



SAMARITANA

SUITES



HIDDEN AWAY IN MALLORCA



# POSADA TERRA SANTA

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

JULIO 2025-27



HIDDEN  
AWAY  
HOTELS



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES



HIDDEN AWAY IN MALLORCA

# CONTENIDOS

- 01 PRESENTACIÓN**
- 02 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD**
- 03 POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD**
- 04 DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS**
- 05 PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS**
- 06 CONTROL Y MEJORA CONTINUA**
- 07 CONCLUSIONES**

# 1. PRESENTACIÓN



# ¿QUIENES SOMOS?

Posada Terra Santa es un palacete gótico convertido en un **exclusivo hotel boutique** situado en el centro histórico de Palma de Mallorca.

Primer hotel de la cadena Hidden Hotels, fue fundado en 2014 por Carmen Cordón e Ignacio Jiménez quienes, tras años de búsqueda, un día callejeando entre los patios y callejuelas olvidadas del centro de Palma, descubrieron este hermoso edificio de importancia histórica, lleno de siglos de memorias y nobleza, y se enamoraron de él. Desde entonces, Posada Terra Santa ha sido un pintoresco tesoro escondido en el casco histórico de Palma.

Completamente renovado en 2024, Posada Terra Santa reabre sus puertas convertido en un lugar donde la historia se entrelaza con la cultura y la gastronomía. Su ubicación céntrica privilegiada, una exquisita propuesta de gastronomía local y km. 0, unas instalaciones únicas de spa y bienestar, y su coqueto *rooftop* con vistas y piscina *chill-out*, hacen de este singular espacio uno de los **hoteles boutique más exclusivos del centro de Palma**.

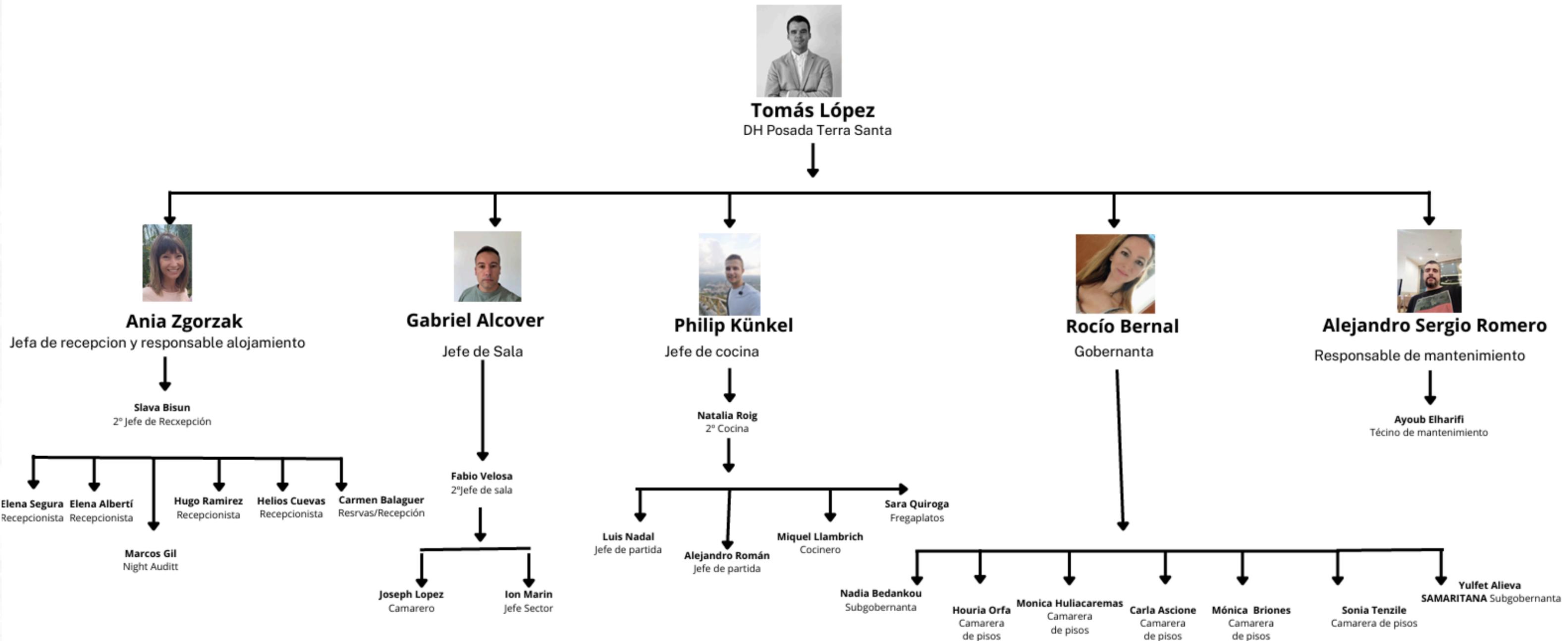


## Un edificio con historia

El edificio del hotel, que data de 1576, fue la antigua curia de la Baronía de Bunyolí y alguna vez sirvió como epicentro del comercio de la isla. Durante la restauración original, Hidden Hotels descubrió cinco arcos góticos que conectaban la manzana entera. Los historiadores y arqueólogos de la ciudad celebraron este descubrimiento, considerándolo uno de los edificios de mayor interés de la ciudad.

Además, se descubrieron las tinajas que se usaban para almacenar grano y alimentos de la cosecha de las tierras del barón, hoy expuestas en el hotel, y se donaron muchas otras al museo arqueológico de Palma.

# ORGANIGRAMA





# *Equipamiento e instalaciones*



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA

**26 HABITACIONES + 9 SUITES**  
**RESTAURANTE LA DESPENSA DEL BARON**  
**WELLNESS AREA**  
**AZOTEA**

# Azotea

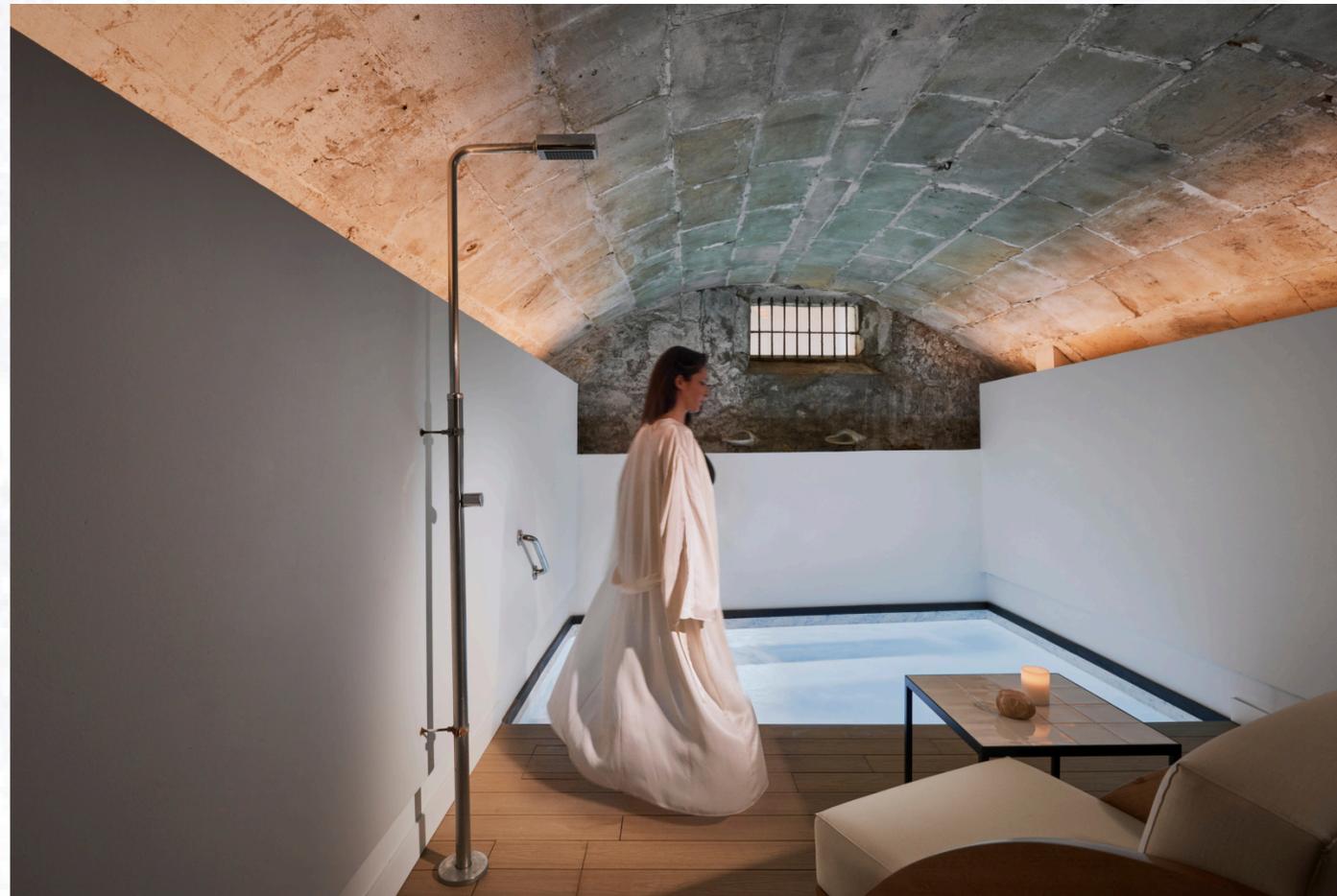


POSADA  
TERRA  
SANTA

SAMARITANA

SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA



# Wellness



# *La Despensa*

# *Habitaciones*



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA

# 2.-COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

TOMAS LOPEZ | DIRECTOR HOTEL

ALEJANDRO SERGIO ROMERO | JEFE DE MANTENIMIENTO

ROCIO BERNAL | GOBERNANTA



# FUNCIONES DEL COMITÉ



# 3.-POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

Posada Terra Santa se compromete firmemente con la Agenda 2030, los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas contribuyendo así al desarrollo sostenible y maximizando los impactos positivos que nuestra organización genera en la sociedad, economía y entorno natural. Nuestro objetivo principal es satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas de forma eficiente sin comprometer las necesidades de generaciones futuras y del resto del entorno que rodea a la organización.

Para alcanzar dicho compromiso, hemos definido y aprobado una política de sostenibilidad que es revisada anualmente por la dirección. Contamos con múltiples canales de comunicación, disponibles y accesibles, para informar, implicar y mantener esta política de manera continua con todas las partes interesadas de la organización, incluido nuestro personal quien es también responsable, junto a la dirección, de cumplir todos los principios, valores y compromisos de sostenibilidad expuestos a continuación:

1. **Sostenibilidad:** establecer la sostenibilidad como base fundamental de nuestras acciones alineando así nuestra estrategia con el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030 aprobada por Naciones Unidas en 2015.
2. **Ética y responsabilidad:** mantener un comportamiento ético y responsable que garantice la eficiencia de nuestras actividades sin comprometer el entorno que nos rodea y garantizar un ambiente laboral digno y justo, fomentando la contratación local
3. **Transparencia:** establecer una comunicación transparente con nuestras partes interesadas velando en todo momento por el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
4. **Mejora continua:** realizar un seguimiento continuo de nuestro desempeño respecto al cumplimiento de ODS, aplicando si es necesario las acciones correctivas para seguir mejorando año tras año
5. **Eficiencia energética:** Trabajamos comprometidos en base a la eficiencia energética mediante el uso de energía renovables, LED,ETC..
6. **Gestión de residuos** en origen. Implementar programas de reciclaje, compostaje y reducción de residuos evitando el uso de plásticos de un solo uso.
7. **Adquisición sostenible:** Priorizamos compra de productos locales y sostenibles.



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES

HIDDEN AWAY IN MAJOLICA

# COMPROMISOS



## Sostenibilidad

Sostenibilidad como base fundamental de nuestras acciones alineando así nuestra estrategia con el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030 aprobada por Naciones Unidas



## Ética y responsabilidad

Comportamiento ético y responsable para garantizar la eficiencia de nuestras actividades sin comprometer el entorno que nos rodea y garantizar un ambiente laboral digno y justo.



## Transparencia

Comunicación transparente con nuestras partes interesadas velando en todo momento por el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.



## Mejora continua

Seguimiento continuo de nuestro desempeño respecto al cumplimiento de ODS, aplicando si es necesario las acciones correctivas para seguir mejorando año tras año.



## Residuos

Maneja responsable y gestión adecuada de residuos, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje en nuestras actividades.



## Eficiencia energética

Incorporación de prácticas y tecnologías para optimizar el uso de la energía en nuestras operaciones y reducir nuestra huella de carbono.



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLOCA

# 4.- Análisis DAFO - Hotel Posada Terra Santa

## FORTALEZAS

Ubicación estratégica en el casco histórico de Palma, lo que permite a los huéspedes disfrutar de la riqueza cultural, gastronómica y arquitectónica de la ciudad...

Hotel boutique con encanto y personalidad, situado en un palacio del siglo XVI restaurado con gran gusto, lo que lo convierte en una experiencia única y diferente...

Servicio altamente personalizado y cercano, que genera un fuerte vínculo emocional con los huéspedes y fomenta la fidelización (altísima tasa de repetición).

Reputación consolidada en plataformas de prestigio (Tripadvisor, Booking, etc.), con valoraciones sobresalientes que refuerzan la imagen de calidad y exclusividad...

Gestión eficiente y enfoque financiero sólido, con control inteligente de recursos y capacidad para invertir en innovación sin comprometer la operativa.

Gran cohesión y profesionalismo del equipo, con procesos internos bien estructurados y una cultura organizativa orientada al detalle y la excelencia.

## OPORTUNIDADES

Tendencia global hacia experiencias exclusivas y auténticas, donde la historia, el diseño y el trato personalizado son grandes diferenciadores: oportunidad para...

Alianzas estratégicas con marcas gourmet, galerías de arte o experiencias locales, que refuercen el posicionamiento como hotel de experiencias de alto valor.

Expansión del turismo de lujo consciente, interesado en sostenibilidad, bienestar y autenticidad: oportunidad para adaptar la propuesta y ganar cuota de mercado...

Inversión en marketing digital y contenidos diferenciados (storytelling, experiencias, redes sociales), para atraer un público más joven y aumentar las reservas...

Potenciar el wellness boutique (masajes, yoga, rooftop, alimentación saludable) como valor añadido frente a competidores similares.

## DEBILIDADES

Capacidad limitada por el formato boutique: aunque exclusivo, el número reducido de habitaciones restringe el volumen de ingresos y puede limitar la rentabilidad...

Dependencia de la estacionalidad turística, con altibajos de ocupación fuera de temporada alta, lo que puede dificultar la planificación estratégica anual.

Visibilidad internacional aún por fortalecer, frente a grandes cadenas con más músculo en marketing digital y posicionamiento global.

Falta de una estrategia digital más agresiva que potencie las reservas directas y reduzca la dependencia de OTAs.

## AMENAZAS

Alta competencia en el segmento de lujo y boutique en Palma, especialmente con la apertura continua de nuevos hoteles con propuestas similares.

Tensión internacional y volatilidad económica global, que puede afectar el turismo de largo radio y el gasto en hoteles premium.

Preferencia creciente por alojamientos alternativos (apartamentos turísticos de alta gama), que pueden competir en precio y ubicación.

Incremento en los costes operativos locales (energía, personal cualificado, impuestos), lo que presiona los márgenes y dificulta mantener estándares sin ajustar...

# PARTES INTERESADAS

Parte Interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr los objetivos de calidad, sostenibilidad y rentabilidad</li> <li>Ser referente</li> <li>Resultados positivos del nivel de satisfacción del público</li> <li>Crecimiento constante y mantenido</li> <li>Eficiencia y optimización de recursos</li> </ul>	  
<b>Personal interno</b>  <b>Empresas subcontratadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad laboral</li> <li>Conciliación laboral – familiar</li> <li>Buen ambiente de trabajo</li> <li>Igualdad de oportunidades y no discriminación</li> <li>Reconocimiento y promoción interna</li> <li>Seguridad en el entorno laboral</li> <li>Materiales y recursos suficientes para desarrollar sus servicios adecuadamente</li> </ul>	    

# PARTES INTERESADAS

<p><b>Cientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de calidad</li> <li>• Accesibilidad y seguridad en las instalaciones y equipamientos</li> <li>• Gestión ética y responsable de los recursos de la organización</li> <li>• Instalaciones eficientes y en buen estado de mantenimiento</li> </ul>			
	<p><b>Administración pública</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión correcta de residuos y red de saneamiento</li> <li>• Impulso de la actividad cultural y económica de la localidad</li> <li>• Evitar impacto (ruido) que genere quejas en el vecindario</li> <li>• Colaboración y participación</li> </ul>		
	<p><b>Vecinos y residentes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso racional de los recursos naturales</li> <li>• Respeto del entorno que rodea a la organización</li> <li>• Potenciar la actividad económica de la zona</li> <li>• Contratación de personal local</li> <li>• Fomento de la oferta cultural de la ciudad</li> <li>• Colaboración en el ámbito social y medioambiental</li> <li>• Cumplimiento de compromisos acordados</li> </ul>		



# METODOLOGÍA

Se han identificado (seleccionado) los ODS relacionados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes de la organización.



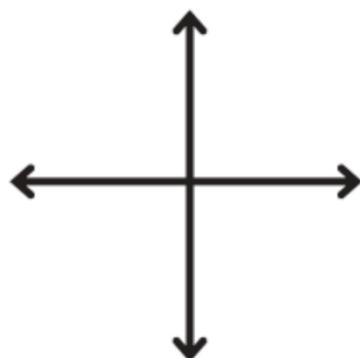
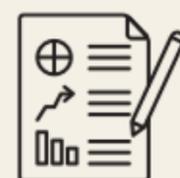
Al grado de impacto y relevancia se le ha proporcionado un valor numérico del:  
1 = sin impacto/sin relevancia,  
2 = poco impacto/poca relevancia,  
3= neutro,  
4= con impacto/relevante y  
5= con bastante impacto/ con bastante relevancia.



Para la priorización de esos ODS seleccionados se ha estudiado el impacto o relevancia que ejercen esos ODS en las partes interesadas y en la propia organización.



Se han considerado los recursos y capacidades de la empresa reales para contribuir a los ODS seleccionados, así como su estrategia empresarial y su Política de RSC.



## Identificación y priorización de las ODS

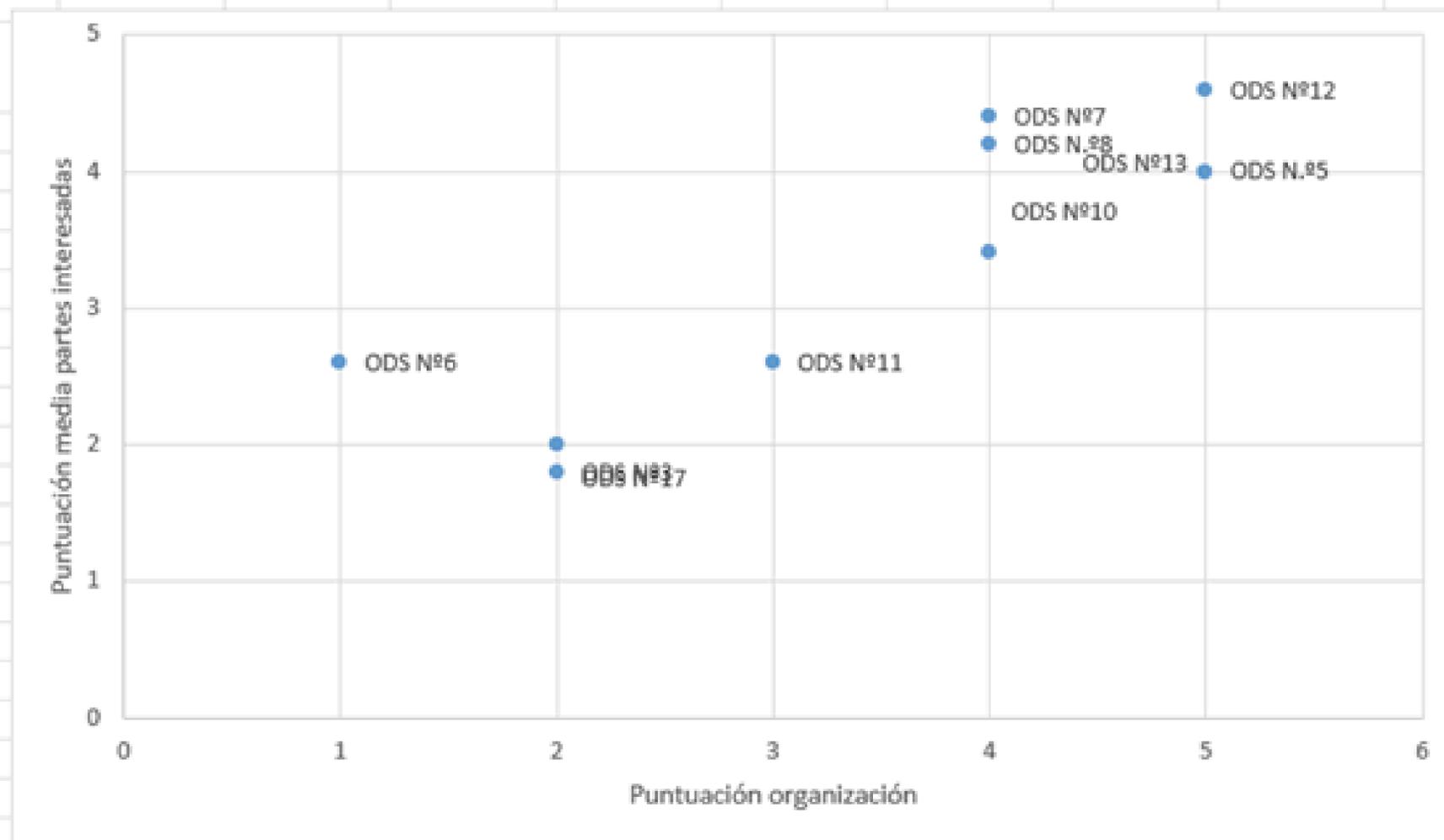
### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

En esta tabla deben incluirse todas las puntuaciones recibidas de cada cuestionario. En esta tabla se muestra un ejemplo de 4 cuestionarios, pero la organización debe determinar el número que le aplique (según partes interesadas). En la parte inferior, se obtendrá el sumatorio de las puntuaciones de todos los cuestionarios y la puntuación media de cada ODS. Esta última es la que se incluirá en la matriz de priorización (VÉASE PESTAÑA N.º3)

Cuestionarios recibidos	Parte interesada	ODS 3	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 17
	01. Organización/Dirección	2	5	1	4	4	4	4	3	5	5
02. Empleado/Subcontratas	1	4	3	4	4	4	5	3	4	4	2
03. Cliente final	2	5	1	4	3	2	3	5	5	2	
04. Proveedor	3	5	3	5	5	4	2	4	5	2	
05. Administración Pública	1	1	5	5	5	2	2	5	1	2	
<b>Sumatorio de las puntuaciones:</b>	9	20	13	22	21	17	13	23	20	10	
<b>Respuesta media:</b>	1,8	4	2,6	4,4	4	3	3	5	4	2	

## MATRIZ DE PRIORIZACION

ODS	Puntuación organización	Puntuación media partes interesadas
ODS N°3	2	1,8
ODS N.°5	5	4
ODS N°6	1	2,6
ODS N°7	4	4,4
ODS N.°8	4	4
ODS N°10	4	3
ODS N°11	3	3
ODS N°12	5	5
ODS N°13	5	4
ODS N°17	2	2





# 5.-Plan de sostenibilidad

Posada Terra Santaha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados que reúne acciones estratégicas asociadas, responsable/s plazos, calendarios, recursos materiales y humanos para su implantación, control y mejora continua. El plan es comunicado a todas las partes interesadas relevantes de la organización y es revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos en la organización que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.





POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA  
SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA

## ODS 7: Energía asequible y no contaminante

Objetivo	Acción estratégica	Indicador(es)	Plazo	Responsable	Recursos
Objetivo 01 "Reducir el consumo energético total en un 10% para diciembre de 2026"	Sustitución progresiva de bombillas por iluminación LED en todo el hotel.	% de bombillas LED instaladas sobre el total	2025-2026	Alejandro, Romero, Tomás López	Compra de bombillas LED, instalación interna.
Objetivo 01 "Reducir el consumo energético total en un 10% para diciembre de 2026"	Formación del personal en prácticas de eficiencia energética.	Nº de sesiones realizadas / Nº de empleados formados	2025-2026	Alejandro, Romero, Tomás López	Manual interno, sesiones breves en reuniones mensuales.



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA  
SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA

## ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Objetivo	Acción estratégica	Indicador(es)	Plazo	Responsable	Recursos
Objetivo 02: Ofrecer mínimo 12 horas de formación anual en sostenibilidad a cada trabajador	Promover formación continua del equipo (idiomas, atención al cliente, digitalización).	Nº de formaciones realizadas / Nº de empleados formados	2025-2027	Alejandro, Romero, Tomás López	Plataforma de formación online, convenios locales.
Objetivo 03: Asegurar que el 90% del personal contratado sea residente en la zona	Incorporación de prácticas remuneradas para jóvenes del sector turístico local.	Nº de prácticas completadas	2025-2027	Alejandro, Romero, Tomás López	Convenios con escuelas de hostelería y universidades.



**POSADA  
TERRA  
SANTA**



**SAMARITANA**

SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA

## ODS 12: Producción y consumo responsables

Objetivo	Acción estratégica	Indicador(es)	Plazo	Responsable	Recursos
Objetivo: 04 Eliminar por completo los plásticos de un solo uso antes de junio de 2026	Sustitución de amenities monodosis por dispensadores rellenables.	Nº de habitaciones adaptadas	2026	Alejandro, Romero, Tomás López	Compra de dispensadores y productos a granel.
Alcanzar el 80% de compras a proveedores locales en productos de restauración	Creación de base de datos de proveedores locales y seguimiento de compras	% total de productos KMO	2025-2026	Alejandro, Romero, Tomás López	Ajuste en el sistema de pedidos y control de inventario.
Objetivo 06: Reducir considerablemente la generación de desechos mediante reducción, reciclaje y reutilización	Reducción del desperdicio alimentario en desayunos.	Kg de alimentos recuperados o no desperdiciados / mes	2025-2026	Alejandro, Romero, Tomás López	Apoyo en plataformas locales de reciclaje y diseño de plan de RRR Interno



# 5.-CONTROL Y MEJORA CONTINUA





POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA  
SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLOCCA

## 6.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

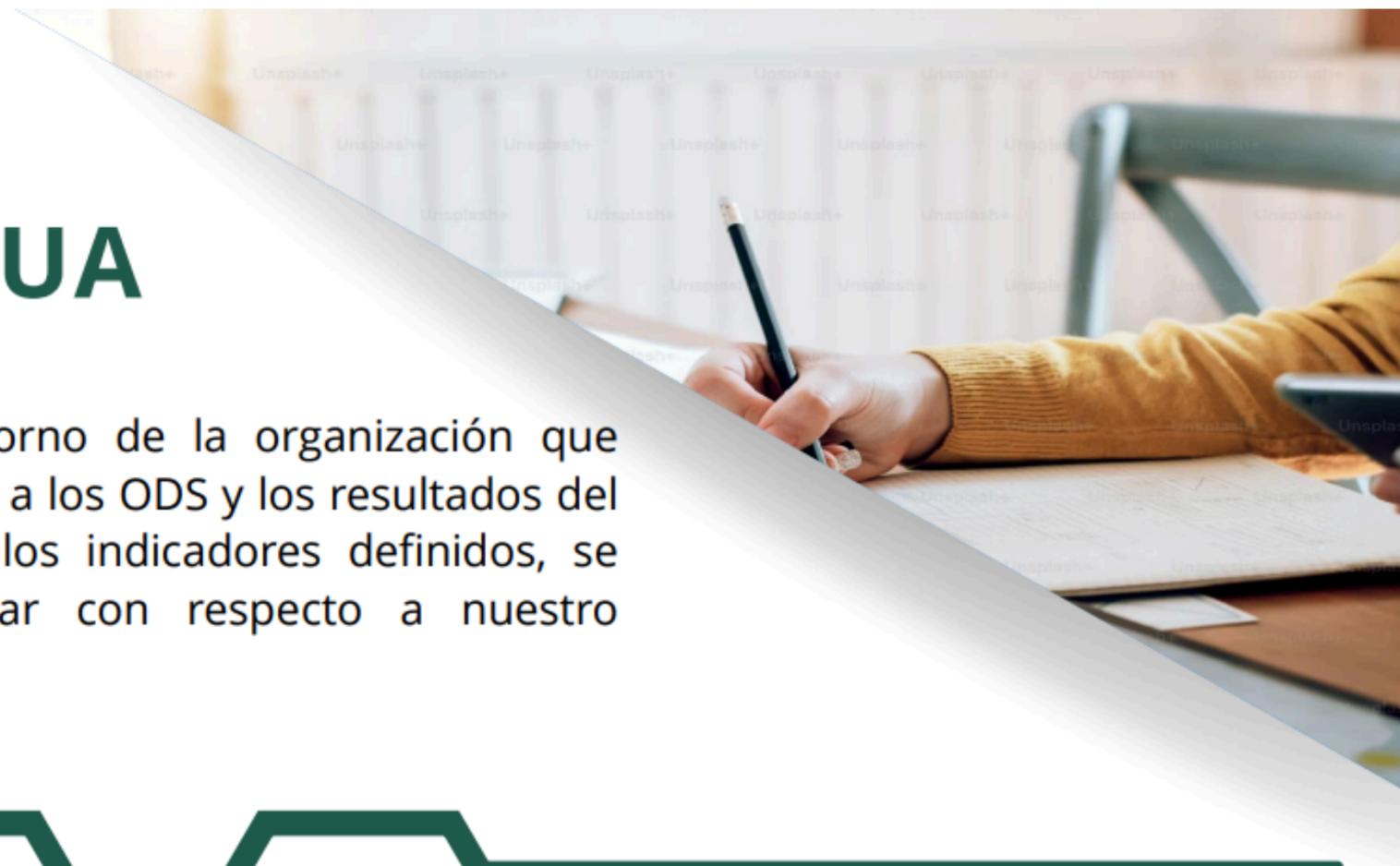
El **Comité de Sostenibilidad** anualmente (y siempre que lo estime oportuno) realizará un control sobre el **desempeño, cumplimiento y eficacia** del Plan de Sostenibilidad establecido a través de los indicadores definidos.

Los **indicadores** definidos son **medibles, comparables, relevantes y fiables** para cada uno de los ODS priorizados y muestran la relación entre las actividades de la organización, su impacto en el desarrollo sostenible y el progreso en el cumplimiento de los ODS.

Para el seguimiento se analizarán los **resultados de los indicadores** de cada una de las acciones estratégicas contemplados en la Tabla del punto 5. Plan de Sostenibilidad.

## 6.2. MEJORA CONTINUA

Considerando los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su contribución a los ODS y los resultados del seguimiento, medición y evaluación a través de los indicadores definidos, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en materia de ODS.



Checklist para el cumplimiento de ODS en organizaciones turísticas elaboradas por el ICTES



Plan de Acciones Correctivas

Procedimiento de tratamiento de No conformidades



POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA  
SUITES

HIDDEN AWAY IN MALLORCA



# CONCLUSIONES





POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES

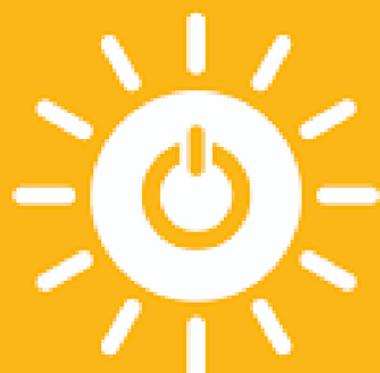


HIDDEN AWAY IN MALLORCA

# CONCLUSIONES

En definitiva, POSADA TERRA SANTA reconoce el importante papel que tienen las organizaciones del sector en la contribución a un mundo más sostenible. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en su entorno social, económico y medioambiental. Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2025 recogidas en el correspondiente Plan de Sostenibilidad. Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2025-2027 centraremos nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:

**7** ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES





POSADA  
TERRA  
SANTA



SAMARITANA

SUITES



HIDDEN AWAY IN MALLORCA

# MUCHAS GRACIAS!

Comité de sostenibilidad

JULIO 2025