igualdad

Como parte del desarrollo de nuestro compromiso con el equipo, se sigue trabajando para garantizar unas condiciones de trabajo respetuosas atendiendo a la diversidad de la plantilla bajo el principio de igualdad. Por ello, se ha creado un plan de igualdad que fomenta acciones que integren la igualdad real como principio básico y transversal.

Todo el equipo cuenta con este procedimiento implementado y el documento disponible desde mayo de 2022.

### Creación del plan de promoción interna y contratación externa

El objetivo de este documento es establecer las actuaciones necesarias para garantizar objetividad y transparencia en los procesos de promoción interna de la empresa y de selección externa.

La empresa informará de las vacantes para que puedan cubrirse por promoción interna, para que el personal del propio hotel tenga la posibilidad de optar siempre a la promoción.

## 8 Todos somos protagonistas del cambio

---

### Programa de formación

Como cada año, seguimos apostando por la formación y desarrollo interno de todo el equipo con formaciones de diferentes ámbitos y características. Este año se han realizado las siguientes dinámicas:

- 🕒 Programa medioambiental **thePLANet: impulsores del cambio**
- 🕒 Compliance en el hotel
- 🕒 Housekeeping - La clave en la transformación digital de un hotel
- 🕒 Higiene alimentaria aplicada y gestión de alérgenos
- 🕒 Formación para el equipo de F&B
- 🕒 Formación para el equipo de recepción





## 8 Todos somos protagonistas del cambio

---

### Perfil embajadores: Todos somos protagonistas del cambio

Como hemos mencionado con anterioridad, nuestra apuesta por la formación continua en el empleo es uno de nuestros pilares. Procuramos que nuestro personal tenga un desarrollo tanto profesional como personal, ya que consideramos que el mérito de las personas está tanto en sus conocimientos y habilidades, como en sus cualidades humanas.

Durante el 2023, siguiendo la línea de la importancia de la formación para nosotros, se creó el perfil de Embajador para transmitir mes a mes el mensaje de `Todos somos protagonistas del cambio`, el lema de nuestro programa [The PLANet by HM Hotels](#).

El embajador, es el encargado de concienciar a los empleados de la importancia de este cambio de rumbo hacia la sostenibilidad. Cada mes a través de las píldoras formativas han realizado una reunión de seguimiento, centrada en un ítem concreto del programa, para reforzar el concepto y dar seguimiento a la implementación del programa [The PLANet by HM Hotels](#). Se han realizado estas píldoras en todos los hoteles pertenecientes a [HM-Whala!Hotels](#).

Además, se han realizado reuniones de equipo por parte de dirección con los jefes de departamento o embajadores con el objetivo de ver el estado de aplicación de las buenas prácticas y fomentar la comunicación y participación de todos.

# 8 Todos somos protagonistas del cambio

Desde HM-Whala!Hotels, creemos que un embajador debe:

- ④ Estar concienciado con The PLANet by HM Hotels, es decir, creer en el mensaje que transmite.
- ④ Deber ser dinámico, debe fomentar la participación de los empleados, para ver qué opinión tienen al respecto.
- ④ Debe ser empático y escuchar las opiniones de los empleados para comentarlas en las reuniones de equipo.



Durante el 2023, los temas que se han tratado en estas píldoras formativas son:

- ④ Sistema de separación de residuos y punto de recogida de residuos peligrosos en su hotel.
- ④ Protocolo de actuación ante derrames químicos, y los puntos del hotel en los que se puede encontrar el protocolo.
- ④ Política de Elevación de Sugerencias.
- ④ Política de promoción interna y contratación externa, y los responsables asignados.
- ④ Objetivos generales del plan de The PLANet by HM Hotels y como se han ido cumpliendo a lo largo de este año.
- ④ Procedimiento a seguir para controlar el desperdicio de alimentos. Registro de comida que si tira sin usar.
- ④ Programa The PLANet by HM Hotels.

# 10 Objetivos The PLANet by HM Hotels 2024

---







# Memoria de Sostenibilidad 2023

## The PLANet by HM Hotels