



2021

Avanzado hacia una recuperación sostenible y fundamentada en la circularidad

memoria  
responsabilidad  
social  
corporativa





“We must measure things if we want to manage them”  
“Debemos medir las cosas si queremos gestionarlas”



## Avanzado hacia una recuperación sostenible y fundamentada en la circularidad

En el GRUPO MAC HOTELS, desde los inicios en los años 80, aspiramos a ser una compañía a la **vanguardia, orientada al cliente** y preocupada por aportar un **valor añadido a la comunidad** en la que está establecida.

En este año 2021, año de inicio de una tímida recuperación tras la pandemia y el parón de 2020, hemos planteado esta vuelta sobre las siguientes bases:

- El impulso a la **calidad** en nuestros productos actuales y futuros;
- El peso de la **sostenibilidad** en nuestras decisiones y procesos internos, incorporando el concepto de circularidad. Hablando de Sostenibilidad como concepto de devolver a la tierra lo que nos ha dado, desde el punto de vista económico, ambiental y social.
- El empuje de la **economía cooperativa y colaborativa** en el sector.
- El enorme valor de **nuestro equipo humano**, por el que apostamos firmemente. Somos conscientes de que su crecimiento y bienestar personal es el que hace crecer a nuestra empresa.
- La verdadera responsabilidad social se debe basar en la **transparencia**.

Estos ejes de nuestra columna vertebral debemos trabajarlos a partir de **datos**. Por ello, una de los valores más preciados de nuestro sistema de Responsabilidad Social es nuestro **Cuadro de Mando de Indicadores**, que vamos alimentando desde que empezamos en el año 2016.

En la presente memoria presentamos los datos de los últimos 4 años, junto con algunos de los proyectos que nos han guiado y apasionado durante estos meses.



## Índice

<b>1</b>	NUESTRAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE UN VISTAZO.....	05
<b>2</b>	OBJETIVOS RSC 2021 GRUPO MAC.....	06
<b>3</b>	CIFRAS RELEVANTES GRUPO MAC 2021.....	19
<b>4</b>	CIFRAS RELEVANTES DE NUESTRAS MARCAS MAC HOTELS & PURE SALT LUXURY HOTELS.....	19
<b>5</b>	¿CÓMO LO HEMOS HECHO? NUESTRO PLAN DIRECTOR.....	19



# 1 Nuestras Líneas estratégicas de un vistazo

La **Visión** de Responsabilidad Social del Grupo Mac se sustenta en la **Creación de Valor** para nuestros principales Stakeholders (clientes, colaboradores internos, colaboradores externos y la comunidad) consiguiendo la generación de efectos positivos a través de **la transparencia y la cooperación**.

Los **3 puntales** que sustentan Nuestra **Estrategia de Responsabilidad Social** (el **SOCIAL**, el **LABORAL** y el **MEDIOAMBIENTAL**) se mantienen desde el principio y se refuerzan año tras año, a través de unos **Objetivos Estratégicos renovados para el período 2020-2023**, que guían los planes de acción anuales de cada marca y cada negocio del grupo:

## ÁREA SOCIAL

- La **Proactividad Social** en los lugares en los que están ubicados los hoteles y la organización.
- Crear **Relaciones y Compromisos Estables e Integrativos** entre las ONG y el Grupo.
- **Incorporar progresivamente a nuestros Stakeholders** a nuestras Estrategias de Responsabilidad Social.
- **Customizar nuestras Acciones de Responsabilidad Social** para aportar el máximo valor añadido a la sociedad.

## ÁREA LABORAL

- La **Gestión y Retención del Talento**, ligado a los valores que nos definen (autenticidad, calidad, excelencia, diversidad, compromiso).
- El Fomento del **Bienestar del personal**.
- **Asumir el reto de la Igualdad Real**.

## ÁREA MEDIOAMBIENTAL

- Impulsar **Cuidado del Medioambiente** y la **reducción de los impactos** de la organización.
- **Reducir progresivamente la Huella Ecológica de la Organización** y trabajar **hacia una neutralización de nuestras emisiones**.

Nuestro compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en la década para la Acción (2021-2030) así como con la **Fundación Impulsa Baleares** en el Proyecto Líder de Circularidad Hotelera, también van a guiar los Planes Directores de estos próximos años.





## 2 Objetivos RSC 2021 Grupo Mac

### ODS SOBRE LOS QUE HEMOS TRABAJADO



#### ÁREA SOCIAL

- 1 Fomentar la **Contratación Responsable** y el Desarrollo de una Política de Compras Sostenibles y Código ético.
- 2 Consolidar las **Colaboraciones** con ONG locales.
- 3 Impulsar la Integración laboral de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión.

#### ÁREA LABORAL

- 1 Consolidar el **Proyecto Formativo Grupo Mac**, basado en los siguientes hitos:  
La Mac Academy.  
**Competencias en Idiomas**
- 2 Trabajar por el **Bienestar del personal**
- 3 Impulsar la **Renovación e Implantación de los Planes de Igualdad**

#### ÁREA MEDIOAMBIENTAL

- 1 Impulsar la **concienciación ambiental** entre nuestros clientes y personal.
- 2 **Reducir progresivamente la Huella ecológica** con medidas destinadas a disminuir nuestros impactos ambientales.



## 3 Cifras relevantes del Grupo Mac en 2021

Con un carácter marcadamente familiar, nuestra última finalidad es la fidelización de los huéspedes; para ello consideramos que la inversión continuada, la innovación constante y la formación y entusiasmo de quienes componemos el equipo, son los valores irrenunciables que deben conformar nuestro día a día. Trabajamos con la ilusión y constancia necesarias para posicionar las diferentes

marcas del grupo y lograr que cada persona que busca una experiencia vacacional encuentre en nosotros su destino.

Estos son nuestros principales datos, dejando en algunos indicadores fuera el año 2020 al no haberse abierto algunos de nuestros establecimientos y no poder dar un valor comparable con los años anteriores o posteriores.

DÍAS DE APERTURA NEGOCIOS	2021	2019	2018	2017
Club Mac	131	184	184	184
Paradiso Garden	182	167	(*)	227
Puerto Marina Benalmádena	211	334	334	365
L' Arcada Restaurante	162	199	88	-
Pure Salt Residences	365	365	153	-
Pure Salt Garonda	179	246	260	263
Pure Salt Port Adriano	180	248	26	265

(\*) Cerrado por reformas

PROGRESIÓN EN RRSS	FACE BOOK			INSTAGRAM			LINKED IN		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
AÑO									
Mac Hotels Corporativa	690	593	577	483	304	223	6.984	6.307	5.431
Pure Salt	10.885	10.819	10.521	5.627	5.100	5.565	2.472	2.172	1.653

HOTELES	2021	2019	2018	2017
Número de Establecimientos	6	6	4	5
Número de Pernoctaciones	111.455	281.683	259.608	290.321
Ocupación	41,94%	71,16%	65,53%	64,28%
Nacionalidades Clientes	80	127	89	19

MEDIOAMBIENTE	2021	2019	2018	2017
Consumo de Agua (1)	0,71	0,27	0,36	0,61
Consumo de Energía (2)	20,08	12,12	11,64	10,74
Consumo de Gas (3)	0,78	0,35	-	-
Emisiones GEI (4)	2.174,72	6.243,29	5.567,81	5.450,68
Huella de Carbono (5)	4.195,72	6.789,19	-	-
Huella de Carbono Relativa (6)	10,67	9,22	-	-

(1) m<sup>3</sup> por estancia (2) KW por estancia (3) m<sup>3</sup> por estancia (4) Toneladas de CO2 consumo eléctrico (5) Toneladas de CO2 Alcance 1+2 (6) Toneladas de CO2 Alcance 1+2/estancia



# 3 Cifras relevantes de Mac Hotels en 2021

## NUESTROS VALORES

Dinamismo, Frescura, Compromiso, Transparencia

HOTELES	2021	2019	2018	2017
Número de establecimientos	3	3	2 (*)	3
Número de pernoctaciones	80.161	239.474	222.580	250.401
Ocupación	36,00%	79,85%	77,31%	76,57%
Nacionalidades de los Clientes	76	113	61	18

(\*) Paradiso Garden permaneció cerrado por reformas en 2018

PROGRESIÓN EN RRSS	FACE BOOK			INSTAGRAM		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
AÑO						
Mac Hotels Corporativa	690	593	577	483	304	223
Club Mac	82.819	78.665	76.861	14.055	13.136	12.596
Paradiso Garden	2.243	1.951	1.835	3498	2.797	3.602
Puerto Marina Benalmádena	5.849	5.614	3.940	-	-	-
L' Arcada	1.423	972	742	1127	680	658

## NUESTROS ATRIBUTOS DE POSICIONAMIENTO

Mar, Versatilidad, Experiencia, Singularidad, Adaptabilidad, Diversión, Sostenibilidad, Diversidad

SATISFACCIÓN CLIENTES	2021		2019		2018		2017	
	(1)	(2)	(1)	(3)	(1)	(3)	(1)	(3)
Totales Mac Hotels	87,25%	5,02	87,10%	8,6	86,25%	8,5	81,73%	8,05
Club Mac	82,60%	4,97	82,10%	8,38	84,60%	8,33	83,00%	7,83
Paradiso Garden	91,90%	5,25	89,10%	8,43	-	-	75,40%	7,67
Puerto Marina Benalmádena	83,70%	5,07	90,10%	8,98	87,90%	8,67	86,80%	8,67

(1) Review Pro (2) Encuesta interna (sobre 6) (3) Encuesta interna (sobre 10)

(\*) En 2020 cambiamos el modelo de encuesta de clientes.

MEDIOAMBIENTE	2021	2019	2018	2017
Consumo de Agua (1)	0,69	0,25	0,28	0,35
Consumo de Energía (2)	17,15	9,60	8,73	8,55
Consumo de Gas (3)	0,57	0,29	-	-
Emisiones GEI (4)	1.489,60	4.302,10	3.682,00	3.650,79
Huella de Carbono (5)	1.790,91	4.739,93	-	-
Huella de Carbono Relativa (6)	8,5204	7,1685	-	-

(1) m³ por estancia (2) KW por estancia (3) m3 por estancia (4) Toneladas de CO2 consumo eléctrico

(5) Toneladas de CO2 Alcance 1+2 (6) Kg de CO2 Alcance 1+2/estancia



# 3 Cifras relevantes de Pure Salt Luxury Hotels en 2021

## NUESTROS ATRIBUTOS DE POSICIONAMIENTO

Flexibilidad, Mar, Calidad, Exclusividad, Experiencia, Modernidad, Cercanía, Tranquilidad, Privacidad, **Sostenibilidad**, Compromiso

## MARCANDO LA DIFERENCIA

La misión y visión, así como los valores de marca, han sido cuidadosamente diseñadas para situar al cliente en el centro de la estrategia y ofrecerle una experiencia única y diferente.

Modernidad, diseño, gastronomía, lujo y privacidad, son algunos de los atributos que se trasladarán al cliente para sentir la experiencia Pure Salt.

HOTELES	2021	2019	2018	2017
Número de establecimientos	3	3 (*)	2	2
Número de pernoctaciones	31.294	42.209	37.028	39.920
Ocupación	65,98%	62,47%	53,76%	52%
Nacionalidades Clientes	80	107	75	14

(3) En 2019 se incorpora al portfolio Pure Salt Residences

PROGRESIÓN EN RRSS	FACE BOOK			INSTAGRAM		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Pure Salt	10.885	10.819	10.521	5.627	5.100	5.565
Mikel & Pintxo	928	694	681	1.329	825	885

SATISFACCIÓN CLIENTES	2021		2019		2018		2017	
	(1)	(2)	(1)	(3)	(1)	(3)	(1)	(3)
Totales Pure Salt	88,50%	5,36	89,37%	9,1	89,60%	8,83	90,50%	8,75
Pure Salt Port Adriano	88,30%	5,3	93,80%	9,18	90,70%	9	90,90%	8,83
Pure Salt Garonda	86,90%	5,14	91,40%	9,03	88,50%	8,67	90,10%	8,67
Pure Salt Residences	90,30%	5,63	82,90%	9,08	-	-	-	-

(1) Review Pro (2) Encuesta interna (sobre 6) (3) Encuesta interna (sobre 10)  
En 2020 cambiamos el sistema de encuesta de clientes.

MEDIOAMBIENTE	2021	2019	2018	2017
Consumo de Agua (1)	0,78	0,46	0,44	0,86
Consumo de Energía (2)	30,20	33,07	35,61	30,68
Consumo de Gas (3)	1,61	0,86	-	-
Emisiones GEI (4)	685,12	1.941,19	1.885,81	1.786,76
Huella de Carbono (5)	1.015,84	2.049,28	-	-
Huella de Carbono Relativa (6)	18,9370	27,14	-	-

(1) m<sup>3</sup> por estancia (2) KW por estancia (3) m<sup>3</sup> por estancia incluido LA Restaurant  
(4) Toneladas de CO2 consumo eléctrico (5) Toneladas de CO2 Alcance 1+2 (6) Kg de CO2 Alcance 1+2/estancia



# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

Felicitaciones de Navidad del Grupo, en Colaboración con UNICEF



En este año 2021, en el que hemos arrancado con incertidumbre y más tarde de lo normal, hemos recorrido los 3 pilares de nuestro sistema. Este recorrido por nuestros Planteamientos y Resultados en las áreas Social, Laboral y medioambiental, están acompañados de:

- El cuadro de indicadores que muestran la evolución de los principales hitos en los últimos 4 años
- El detalle de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** trabajados en cada área.

## NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

ODS SOBRE LOS QUE HEMOS TRABAJADO EN 2021



NUESTROS INDICADORES	2021	2020	2019	2018	2017
Inversión total en Acción Social	20.986,61€	13.653€	48.623€	60.665€	16.401€
Nacionalidades Personal (Diversidad)	40	28	45	41	32

## CONSOLIDAR LA COLABORACIÓN CON ONG Y ENTIDADES DE APOYO A LA INFANCIA Y A LOS MÁS DESFAVORECIDOS

### A/ Infancia

En el año 2012 Grupo Mac Hotels firmó un acuerdo de colaboración UNICEF y, desde entonces es una de las 17 organizaciones aliadas al programa "Hoteles Amigos UNICEF" en España, recaudando dinero a través de las aportaciones de los clientes en las reservas y de la organización de eventos de concienciación y sensibilización a la sociedad.

Este año 2021, El Grupo Mac ha recogido, la cantidad de 8.473,58 euros, cifra que, aunque muy inferior al 2019, donde se les entregaron más de 23.000 euros, es un paso más en la dirección de la recuperación.

La recogida se ha realizado:

- A través de las aportaciones de nuestros clientes,
- Con las postales de Navidad con UNICEF, con dos diseños
- Con algunas actividades realizadas en Club Mac.



## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



Recogida comida no perecedera, juguetes y ropa infantil Oficinas Centrales, procedente de todos los hoteles de la compañía en Mallorca

La **Fundación Minyones** se dedica a la ayuda y desarrollo social de los más débiles, concretamente de niñas y niños desprotegidos y con dificultades para desarrollarse y crecer en las condiciones adecuadas.

Son menores víctimas de difíciles situaciones sociales de riesgo, que les obligan a pasar un tiempo en los hogares para menores tutelados.

Un grupo de niñas y niños de entre 7 y 12 años con un par de educadoras pasaron el día en las instalaciones de Club Mac. Se han podido organizar dos jornadas, una en el mes de Julio y otra en el mes de Agosto.

### Refuerzo de la Colaboración con la Fundación Escribano

Desde el año 2018, el Grupo Mac entrega anualmente Juguetes y Ropa aportadas por el personal. Desde el año 2020 Escribano comenzó con el **Armario Solidario**. Empezó con un local de 50m2 y ahora se ha metido en un préstamo para poder comprar otro más grande de 200m2. En él los voluntarios entregan ropa infantil a todo el que se presenta a pedirla, de forma totalmente gratuita. También entregan cochecitos, cunas, juguetes, mantas, etc.

Debido a la falta de recursos, el Armario Solidario está abierto solamente los martes 18 a 20 horas, pero Javier está buscando financiación para poder emplear una persona que pueda abrir el local al público al menos dos horas todos los días. Se anima al personal a ofrecerse como voluntario, así como a hacer donativos para contribuir.

La Fundació también realiza esta labor de entrega en terceros países, adjuntamos link con video de entrega. <http://www.fundacionescribano.org/>

Durante los meses de Octubre y Noviembre se ha organizado una recogida de Ropa, juguetes y Comida de no perecederos para **aportar a la Fundación Escribano**, en los hoteles de Pure Salt y Mac Hotels de Mallorca.



### RECOGIDA DE ROPA INFANTIL, JUGUETES Y COMIDA





# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

Campana de  
**Donación de  
JUGUETES  
y ropa**



Noviembre  
**Solidario**  
Juguetes y ropa. Ayuda a...

- CHAMPÚ  
17.008 unidades
- ACONDICIONADOR  
26.542 unidades
- BODY LOTION  
24.032 unidades
- JABÓN DE MANOS  
689 unidades
- GEL DE BAÑO  
563 unidades



## B/ Apoyo a los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión

### Colaboración con Cruz Roja Benalmádena

Nuestro hotel en Benalmádena, Málaga, colabora estrechamente con Cruz Roja. Este año 2021 se ha realizado una campaña de recogida de juguetes y ropa así como una donación de amenities para el aseo de las usuarias y los usuarios de Cruz Roja en los albergues, valorada en 6.820€.

### Colaboración con Bancos de Alimentos

Colaboración con la Federación Hotelera de Mallorca en la Operación Kilo, con una aportación valorada en 300€ en productos no perecederos, en cada uno de los establecimientos de la empresa.



El **Hotel Paradiso Garden** lo ha donado a los proyectos de la despensa del Abuel@ y Familias Monoparentales de Fundación Escribano.



Entrega Pure Salt Port Adriano



Entrega Pure Salt Garonda





## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



### Apoyo al compromiso de nuestro personal con la Comunidad, fomentando así la visibilidad DEL VOLUNTARIADO

En este año 2021 seguimos dando Visibilidad, a través de la **Newsletter semanal** y del **Facebook del personal** a las acciones de voluntariado que el personal de los diferentes negocios están realizando de manera individual.

Estas son algunas de sus historias:

#### 1 Associació Tardor. Elena Chrona – Hotel Paradiso Garden.

Nuestra compañera Elena Chrona, jefa de recepción del Hotel Paradiso Garden, realiza labores de voluntariado en la Asociación Tardor.

Una vez por semana acude a la Associació Tardor, la cual trata de atender las necesidades vitales de personas en situación de exclusión social.

En su caso ayuda a la preparación de comida estando en cocina.

El Facebook de Tardor para conocer de primera mano las acciones que realizan es <https://www.facebook.com/comedortardor/>

#### 2 Donantes de Sangre: Juan Carmona – Club Mac Alcudia.

En el mes de junio de 2021, Juan Carmona, de Club Mac, salió en el periódico Última Hora online, en plena portada, y la verdad es que más que merecido, pues es la persona que ha hecho más donaciones de sangre de la historia del Banco de Sangre y Tejidos de Baleares, con 263 donaciones!.

Juan explica en el artículo que está deseando llegar a la cifra redonda de 300 donaciones y que lleva donando prácticamente todos los meses desde 6 días después de cumplir los 18 años. Y es que donar le viene de familia, su madre ya lo hacía y su hermano también.

Aquí está el link de la página, para conocer cómo podemos ayudar. <https://www.fbstib.org/>.



# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

Donación Club de Fútbol Unió Deportiva de Alcudia. 1.000€



Patrocinio Equipo Benjamín CD San Cayetano por parte de Pure Salt: 750€

## APOYO AL DEPORTE Y A LAS CAUSAS SOLIDARIAS

El Grupo Mac, en la línea de fomento del deporte entre la juventud de los lugares donde están ubicados los negocios, ha continuado con la promoción del deporte en las zonas donde se ubican nuestros negocios:

PATROCINIO EVENTOS BENÉFICOS DE GOLF	
Torneo Benéfico T-Golf & Country Club (T-Golf Fundation). La T Foundation concentra sus esfuerzos en el cuidado los animales locales.	1 Estancia en doble deluxe 2 Noches en Pure Salt Port Adriano con desayuno valorado en 250€
Torneo de Golf Renault Lluçmajor a beneficio de ADAA (Asociación de Ayuda al acompañamiento de enfermos Islas Baleares)	1 Noche de Estancia en Media Pensión para 2 adultos en <b>Paradiso Garden</b> valorado en 150€ 1 Noche de Estancia en Media Pensión para 2 adultos en <b>Pure Salt Garonda</b> valorado en 150€
Torneo San Nicolás T-Golf & Country Club	1 Cena en Restaurante Adriana de Pure Salt Port Adriano para 2 Pax valorado en 70€

## FOMENTO DEL EMPLEO ENTRE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

### Firma de nuevos Convenios de Colaboración para el Fomento del empleo

#### Servicio de Orientación Laboral de Cáritas Diocesana

En abril de 2021 se firma un Convenio de Colaboración entre el grupo MAC y Cáritas Diocesana de Mallorca, dentro del programa Incorpora de La Caixa.

El objetivo principal de este acuerdo es el apoyo a la inserción social y laboral de las personas con riesgo de inclusión o con especiales dificultades de inserción, mediante la difusión de las ofertas de empleo del Grupo Mac entre las usuarias y los usuarios de Cáritas. Se realizó 1 contratación a través de Cáritas Mallorca en 2021.





# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

## NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

El grupo Mac Hotels está comprometido con la creación de un marco de confianza en el que el personal pueda crecer y desarrollarse profesionalmente. La **comunicación**, la **formación**, el **desarrollo profesional**, la **igualdad**, la **conciliación** y el **reconocimiento del mérito y el esfuerzo** constituyen los pilares sobre los que se construye esta confianza.



### ODS SOBRE LOS QUE HEMOS TRABAJADO EN 2021



NUESTROS INDICADORES	2021	2020	2019	2018	2017
Nº Personas	685	487	993	864	944
Plantilla con contrato indefinido	61,75%	95,30%	43,61%	48,61%	46,20%
Mujeres en plantilla	60,58%	60,78%	56,09%	55,01%	55,83%
Mujeres en puestos directivos	47%	50%	55,55%	58,83%	57,50%
Mujeres en mandos intermedios	56,30%	49%	44,62%	40,91%	43%
Personal menor de 25 años	10,07%	4,52%	16,72%	13,16%	12,87%
Personal mayos de 45 años	37,23%	40,25%	28,90%	27,56%	30,25%
<b>Satisfacción global (s/ 4). Encuesta clima laboral</b>	3,3		3,12	2,96	3,08
Nº Horas totales de formación impartidas	1.057,5	1.866	2.858	965	477
Inversión en formación (€)	44.620,32€	35.811,23€	56.449,82€	59.006,22€	41.345,41€
Promociones (horizontales y verticales)	25	2	23	7	25
Planes de Desarrollo/Planes de Carrera	0	3	5	12	11
Tasa de absentismo (*)	4,46%		4,68%	6,18%	4,73%
Estudiantes en prácticas incorporados	1	2	21	21	25
Estudiantes en prácticas incorporados con contrato	0		3	4	7

(\*) La Tasa de absentismo la calculamos en días e incluimos: bajas IT y AT y ausencias injustificadas.



## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

### CONSOLIDAR EL PROYECTO FORMATIVO DEL GRUPO MAC

#### A / Innovación tecnológica en el desarrollo del Talento: Plataforma de formación digital del Grupo Mac.

En el mes de mayo de 2020 se puso en marcha de manera precipitada **la Mac Academy** a través de la plataforma Classroom, de google, accesible a todo el personal y fácil de manejar.

Desde su arranque a finales de mayo y durante todo el 2021 la adhesión a **la Mac Academy** se ha ido consolidando y ampliando:

EVOLUCIÓN MAC ACADEMY	2021	2020
Número de personas formadas a través Classroom	380	249
Porcentaje de personas formadas/total plantilla año	55%	51%
Número de acciones formativas puestas a disposición	20	18

Las acciones formativas versan sobre Procedimientos internos, idiomas, protocolos de Prevención Covid, tecnología Informática, RSC, Ventas, Bienestar y Salud, Liderazgo.



Los cursos disponen de material formativo y pruebas de autoevaluación, algunas de las cuales deben ser enviadas como justificante de haber realizado la formación.



## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

### B/ Impulso a la capacitación del personal potenciando la competencia en idiomas

El Grupo Mac convirtió el parón de 2020 y la apertura tardía en 2021 en una oportunidad para dar un salto cualitativo en el dominio de los idiomas de los clientes que nos visitan. Ofreció al personal de sus centros la posibilidad de formarse en idiomas (**Inglés, Alemán y Francés**) de una manera intensiva, aprovechando los meses de parón laboral por la crisis sanitaria.

Desde el mes de Octubre de 2020 hasta final de abril de 2021 se pusieron en marcha cursos de **formación presenciales y virtuales**, adaptados a las circunstancias epidemiológicas de cada zona y de cada momento.

Los asistentes a las mismas han recibido en este período una formación en el idioma de entre **55-65 horas**, con la finalización con una prueba de nivel, que marcó el inicio y el final de sus avances. La participación en dichas formaciones ha sido voluntaria, ligado a un compromiso de asistencia a un 75% de las clases.

Se trata de una gran apuesta del Departamento de RRHH del Grupo, para reforzar las competencias de las personas que trabajan en la organización y poder ofrecer un plus de calidad en el servicio al cliente. Este compromiso de la Organización se mantendrá en el invierno de 2022.

NÚMERO PERSONAS FORMADAS	130 (Más del 25% plantilla Grupo Mac en período de ERTE)
--------------------------	--

Esta apuesta se ha completado durante el 2021 con 3 proyectos de refuerzo vigentes durante toda la temporada:

#### 1 “Hablar en el idioma del cliente”

“Esta temporada, cuando haya clientes delante y por educación, tenemos que hablar siempre entre nosotros en el idioma del cliente, y así de paso practicamos”  
Las clases recibidas durante el invierno han hecho coger confianza al personal y poner en marcha la prueba, en departamentos con históricas carencias como housekeeping, mantenimiento o F&B.





## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



### 2 Voluntarios que dominen un idioma para liderar grupos de conversación online

Con el objetivo de ganar fluidez al hablar el idioma correspondiente y mejorar personal y profesionalmente, buscando la colaboración entre el personal.

Se animó a las personas nativas de terceros idiomas a participar en el proyecto.

### 3 Clases de conversación on line, con profesora externa nativa externa

1 hora a la semana, como herramienta para afianzar los conocimientos teóricos recibidos en el período de ERTE e impulsar el aprendizaje, entre los meses de Julio y Diciembre 2021, a través de Plataforma Zoom, con participación de personal de diferentes hoteles de la compañía.

### C/ Apoyo a los Proyectos Formativos de Nuestro Personal

Nuestra compañera Sandra Díaz dentro del módulo de unas prácticas como docente en el centro educativo Sant Josep Obrer en Mallorca por las tardes a alumnado del Ciclo Formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección y, dentro de la Unidad Didáctica de Responsabilidad Social hizo una presentación de la RSC de Pure Salt Luxury Hotels:

<https://view.genial.ly/60a63efdc345dd0dd4985bd5/presentation-rsc-pure-salt-luxury>

La experiencia tuvo tal repercusión positiva que el centro educativo realizó una publicación en sus RRSS. Muchas gracias Sandra por difundir nuestra labor y nuestros valores.

### TRABAJAR POR EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS

#### A/ Ampliación continuada de los Beneficios Sociales

En el grupo Mac nos preocupamos por “nuestra gran familia”. El personal fijo y fijo discontinuo tiene una serie de **beneficios adicionales** gracias a acuerdos con empresas colaboradoras.

El principal beneficio es tener un **25% de descuento** para alojarse en alguno de los hoteles de la compañía, y un **15% de descuento de los servicios de alimentación, bebidas, spa, tienda y como novedad, también en los productos que se utilizan en el spa.**

También hay muchos descuentos en otros negocios de **ocio, salud, idiomas, abogados, material escolar y otros**. De manera continuada se añaden beneficios sociales para personal y en muchos casos también para los familiares de primer grado.

En el Portal del empleado pueden acceder al listado completo y actualizado con los beneficios que se han ido consiguiendo.

En este año 2021 se han incorporado acuerdos de precios especiales para los siguientes, dirigidos a **cuidar la salud y la nutrición** del personal.





# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



## B/ Huertos Sociales Asima

El Grupo Mac, como miembro de la Fundación Asima continúa participando en el proyecto “**Huertos Asima**” que comenzó en noviembre de 2020. Desde aquel momento, un grupo de 7 compañeros, representando a los establecimientos cercanos a Palma y a las Oficinas Centrales, son nuestros “embajadores” y disponen de una parcela de 20m2 cada uno, con agua y electricidad. Se genera el compost con los restos orgánicos que generan cada uno en sus casas, añadiendo las sobras del huerto que se pueden aprovechar.

Lo cultivado se utiliza para autoconsumo, repartiendo también entre el personal de los hoteles.

## C/ Facebook personal. Un espacio para compartir experiencias y conocer de primera mano qué está pasando en la compañía

Creado a finales de 2018, este grupo privado de Facebook cuenta con 110 miembros.

### ¿DE QUÉ HEMOS HABLADO?

- Información sobre formación gratuita a disposición: CURSOS ONLINE PARA PERSONAL EN ACTIVO O EN SITUACIÓN DE ERTE.
- Información puntual sobre los Beneficios Sociales por formar parte del GRUPO
- Información sobre los Procesos de Selección del Grupo, con el objetivo de realizar difusión, dentro y fuera de la compañía.
- Colaboración con la AECC, para fomentar la colaboración en la investigación, prevenir el sedentarismo y aportar TIPS de vida saludable y nutrición.
- Difusión de la labor de las ONG con las que colabora en Grupo: AECC, Fundación Escribano, así como colaboraciones particulares del personal.
- Presentación de los equipos de trabajo de los diferentes hoteles.
- Recomendaciones para llevar una vida saludable y sana.



La hamburguesa de julias rojas con cremoso de remolacha es un plato sanísimo que se elabora de la siguiente forma:

Picamos a grosso modo las alubias y reservamos, picamos la cebolla y la fundeamos, añadimos la berenjena picada, las setas picadas y salteamos. Mezcamos con las alubias, añadimos cilantro picado y copos de avena, para absorber el exceso de humedad. Dejamos reposar, hacemos le damos forma.

Para el cremoso, rehogamos la cebolla y pimiento verde, añadimos el sirope de ag añadimos el vinagre de manzana, cocetll poco y añadimos la remolacha cocida. Di cocer, añadimos canela molida, pimienta sal. Trituramos todo hasta dejarlo fino.



Para preparar los dorsales y las camisetas con las tallas escogidas, las inscripciones están abiertas hasta el 11 de noviembre a las 14:00h.

¡Dejamos el link a la inscripción!  
<https://www.eltechgu.net/index.php?zshow=compdet...>





# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

## D/ Políticas de Compensación y Reconocimiento. La/El empleada/o del mes y del año

En el año 2021 ha vuelto la actividad en los hoteles y negocios y con ello de nuevo la elección de empleado del mes y la **votación de empleada/o del año**. Se les ha obsequiado con una estancia para dos personas en un hotel de la compañía diferente al suyo.

Roxana Olivo  
Pure Salt Port Adriano



Ana Ibáñez  
Pure Salt Garonda



Sandra Díaz.  
Oficinas Centrales



Freddy Castañeda,  
Paradiso Garden



Inés Palmer, L'Arcada  
Restaurante



Rubén Jiménez,  
Club Mac



María Luna,  
Puerto Marina Benalmádena





# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

## E/ Newsletter semanal Grupo Mac Hotels.

Para estar al corriente de todo lo que pasa en el Grupo Mac Hotels, en 2017 creamos **nuestro newsletter**, una notificación semanal que recibe el personal en su correo electrónico personal con información de primera mano sobre el grupo y otros temas relevantes como: beneficios sociales, colaboraciones con ONG, celebración a nivel nacional e internacional de días especiales, compromiso medioambiental, tips para mejorar su salud y su estado físico, novedades de la empresa.

NEWS LETTERS GRUPO MAC	2021
Porcentaje promedio de personas que han leído las Newsletter enviadas	65%
Promedio de Newsletter enviadas	467

Estas son las Newsletter más leídas:





## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

### TRABAJAR POR LA IGUALDAD REAL

En relación a las **políticas de igualdad**, en 2021 se ha revisado y actualizado el Plan de Igualdad de Club Mac y se ha creado el Plan de Igualdad del Hotel Puerto Marina Benalmádena.

En el año 2022 tocará el turno de los establecimientos de la marca Pure Salt, Garonda y Port Adriano.

El uso del lenguaje es un reflejo de las prácticas culturales y sociales del contexto social. Conscientes de su importancia y de la necesidad de dar un paso al frente bajo nuestro objetivo de trabajar por la igualdad real, hemos realizado una revisión del lenguaje utilizado en nuestras publicaciones y memorias, adoptando un **lenguaje inclusivo**.



## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

### NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Los retos medioambientales del Grupo Mac se basan en:

- Puesta en marcha de una **Política de Compras Sostenibles**.
- Compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, en la Década de la acción:
- Incorporación Progresiva de **Energías renovables en nuestras instalaciones**, así como la difusión de este conocimiento entre todo el personal, informando de las posibilidades actuales en eficiencia energética.



#### ODS SOBRE LOS QUE HEMOS TRABAJADO EN 2021



#### NUESTROS INDICADORES EN ÁREA MEDIOAMBIENTAL

##### Emisiones GEI expresadas en toneladas CO2 (tn) – Consumo electricidad

Fuente bibliográfica para cálculo de emisiones indirectas: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Agricultura, Medioambiente y Territorio – Factores de emisión de contaminantes emitidos a la atmósfera. Revisión del mes de abril 2021 (establecimientos en Baleares) y Mix Comercialización 2020 MAGRAMA para Establecimiento en Málaga.

HOTEL CENTRO	2021	2020	2019	2018	2017
Club Mac	1.023,49	505,50	3374,14	3.211,88	3.071,88
Paradiso Garden	310,19	51,38	489,33	cerrado	362,18
Puerto Marina	125,73	106,51	372,37	354,53	216,73
L'Arcada Restaurante	Unificado con Pure Salt Residences			63,53	109,03
Oficinas Centrales	30,18	51,06	66,26	52,07	40,37
Pure Salt Port Adriano	417,38	243,77	981,27	1.066,52	987
Pure Salt Garonda	267,74	279,20	758,34	819,29	812,9
Pure Salt Residences	113,16	119,16	201,58	-	-

##### Consumo de electricidad por estancia (Kw/estancia)

HOTEL CENTRO	2021	2019	2018	2017
Club Mac	17,63	8,63	8,52	7,89
Paradiso Garden	29,49	21,98	Obras	11,32
Puerto Marina	12,42	10,63	9,52	10,03
Pure Salt Port Adriano	41,53	43,50	49,75	43,52
Pure Salt Garonda	16,34	20,98	25,99	22,59
Pure Salt Residences	43,20	35,71	-	-



# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

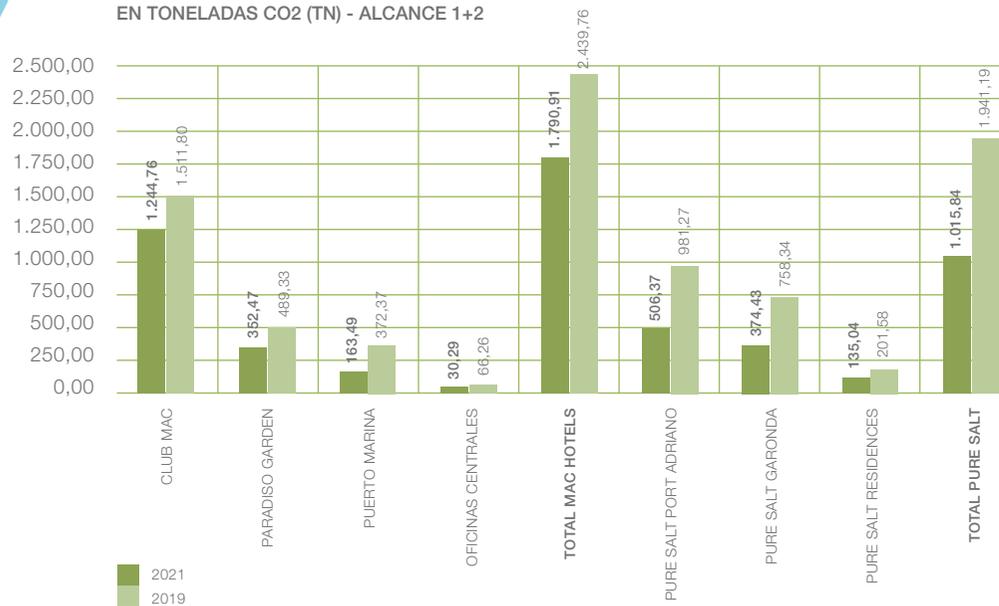
## CONSUMO DE AGUA POR ESTANCIA (m³/estancia)

HOTEL	2021	2019	2018	2017
Club Mac	0,83	0,24	0,30	0,31
Puerto Marina Benalmadena	0,44	0,25	0,26	0,53 (1)
Paradiso Garden	0,69	0,25	Obras	0,22 (1)
<b>Pure Salt Port Adriano</b>	<b>1,18</b>	1,20	0,54	1,36
<b>Pure Salt Garonda</b>	<b>0,46</b>	0,27	0,34	0,36 (*)
<b>CONSUMO DE AGUA (m³)</b>				
Oficinas Centrales	159	172,20	157	-
L'Arcada/Pure Salt Residences	1.935	1.601	-	-

(1) Calculado en base a consumos en los meses de apertura del establecimiento

(2) En 2019 se puso en marcha Las Residencias Pure Salt. Contadores Unificados con L'Arcada.

## EMISIONES GEI EXPRESADA EN TONELADAS CO2 (TN) - ALCANCE 1+2



Fuente bibliográfica para cálculo de emisiones indirectas: Govern de les Illes Balears. Conselleria de Agricultura, Medioambiente y Territorio – Factores de emisión de contaminantes emitidos a la atmósfera. Revisión del mes de abril de 2021 (establecimientos en Baleares) y Mix Comercialización 2020 MAGRAMA para Establecimiento en Málaga.





## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

### A/ Relación con Proveedores y Consumo Responsable. Política de Compras Responsables y Código ético

En este año 2021 uno de nuestros principales objetivos ha sido **Impulsar la Contratación Responsable**, ligada al desarrollo de un Código Ético con nuestros Proveedores, el cual formará parte de los acuerdos de contratación a partir de la temporada 2022.

La relación del Grupo Mac con sus proveedores se basa en la comunicación y en la transparencia para promover el desarrollo de soluciones de calidad, innovadoras, sostenibles y socialmente comprometidas.

Como punto de inicio, para conocer las políticas de sostenibilidad y responsabilidad social de nuestros colaboradores y encontrar elementos de cooperación y trabajo conjunto, se lanzó un **cuestionario** con 16 preguntas para **cumplimentar y enviar**. Una vez recibidos los resultados de 22 proveedores, trabajamos con ellos para:

- Desarrollar nuestra política definitiva de compras responsables y código ético del Grupo Mac.
- Identificar las acciones que ya han puesto en marcha nuestros proveedores, para poder impulsar sinergias y proponer proyectos conjuntos de mejora, en un corto plazo.
- Definir el “**anexo**” a incluir en los acuerdos de compras de 2022, ligado a los conceptos de Contratación Responsable.

NUESTROS INDICADORES	2021
Proveedores involucrados en el proyecto	23
Compra de productos locales	+150 productos
Porcentaje vinos de Mallorca en establecimientos de Baleares	28%



# 4

## ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director

Como resultado, hemos definido **nuestra política y código ético**, basada, entre otros, en los siguientes compromisos:

- Cumplimiento con la legislación vigente;
- Respeto a los derechos y protección social de los/as trabajadores/as
- Protección de la privacidad de los datos
- Cumplimiento de los Derechos Humanos
- Reducción de la huella de carbono, adquiriendo el compromiso de calcular anualmente la huella de carbono de su organización
- Consumo responsable de recursos
- La utilización de materiales reciclados en su fabricación y distribución.

**Y hemos definido nuestros criterios de Priorización en la contratación** través de la siguiente prelación:

- Productos de alta calidad y valor económico ajustado
- Productos ambientalmente aceptables.
- Proveedores y productos socialmente responsables.
- Productos de temporada
- Productos ecológicos de la zona.
- Productos de proximidad, km 0 ligado al fomento de la compra local

### **B/ Sostenibilidad: Reducción de Residuos y separación efectiva de los mismos: Nuestro camino hacia la circularidad.**

En el grupo MAC hemos puesto en marcha un **plan de mejora, impulsado por el Hotel Paradiso Garden**.

Dicho plan incluye la formación del personal, la identificación de las áreas de mejora y la simplificación del proceso de reciclaje para evitar que este sea un problema sino una solución.

Algunos hoteles ya han recibido la formación, siendo el objetivo final no sólo mejorar el reciclaje en los hoteles, sino también mejorar los procesos en casa, de las familias que conforman el Grupo Mac. De esa manera podemos influir positivamente en un cambio real.



## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



### Formación Medioambiente equipo Pure Salt Port Adriano:

En **Paradiso Garden** hemos puesto en marcha las siguientes mejoras:

- 1 Colocar Islas de Vidrio;
- 2 Identificar los contenedores
- 3 Planificar el reciclaje de orgánico en frío.
- 4 Registro cantidades de RSU recogidas a través del conteo de contenedores, por departamento. Registrar es la base para emprender acciones de reducción y minimización.

En **Club Mac** se está realizando la sustitución progresiva de artículos de un solo uso, aunque no sean de plástico, yendo un poco más allá de la legislación.

En el restaurante **L'Arcada**:

- 1 Hemos quitado plásticos de un solo uso.
- 2 Utilizamos pajitas de metal.
- 3 Hemos anulado capsulas de café
- 4 Realizamos la compra de envases de 5 litros en lugar de 1 litro como el aceite, para reducir plásticos y rellenamos botellas, Nutella pasamos a envase grande y aprovechamos el tupper, etc...
- 5 Mantenemos los códigos QR para reducir las impresiones.

### ALGUNAS CURIOSIDADES QUE HEMOS REFORZADO EN LAS SESIONES DE FORMACIÓN:

A los envases de colonia no hay que quitarles el tapón de plástico

A las botellas no hace falta quitarles las etiquetas

Al vidrio o envases de cualquier tipo no hace falta limpiarlo y malgastar agua.

Si comemos con platos de papel pero están muy manchados de aceite no se pueden reciclar.

Los cristales de las ventanas, los vasos y las copas no van al vidrio porque son de cristal, no vidrio

Las botellas de plástico hay que ponerlas destapadas, la botella por un lado y el tapón por otro, para que el camión lo pueda aplastar. O bien eso, o aplastarlo vosotros y taparlo aplastado.

El papel de cocina y las servilletas de papel van en el orgánico.



# 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



## C/ Concienciación Medioambiental a nuestros clientes y personal

El Govern Balear, dentro del Proyecto “Atlas Posidonia”, destinado a proteger las Praderas de Posidonia en el Mar Mediterráneo, y a través del fondo de compensación posidonia, ha editado como material educativo, dirigido a turistas y residentes, unos Cuadernos de Colorear para acercar los Secretos de las Playas a los más pequeños y enseñarles a cuidarlas.

En el Grupo Mac, dentro nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), colaboramos con el Govern en esta labor de concienciación. A través de nuestros restaurantes L’Arcada y Mikel&Pintxos, y en el Complejo Club Mac, hemos puesto a disposición de las niñas y los niños que nos visitan estos cuadernillos con pinturas, para que luego puedas llevárselos a casa. Están en Castellano, Catalán, Inglés y Alemán.

También se han ofrecido al personal de los establecimientos para llevarlos a casa para sus familiares.

### Concienciación a nuestros clientes a través de las RRSS.

El impulso del uso de las bicicletas a disposición en los establecimientos Pure Salt se mantiene vigente y va adquiriendo normalidad en su uso.





## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



### Concienciación a nuestro personal a través de Newsletters y Facebook privado

Se concientia y se difunde información sobre cómo contribuir al cuidado del medioambiente a partir de la pequeña aportación de cada persona.

En julio se concientió sobre el **Transporte Sostenible**. En estos dos últimos años, ante la situación de pandemia, el **proyecto de transporte compartido**, impulsado a través de los departamentos de recursos humanos de nuestros establecimientos se ha tenido que parar. En la temporada 2023 retomaremos.

Para quienes han compartido durante 2021, se incluyeron unas recomendaciones preventivas:

El **transporte sostenible** es el que reduce el consumo de energía y apuesta por energías limpias y renovables. Para hacerlo se buscan aquellos vehículos que contaminan menos, que utilizan energías no contaminantes y también aquellos que optimizan los traslados.

Desde aquí queremos agradecer a quienes con el tiempo se han ido adaptando al transporte sostenible y vienen al trabajo en un medio de transporte más agradable con el medio ambiente, bien en bicicleta, en transporte público, patín eléctrico o compartiendo con compañeros el viaje.

### D/ Medidas circulares dirigidas a Recursos Sostenibles

**Medidas circulares dirigidas a Recursos Sostenibles.** A continuación explicamos las inversiones que hemos desarrollado en estos últimos años en el Grupo Mac en referencia a la eficiencia energética y al ahorro de agua en las instalaciones, optimización de procesos e implantación de medidas de contabilidad energética e hídrica.

El objetivo es ir eliminando progresivamente el gasoil así como potenciando las energías renovables.

Estas inversiones nos han permitido reducir nuestra Huella de Carbono de manera real y progresiva, así como controlar y reducir el consumo de agua en nuestras instalaciones.



## 4 ¿Cómo lo hemos hecho? Nuestro Plan Director



Detallamos a continuación los proyectos que están activos:

- **Biomasa:** Se utiliza como combustible el pellet (hueso de aceituna, restos madera prensada) para climatizar y calentar el agua sanitaria del Hotel Mac Puerto Marina Benalmádena, anulando así la quema de combustibles fósiles como el gasoil y reduciendo nuestra huella de Carbono.
- **Geotermia:** sistema de aprovechamiento energético con el intercambio del subsuelo de la tierra, para climatizar las zonas comunes del hotel y spas. Estos sistemas están instalados en Pure Salt Port Adriano y Paradiso Garden.
- **Energía Fotovoltaica:** con un sistema de placas fotovoltaicas en las Oficinas Centrales, se aprovecha la energía del sol. Esta energía se inyecta a la red, reduciendo así la energía eléctrica consumida generada por medios convencionales. Aproximadamente la energía que utilizamos para climatizar las oficinas centrales proviene 100% del sol todo el año.
- **Digitalización de contadores:** agua, gas, electricidad. Esta herramienta facilita para saber en qué franjas horarias estamos consumiendo más y así poder optimizar.
- **Contabilización progresiva:** puesta en marcha de sistemas de control de agua y electricidad, sectorizando el consumo. Este proyecto permite conocer individualmente y por horas el consumo de las diferentes zonas de los establecimientos, para poder tomar medidas en caso de fugas o consumos elevados.
- **Reductores de caudal en las instalaciones sanitarias.**
- **Sistemas de Recuperación de agua para cisternas y para el riego.** El circuito se alimenta de agua recuperada/filtrada de lluvia (para el riego) y parte de los pozos de geotermia (para las cisternas), tanto en Paradiso Garden como en Port Adriano. En Club Mac está preparada la instalación.

