

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el
31 de diciembre de 2024**

PROMOTORA KASDE, S.A. y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de Promotora Kasde, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Promotora Kasde, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo "Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad" incluido en el EINF consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Promotora Kasde, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad" del citado Estado Consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Promotora Kasde, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Materialidad" del capítulo "Objetivos ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad" del citado Estado Consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

ERNST & YOUNG, S.L.

2025 Núm. 20/25/00388

IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions

1 de abril de 2025

Estado de Información No Financiera 2024

Catalonia Hotels & Resorts

ÍNDICE	
ACERCA DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	3
CÓNOCEMOS	6
¿Dónde nos ubicamos?.....	6
NUESTRA CULTURA.....	6
MODELO DE NEGOCIO	7
ESTRATEGIA CATALONIA	9
GOBIERNO CORPORATIVO	10
ÉTICA, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO	11
Programa de Cumplimiento.....	11
Ética	12
Riesgos.....	15
Derechos Humanos.....	17
TRANSPARENCIA FISCAL	19
RELACIÓN CON GOBIERNOS Y ASOCIACIONES DEL SECTOR.....	21
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	22
Privacidad y protección de datos.....	22
Ciberseguridad.....	24
Ciclo de vida de gestión de los incidentes	30
ESTRATEGIA ESG CATALONIA	32
Objetivos ESG.....	32
Desafíos ESG	34
Materialidad	34
Grupos de Interés	36
AGENDA 2030 (ODS).....	37
INNOVACIÓN.....	38
NUESTROS CLIENTES.....	39
Programa de fidelización “Catalonia Rewards”	40
Gestión de reclamaciones	43
Comunicación con nuestros clientes	46
Salud y bienestar de nuestros clientes	47
NUESTROS COLABORADORES.....	48
Composición de nuestra plantilla	49
Atracción de Talento	56

Nuevas contrataciones	58
Retención de talento	59
Desempeño laboral.....	62
Remuneración salarial	62
Diversidad, Igualdad e Inclusión	64
Brecha salarial.....	65
Formación.....	67
Diálogo con nuestros colaboradores	72
Diálogo social con nuestros colaboradores	72
Salud, seguridad y bienestar laboral.....	75
Accidentes y enfermedades profesionales.....	77
Rotación.....	84
Absentismo	84
NUESTRO MEDIO AMBIENTE	85
Certificaciones Sostenibles	86
Gestión de impactos ambientales	88
Huella de Carbono	89
Consumos de agua, energía y materias primas.....	93
Alianzas a favor del Medio Ambiente	99
Formación y sensibilización ambiental	99
Residuos y economía circular	101
Biodiversidad	103
ALIMENTOS Y BEBIDAS	106
COMPRAS RESPONSABLES.....	110
NUESTRA COMUNIDAD	113
Europa.....	113
Caribe.....	114
CATALONIA POR LA CULTURA	118
Conectar con la Cultura	119

ACERCA DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Marco de Reporte

El presente estado de información no financiera forma parte del Informe de Gestión del ejercicio fiscal 2024 (comprendido entre el 01/01/2024 al 31/12/2024) de PROMOTORA KASDE, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Promotora Kasde o Catalonia Hotels & Resorts). Se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En este contexto, a través del Estado de Información No Financiera, Promotora Kasde tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como de relación con la sociedad en su conjunto que son relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades de negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se ha tenido en cuenta los asuntos relevantes identificados por Promotora Kasde (ver apartado "Materialidad"). De esta manera, en el presente estado de información no financiera se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, la relevancia para la compañía, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación.

Para la preparación de la información, se han seleccionado algunos estándares del Global Reporting Initiative (GRI) según su materialidad para la compañía y su alineación con la información requerida por la ley 11/2018.

Finalmente, tal como indica la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, el presente estado de información no financiera está sometido a verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

Cumplir con estos estándares no solo refuerza nuestro compromiso con la transparencia, sino que también asegura que nuestra presentación de informes sea completa y cumpla con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Alcance del Informe

La información mostrada en el presente Estado de Información No Financiera se presenta como un informe separado y forma parte del informe de gestión consolidado 2024 del grupo, cuya entidad dominante es PROMOTORA KASDE, S.A., e incluye información relativa a todos los hoteles que operan bajo la marca Catalonia Hotels & Resorts, ya sea en régimen de gestión, alquiler, franquicia o propiedad.

En este sentido, las cuentas anuales consolidadas de Promotora Kasde contienen información financiera referida exclusivamente a la sociedad dominante y a las sociedades dependientes.

El siguiente cuadro muestra el número de hoteles operados por Promotora Kasde y su modelo de gestión:

PAÍS	ALQUILER/ CONCESIÓN	PROPIEDAD	GESTIÓN	Total general
ALEMANIA	1			1
BELGICA		1		1
ESPAÑA	8	50	4	62
MÉXICO		5		5
PAÍSES BAJOS	1			1
PORTUGAL		1		1
REPÚBLICA DOMINICANA		5		5
JAMAICA		1		1
Total general	10	63	4	77

Este informe presenta la actividad y los resultados clave en materia económica, social, ambiental y de gobernanza de Catalonia Hotels & Resorts durante el ejercicio 2024 y fue formulado por los administradores el mismo día que se formularon las cuentas anuales consolidadas.

Detalles organizacionales

Promotora Kasde, s.a. con N.I.F. A08405490 y domicilio fiscal en la calle Castellnou 61 de Barcelona es la entidad dominante de un grupo¹, compuesto por 33 sociedades domiciliadas en 8 países del mundo, que principalmente prestan servicios hoteleros o relacionados con la hostelería en 77 hoteles, de los cuales:

- i) 74 hoteles son operados por entidades del grupo, de los cuales 73 hoteles están bajo la marca "Catalonia Hotels & Resorts" y 1 hotel bajo la marca "Marriott Renaissance".
- ii) 3 hoteles en España propiedad de entidades del grupo se ceden en arrendamiento para ser operados por otros empresarios turísticos.²
- iii) Durante 2024 hemos adquirido 3 hoteles: un resort en Jamaica (Montego Bay) y dos hoteles en España (Barcelona La Boqueria y Málaga).
- iv) El hotel en Zanzíbar, Tanzania se encuentra en construcción durante el 2024.

Las Oficinas Centrales del grupo se encuentran en la calle de Córsega, número 323 de Barcelona, España. El teléfono es 932360000 y la página web es www.cataloniahotels.com. La marca principal del grupo es "Catalonia Hotels & Resorts".

A efectos del presente informe, la organización será referida como Catalonia Hotels & Resorts o Promotora Kasde.

Promotora Kasde ofrece servicios de alojamiento y restauración en establecimientos hoteleros abiertos o en construcción situados en 9 países:

¹ artículo 42 del Código de Comercio

² Hoteles Alea, Colombo y Moderno que no han sido contabilizados para este informe

Alemania, Bélgica, España, México, Países Bajos, Portugal, República Dominicana Tanzania y Jamaica.

Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Las actividades principales desarrolladas por Promotora Kasde respecto a terceros son las siguientes:

1. Prestación de servicios hoteleros: servicios de alojamiento y restauración en hoteles urbanos, vacacionales o complejos hoteleros del tipo "resort", así como servicios relacionados con los anteriores en casinos, campos de golf, clubes de playa o teatros. Los hoteles titularidad de empresas del grupo se comercializan a través de las marcas "Catalonia Hotels & Resorts" y "Marriott Renaissance", siendo la primera la marca principal.
2. Prestación de servicios de gestión de compras de productos y servicios relacionados con la actividad hotelera bajo la marca "Quantum, Consultoría Compras y Servicios". Durante el presente ejercicio, las filiales que llevaban a cabo esta actividad han salido del perímetro de consolidación con fecha 17 de diciembre de 2024.
3. Cesión en arrendamiento de hoteles, o de locales, tiendas o espacios situados dentro de establecimientos hoteleros.
4. Prestación de servicios de gestión hotelera, consistentes en administrar y dirigir con la marca "Catalonia Hotels & Resorts", hoteles titularidad de empresas no pertenecientes al grupo, por cuenta de sus propietarios o titulares.

Consideraciones

Respecto a los datos relativos a la plantilla, los indicadores de promedios de personas reflejan datos recopilados de todo el año.

Toda la información relacionada con los empleados se gestiona en función de FTE (Full Time Employee), aplicable a todos los colaboradores, salvo para los externos y en prácticas, considerando tanto los hoteles propios como los gestionados.

En casos en los que el alcance de la información difiere de estos criterios, se proporciona una nota a pie de página para aclarar dichas variaciones.

En el caso de la plantilla se considera como "ubicación de operación significativa" a Europa entendido como España, República Dominicana y México.

En relación con el destino Jamaica, no se muestran datos específicos ya que no representa el 10% de la facturación y del total de la plantilla. Al adquirirse a mediados de año, nos encontramos en proceso de construcción de estos datos.

Zanzíbar no presentará información en el Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente, ya que se encuentra en fase de construcción y aún no ha iniciado sus operaciones.

Verificación

Con el fin de garantizar que la información sea transparente y confiable, tal como marca la legislación vigente, Catalonia Hotels & Resorts ha sometido este Estado

de Información No Financiera a verificación por la firma Ernst & Young (EY), con un nivel de aseguramiento limitado. En dicho informe se detallan los objetivos y el alcance del proceso de verificación, así como los procedimientos utilizados y las conclusiones obtenidas en cumplimiento del artículo 49.6 último párrafo del Código de Comercio de España.

CÓNOCE NOS

¿Dónde nos ubicamos?

- Caribe: 5 resorts en México, 4 resorts en República Dominicana, 1 hotel urbano en Santo Domingo (República Dominicana) y 1 Resort en Jamaica.
- Europa: 51 hoteles en España (península), 3 hoteles en las Islas Canarias (España), 5 hoteles en las Islas Baleares (España), 1 hotel en Oporto (Portugal), 1 hotel en Berlín (Alemania), 1 hotel en Amsterdam (Países Bajos) y 1 hotel en Bruselas (Bélgica).
- África: en Tanzania nuestro hotel se encuentra en construcción.

Hoteles operados por Promotora Kasde en 2024



**El hotel ubicado en Tanzania, aún no se encuentra operativo durante el 2024*

Contamos con un total 11.671 habitaciones, 20 restaurantes bajo la marca Eboca Restaurantes y una plantilla total de 9.014 personas.

NUESTRA CULTURA

En Catalonia Hotels & Resorts somos una cadena hotelera de carácter familiar, con la misión de ofrecer experiencias únicas de alojamiento y restauración con una excelente relación calidad-precio, integrando nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente y el desarrollo de las comunidades en las que operamos en cada una de nuestras acciones.

Nuestra cultura empresarial refleja el esfuerzo por crear un entorno donde la colaboración, la responsabilidad y el respeto sean los cimientos de nuestras interacciones diarias. Vertebramos esta cultura a través de valores que orientan nuestras actitudes y comportamientos en todos los ámbitos.

Nuestros valores

Trabajo en equipo: participamos en las tareas y proyectos opinando y escuchando, para lograr los objetivos comunes.

Compromiso: Nos implicamos con los valores y objetivos de Catalonia Hotels & Resorts.

Respeto: Tratamos con educación y tolerancia a los huéspedes y a los compañeros de trabajo

Responsabilidad: Actuamos de forma diligente y moral en cuanto a las tareas encomendadas y el buen funcionamiento del hotel.

Actitud positiva: Pensamos y actuamos de forma positiva, optimista y participativa en cuanto a la actividad laboral diaria en el hotel.

Empatía: Escuchamos a compañeros y huéspedes, tratando de ponernos en su lugar en el trato directo con ellos.

Calidad: Nos esforzamos y ponemos los 5 sentidos en nuestras actividades para que el resultado sea excelente.

Motivación: Somos conscientes de nuestra importancia en el funcionamiento de la organización y trabajamos en esa dirección para aportar valor añadido.

Humildad: Recordamos que todos somos iguales y reconocemos nuestros errores para mejorarlos.

Amabilidad: Mostramos, en todo momento, un trato afable y agradable al cliente, ofreciéndole nuestra mejor sonrisa.

MODELO DE NEGOCIO

Nuestra estrategia de crecimiento sigue centrándose en la adquisición de activos hoteleros, de hecho, el 90% del porfolio de Catalonia Hotels & Resorts lo integran establecimientos en propiedad. Este modelo nos permite mantener un alto nivel de consistencia en la calidad, diseño y estándares de servicio en todas las propiedades.

La gestión familiar de la empresa, además, fomenta una cultura empresarial arraigada en valores, con foco en, la satisfacción del cliente. Catalonia Hotels & Resorts opera 77 hoteles, 3 cedidos en alquiler y 1 en construcción en 9 países para satisfacer las necesidades y preferencias de diversos tipos de viajeros.

Contexto y retos

En términos generales, el sector hotelero culmina el ejercicio de 2024 certificando el cumplimiento de las previsiones de crecimiento establecidas. Tras un primer semestre en el que, de manera generalizada, se superaron las expectativas tanto

en términos de precio medio como de ocupación, el segundo semestre evidenció una evolución más asimétrica en función de los destinos.

En el caso de España, el balance es muy positivo, gracias al fuerte dinamismo de las ventas. En contraste, en el norte de Europa, el año se ha caracterizado por una ralentización de la demanda, atribuible a la desaceleración e incluso a la recesión de algunas economías locales. En el Caribe, a pesar de un inicio de año prometedor, el comportamiento de la demanda se ha visto afectado por la crisis aérea mundial, traduciéndose en una disminución del número de vuelos disponibles. Además, eventos de gran magnitud como las elecciones en Estados Unidos y México, así como la Eurocopa y los Juegos Olímpicos de París, han tenido un impacto significativo en el sector.

En 2024, los usuarios han mostrado un comportamiento de reserva distintivo, influenciado por factores tanto económicos como sociales. Una tendencia predominante ha sido la preferencia por las reservas de última hora. Este fenómeno, ha persistido y se ha consolidado en el comportamiento de los consumidores. Como resultado, los hoteles han tenido que adaptarse a una mayor volatilidad de la demanda, ajustando sus estrategias de precios y disponibilidad en tiempo real para maximizar la ocupación y los ingresos.

Además, la digitalización sigue jugando un papel crucial en la evolución de las reservas hoteleras. Los consumidores están cada vez más inclinados a utilizar plataformas en línea y aplicaciones móviles, buscando la comodidad y la eficiencia. La implementación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, ha permitido a los hoteles ofrecer experiencias personalizadas y recomendaciones de estancia basadas en el comportamiento y las preferencias de los usuarios.

Otra tendencia significativa es la creciente demanda de opciones sostenibles y responsables. Los viajeros actuales valoran las prácticas ecológicas de los hoteles y prefieren aquellos establecimientos que demuestran un compromiso genuino con la sostenibilidad. Esto incluye desde la gestión eficiente de recursos hasta la oferta de productos de proximidad, así como iniciativas para reducir la huella de carbono.

Finalmente, la diversificación de la oferta ha sido clave para atraer a diferentes segmentos de mercado. Los hoteles han trabajado en ampliar sus servicios, ofreciendo desde experiencias gastronómicas exclusivas hasta actividades relacionadas con el bienestar.

Expansión y porfolio

En Catalonia Hotels & Resorts aspiramos a continuar nuestra expansión y fortalecer nuestra presencia en destinos turísticos internacionales, así como consolidar nuestro liderazgo en España. En el transcurso de este año, nuestra estrategia para destinos de ocio y vacacional ha mejorado significativamente la capacidad de recuperación de la cadena.

Durante el presente ejercicio, hemos adquirido un Resort en Jamaica de 512 habitaciones, un hotel en Barcelona y otro en Málaga que suman 175 habitaciones más. Además, para el próximo año está planificada la apertura de un nuevo hotel en Madrid, otro en Málaga y un Resort de 270 habitaciones en Zanzíbar.

ESTRATEGIA CATALONIA

Dentro del dinámico sector hotelero, Catalonia Hotels & Resorts se posiciona como una cadena comprometida con la excelencia y la evolución constante.

Fundamentando nuestra visión en la innovación y la adaptabilidad, hemos trazado una estrategia robusta que se apoya en cuatro pilares fundamentales. Estos no solo perfilan nuestro camino hacia el éxito, sino que reflejan nuestro compromiso con la satisfacción del cliente, el crecimiento sostenible, el bienestar de nuestros colaboradores y la responsabilidad con las comunidades donde operamos. A continuación, exploramos en detalle los cuatro elementos que constituyen la base de nuestra estrategia.

1. Mejora Continua en la Oferta de Servicios:

En la esencia de nuestra estrategia reside la voluntad de mejorar constantemente la experiencia de nuestros clientes. Nos esforzamos por ofrecer servicios que superen las más altas expectativas. Desde la calidad de nuestras instalaciones hasta la atención personalizada, cada detalle se concibe con el objetivo de proporcionar a nuestros huéspedes un servicio excepcional.

2. Expansión en Mercados Atractivos:

La expansión estratégica es un pilar fundamental para el crecimiento sostenible de Catalonia Hotels & Resorts. Trabajamos en una búsqueda constante de mercados atractivos a nivel nacional e internacional que ofrezcan oportunidades para ampliar nuestra presencia global. Este enfoque nos permite diversificar nuestra cartera, llegar a nuevas audiencias y consolidar nuestra posición como cadena.

3. Mejora de la Propuesta de Valor a Nuestros Colaboradores:

Reconocemos que el éxito de nuestra empresa está intrínsecamente ligado al bienestar y la dedicación de nuestro equipo. En consonancia con este principio, nos esforzamos por mejorar continuamente la propuesta de valor que ofrecemos a nuestros colaboradores. Promovemos un entorno laboral inclusivo que fomente el desarrollo profesional de cada miembro de nuestro equipo.

4. Integración de Aspectos ESG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) en la Compañía:

La responsabilidad ambiental y social es un componente esencial de nuestra estrategia empresarial. Desde una perspectiva ESG buscamos integrar prácticas sostenibles en todos los aspectos de nuestras operaciones. Desde la gestión eficiente de recursos hasta la promoción de prácticas laborales justas, nos comprometemos tanto con el medio ambiente como con las comunidades en las que operamos.

En Catalonia Hotels & Resorts consideramos estos cuatro pilares como las columnas vertebradoras de nuestra visión estratégica. Con un enfoque proactivo centrado en la calidad y la responsabilidad, buscamos posicionarnos para avanzar con confianza hacia un futuro donde la excelencia y la sostenibilidad se entrelazan en cada faceta de nuestra actividad.

GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo en una empresa familiar es esencial para establecer estructuras y procesos que promuevan la transparencia, la toma de decisiones efectiva y la sostenibilidad a largo plazo.

Protocolo Familiar

El protocolo familiar define las reglas y normas para la participación de la familia en la empresa. Este documento aborda temas como la sucesión, la entrada de nuevos miembros de la familia en la empresa y la resolución de conflictos.

Administradores de las sociedades del grupo

Los administradores de las sociedades son designados para gestionar y dirigir las operaciones y decisiones estratégicas de las empresas que conforman a Promotora Kasde.

Las distintas sociedades del grupo son regidas por sus administradores respectivos, debidamente nombrados por las Juntas Generales de accionistas o socios, y cuyos nombramientos se inscriben en los Registros Mercantiles u organismos similares de cada país en que opera el grupo.

Su responsabilidad principal radica en salvaguardar los intereses del grupo y sus accionistas, al tiempo que buscan maximizar el rendimiento financiero y la sostenibilidad a largo plazo de las empresas involucradas.

Sucesión Planificada

En Catalonia Hotels & Resorts existe un plan de sucesión claro y planificado para asegurar una transición suave de liderazgo entre las generaciones de la familia. Esto incluye la identificación temprana de sucesores potenciales, programas de desarrollo y la definición de roles y responsabilidades.

En el año 2020 se realizó la primera sucesión familiar asignándose al Sr. Manel Vallet Garriga como Consejero Delegado CEO Catalonia Hotels & Resorts.

Transparencia y Comunicación

Para fomentar la transparencia y la comunicación efectiva entre la familia, la dirección ejecutiva y los accionistas se realizan informes regulares sobre el desempeño financiero, la estrategia empresarial y otros aspectos relevantes.

Remuneración media de Consejeros y Altos Directivos 2024 ³

Concepto	2024		2023	
	Importe 2024 Hombre	Importe 2024 Mujer	Importe 2023 Hombre	Importe 2023 Mujer
Retribucion Media de Consejeros y Directivos	503.875,26	64.503,18	578.351,63	64.503,18

³ Se consideran todos los consejeros y administradores con retribución de las sociedades de Promotora Kasde.

*La remuneración incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción.

** La diferencia entre la remuneración media entre hombres y mujeres se debe a que los consejos y órganos de administración de las sociedades del grupo que satisfacen remuneraciones más elevadas están compuestos por menos mujeres que hombres.

ÉTICA, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

En Catalonia Hotels & Resorts seguimos implementando iniciativas para fomentar y destacar la importancia de cultivar una cultura organizacional centrada en el cumplimiento y la ética empresarial. Buscamos promover la conciencia entre todos los colaboradores acerca de la relevancia no solo de ajustarse a las normativas vigentes, sino también de actuar éticamente y de acuerdo con los principios y valores fundamentales de nuestra compañía.

Nuestro objetivo principal es que todos los empleados comprendan que no solo es relevante lo que hacen, sino también cómo lo hacen. Para alcanzar este propósito, hemos introducido diversas medidas y herramientas destinadas a trabajar en esta misión, algunas de las cuales describiremos a continuación.

Programa de Cumplimiento

Contamos con un Programa de Cumplimiento que contribuye a reforzar nuestro firme compromiso de Catalonia Hotels & Resorts con el cumplimiento de los Principios y Valores definidos en el Código Ético, alineados con la integridad, la transparencia y el respeto por el cumplimiento del conjunto de normativa interna y externa.

En este sentido, el Programa de Cumplimiento tiene como elementos principales:

- El Mapa de Riesgos Penales⁴ que recoge los principales riesgos a los que se expone la compañía.
- El Código Ético que plasma los principios que guían la toma de decisiones de todas las personas que forman parte de la compañía.
- La Función de Cumplimiento, dotada de las facultades necesarias para asegurar el buen funcionamiento del Programa de Cumplimiento.
- El Canal Ético, creado con el objetivo de canalizar todas las dudas e incumplimientos del Código Ético y demás normativa interna y externa.
- El conjunto de normativa interna compuesta por Políticas, Procedimientos e Instrucciones.
- El sistema disciplinario, de aplicación a incumplimientos de normativa interna y externa.

Todos los elementos del Programa de Cumplimiento están en constante revisión, actualización y aprobación por parte del Órgano de Administración de la Compañía con el objetivo de plasmar nuestra realidad actual en todo momento.

⁴ Actualmente, el Mapa de Riesgos únicamente hace referencia al marco normativo español.

A fin de garantizar la observancia del Programa de Cumplimiento, se ha dotado a la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento, de las facultades necesarias para velar por su buen funcionamiento.

La Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento actúa con total independencia en el desarrollo de todas sus actividades. En este sentido, entre las funciones que realiza, se encuentran las siguientes:

- Supervisión y difusión interna del Código Ético y demás normativa interna relacionada.
- Interpretación de aquellas dudas internas y externas que planteen la aplicación del Código Ético, así como resolución de conflictos que puedan surgir en la aplicación del Código Ético y demás normativa interna relacionada.
- Supervisión y gestión del Canal Ético y cumplimiento de lo establecido en la Política y Procedimiento internos.
- Realización de las correspondientes investigaciones internas.

Ética Código Ético

Consciente de la importancia de actuar conforme a los principios de integridad, transparencia y buena fe, en Catalonia Hotels & Resorts aprobamos, durante el primer trimestre de 2023, nuestro primer Código Ético corporativo de alcance global. Documento, que ha sido objeto de múltiples sesiones de formación y sensibilización durante este 2024.

El Código Ético plasma los principios que guían la toma de decisiones de todas las personas que forman parte de Catalonia Hotels & Resorts. Además, permite trasladar no sólo internamente sino también externamente, la Misión, la Visión y los Valores que la hemos asumido como propios.

El documento define, entre otros aspectos, nuestro firme con el principio de legalidad, el respeto por los Derechos Humanos, la igualdad de oportunidades, la prohibición de discriminación y el fomento de un entorno laboral seguro y estable.

También establece el firme rechazo de Catalonia Hotels & Resorts frente a aquellas conductas que pudieran ser consideradas un acto de corrupción o de blanqueo de capitales, entre otros.

El Código Ético aplica a todos nuestros miembros, con independencia de su ubicación geográfica y funcional, y es de conocimiento y cumplimiento obligatorio, por ello, se encuentra disponible en la Intranet Corporativa.

Cabe destacar que, hacemos extensivo el cumplimiento de los principios y valores plasmados en el Código Ético a todos los miembros de nuestros grupos de interés. Por ello, en la página web corporativa se encuentra disponible la Declaración del Código Ético, que contiene un resumen de los aspectos más relevantes que pueden encontrarse en el Código Ético.

Asimismo, durante este 2024 se ha remitido el Código Ético a aquellos clientes y proveedores que nos lo han solicitado.

Formación ética

Durante este 2024, el Código Ético, ha sido objeto de diversas acciones de formación y sensibilización, tanto presenciales como telemáticas.

Concretamente, hemos realizado un total de 11 horas de formación, repartidas en un total de 22 sesiones telemáticas, sobre el Código Ético y el Canal Ético a los diferentes responsables de Departamento de Hotel de España, consiguiendo un total de 310 colaboradores formados en esta materia.

Asimismo, hemos realizado 4 sesiones formativas en materia del Código Ético y el Canal Ético corporativo, a un total de 38 cargos con responsabilidad en Oficinas Centrales.

En relación con los Hoteles situados en el Caribe, hemos formado un total de 173 cargos con responsabilidad en materia de Código Ético y Canal Ético corporativo.

Con el objetivo de garantizar su comprensión, todas las sesiones formativas se han apoyado en el uso de materiales didácticos, como presentaciones en formato PowerPoint, o a través del estudio de casos reales en materia de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica.

Por último, hay que destacar que las nuevas incorporaciones realizan el Programa de Bienvenida que incluye un capítulo dedicado exclusivamente al contenido del Código Ético. Mediante la aplicación de este programa han sido formados 997 colaboradores a lo largo de 2024.

Canal Ético

Con la finalidad de canalizar todas aquellas dudas e incumplimientos que surjan a raíz de la aplicación del Código Ético y demás normativa interna relacionada, contamos con un Canal Ético al que pueden dirigirse tanto colaboradores internos como clientes, proveedores y demás miembros de los grupos de interés.

Todas las comunicaciones enviadas al Canal Ético se gestionan por la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento, siguiendo el Procedimiento interno establecido, y son tratadas de forma absolutamente confidencial, garantizando en todo momento la imparcialidad y objetividad de la Función de Cumplimiento.

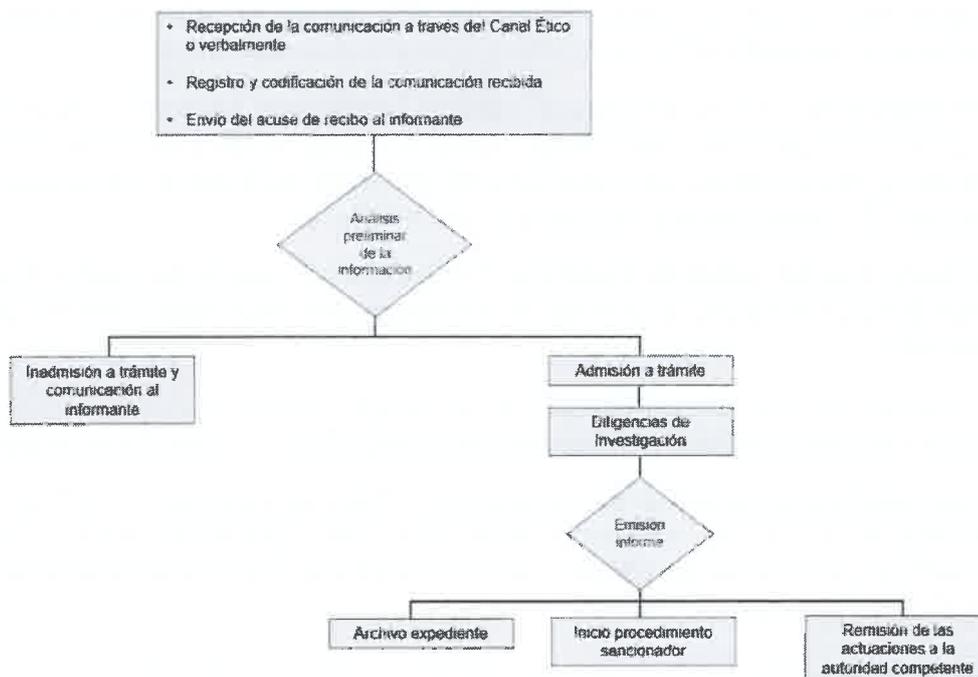
Asimismo, con el fin de dar publicidad al Canal Ético, hemos realizado diferentes acciones formativas se ha actualizado la Política del Canal Ético publicada en la página web corporativa⁵.

Durante este 2024, Auditoría interna revisó, en las auditorías anuales presenciales realizadas en los Hoteles, si existía el Cartel del Canal Ético debidamente ubicado en el Tablón de Anuncios del empleado. En este sentido, del total de

⁵ [https://storage.googleapis.com/app-engine-imagenes-pro/pro/2025-01/Declaraci%C3%B3n%20del%20C%C3%B3digo%20%C3%89tico Nueva%20imagen.pdf](https://storage.googleapis.com/app-engine-imagenes-pro/pro/2025-01/Declaraci%C3%B3n%20del%20C%C3%B3digo%20%C3%89tico%20Nueva%20imagen.pdf)

establecimientos visitados presencialmente, el 87,5% disponían del cartel correctamente ubicado.

Procedimiento interno de gestión de comunicaciones éticas



Ante la recepción de una comunicación al Canal Ético, la Función de la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento determina si admite el trámite o, por el contrario, considera que la comunicación no es objeto de tramitación a través del Canal Ético. En todo caso, siempre se remite la respuesta dentro de los 7 días siguientes a su recepción -a excepción de aquellas comunicaciones que sean anónimas o aquellas en las que el remitente expresamente haya indicado que no quiere recibir ninguna comunicación-

Si la comunicación es una consulta, se intenta resolver dentro de los 7 días posteriores a la recepción de la comunicación. Si se trata de una denuncia por incumplimiento, se abren unas diligencias de investigación que pueden llegar a durar 3 meses, con carácter habitual, o hasta un máximo de 6 si los hechos planteados revisten especial complejidad. En todo caso, se mantiene un flujo de comunicación constante con las personas interesadas, a excepción de que el remitente haya indicado que no quiere saber la evolución de su denuncia.

Asimismo, con el objetivo de sensibilizar a la Dirección sobre el buen uso del Canal Ético y el procedimiento de tramitación de las comunicaciones, hemos realizado una sesión informativa de 30 minutos a 8 Directivos de alto nivel.

Durante el periodo de 2023 y 2024, no hemos recibido ninguna comunicación relacionada con una violación de los Derechos Humanos, un acto de corrupción o una situación de discriminación.

Corrupción

El compromiso de Catalonia Hotels & Resorts, en la lucha contra la corrupción, se enmarca en los principios y valores vigentes desde que inauguró su primer establecimiento en 1983.

La Política Anticorrupción, aprobada durante el último trimestre de 2023 y de aplicación a todas las personas que integran la Compañía con independencia de su ubicación geográfica o funcional, así como, en la medida en que la relación lo permita, a los miembros de los grupos de interés de Catalonia Hotels & Resorts, incluye, entre otros aspectos, los estándares de conducta que se espera de todos los miembros de la Compañía en sus relaciones con terceros, la política interna sobre donaciones y patrocinios, la realización y la recepción de regalos y hospitalidades empresariales, así como la gestión de conflictos de interés.

Durante 2024 hemos realizado múltiples acciones formativas en materia anticorrupción a nuestros Directivos y Cargos con responsabilidad tanto en Europa como en Caribe. Concretamente, se han formado un total de 38 Directivos de Oficinas Centrales y 32 Directivos de Caribe en materia Anticorrupción.

En cuanto a los hoteles, se participó en las reuniones Territoriales de los Directores de Hotel de España y Europa, realizando 4 sesiones de 30 minutos en materia Anticorrupción a 76 Directores y Subdirectores.

Por último, se hemos formado a 58 Jefes de Recepción en materia anticorrupción, mediante la realización de 2 sesiones formativas de 45 minutos cada una.

Además de la existencia de la Política Anticorrupción, la Compañía cuenta con otros controles en materia anticorrupción de aplicación en todas las transacciones realizadas con terceros. En concreto, destaca la inclusión de la cláusula "Ética, transparencia y anticorrupción" en todos los nuevos contratos celebrados con proveedores durante los meses de noviembre y diciembre de 2024. Esta cláusula, se incluirá a partir de 2025, en todos los contratos firmados con terceros proveedores.

Riesgos

En Catalonia Hotels & Resorts somos muy conscientes de la importancia que tiene la definición e implementación de un modelo de gestión de riesgos y de crear una cultura de concienciación al riesgo dentro de la organización.

Por ello necesitamos disponer de un sistema de gestión de riesgos bien definido para poder identificar aquellos riesgos asociados a nuestras actividades, evaluarlos y responder adecuadamente a los mismos en función de los recursos disponibles.

En este sentido, un modelo de gestión de riesgos debe estar orientado a identificar los riesgos existentes que podrían tener un impacto negativo sobre el cumplimiento de nuestros objetivos, analizarlos, evaluarlos, gestionarlos y controlarlos de forma continua.

Por lo que a inicios de 2024 realizamos una encuesta entre los Directivos para valorar la situación del mapa realizado a finales de 2022 y las acciones y controles de los riesgos más significativos. La finalidad de la encuesta realizada a los Directivos era conocer su percepción acerca del control y las acciones que realizamos por Catalonia Hotels & Resorts sobre los riesgos más destacados del mapa de riesgos corporativo, y también poder ver si consideraban relevantes nuevos riesgos o deficiencias en la mitigación de algunos ya conocidos. Del resultado de la encuesta se desprende que los riesgos principales siguen en la misma prioridad. Con la valoración sobre la percepción de mitigación de los más destacados detectamos si estábamos alienados o se requerían acciones adicionales sobre alguno de los riesgos.

En el Mapa de riesgos elaborado en 2022 se identificaron 37 riesgos (La identificación de riesgos no implica su materialización), que se pueden agrupar en 5 categorías:



Los más destacados son:

- Protección de Datos y Ciberseguridad
- Atracción, retención y desarrollo de talento
- Plan de Contingencia y Continuidad de negocio
- Riesgos asociados al cumplimiento
- Riesgos asociados a las condiciones económicas y tendencias de la industria
- Acceso a los suministros básicos
- Eventos catastróficos
- Cambio climático

Igualmente cabe destacar que, como un primer ejercicio, 3 de estos 37 riesgos hacen referencia directamente a riesgos derivados del cambio climático. Somos conscientes de la importancia y peso de estos riesgos y por ello se analizarán y tomarán acciones al respecto.

Desde la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento se ha trabajado para establecer comités sobre algunos de los principales riesgos identificados, para impulsar con ello la cultura de la gestión de riesgos dentro de la Compañía. En ellos, los propietarios de cada riesgo identificado han proporcionado

actualizaciones y reportes respecto al estado de este, sobre el progreso de la implementación de sus planes de mitigación de riesgos y sobre el desempeño de estos planes.

Como continuidad de las acciones realizadas en 2024 se han realizado los siguientes comités que se prevé que tengan continuidad durante 2025:

- Comité de Ciberseguridad
- Comité de Seguridad en Instalaciones y Edificios
- Comité de Salud Pública

El objetivo es dar seguimiento al cumplimiento de la normativa en cada área de las mencionadas, así como también reportar los resultados y acciones realizadas, los avances en cada área respecto a los objetivos fijados y en caso necesario adoptar las medidas que se consideren oportunas.

La gestión de riesgos es un proceso continuo que debe involucrar a toda la compañía y Catalonia Hotels & Resorts somos conscientes de la importancia de la comunicación y concienciación para conseguirlo.

Derechos Humanos

En Catalonia Hotels & Resorts mantenemos una firme posición de tolerancia cero frente a cualquier conducta que pudiera constituir una violación de Derechos Humanos, tanto interna como de los terceros con los que podemos tener relación, tal y como se especifica en el Código Ético.

Por ello, durante el segundo semestre de 2024, hemos aprobado la primera Política de Respeto por los Derechos Humanos, alineada con las principales directrices internacionales en la materia y de aplicación a todos los países en los que tenemos presencia. Asimismo, y con el objetivo de dar publicidad a su aprobación, se publicó una noticia en la intranet corporativa durante la semana del 10 de diciembre, coincidiendo con el día de los Derechos Humanos.

En este sentido, en la Política de Respeto por los Derechos Humanos, podemos encontrar, entre otros, los siguientes apartados:

- Nuestro compromiso con el estricto cumplimiento de la legislación laboral en cada uno de los países en los que tiene presencia, haciendo hincapié en la prohibición de realizar cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, así como el uso de mano de obra infantil, según sea definida en la legislación laboral en cada uno de los países en los que tenemos presencia.
- El respeto por la dignidad y no discriminación de todas las personas que forman parte de la Compañía.
- La protección de la salud y la seguridad y el fomento del bienestar de todos los miembros de la Compañía, desarrollando prácticas internas que garantizan un entorno de trabajo libre de riesgos para la salud.
- Nuestro compromiso con el entorno, la sociedad, los grupos de interés y el respeto por los Derechos de los pueblos indígenas y tribales.

Asimismo, y con el objetivo de trasladar este compromiso a los terceros con los que nos relacionamos, la cláusula en los contratos en materia de "Ética,

transparencia y anticorrupción” hace referencia a la protección de los Derechos Humanos.

Resulta también importante destacar, la realización de formaciones en materia de protección a los Derechos Humanos. Concretamente, se realizaron 4 sesiones formativas de 1 hora de duración a un total de 108 directores y subdirectores de Hotel, tanto de Europa como de Caribe, en la que se incluyeron casos prácticos relacionados con posibles violaciones de los Derechos Humanos.

En Catalonia Hotels & Resorts, estamos firmemente comprometidos con la protección de los derechos humanos y la dignidad de todas las personas. Nos negamos a participar en cualquier actividad turística que pueda infringir estos principios fundamentales. Es por lo que prestamos especial atención a la protección de los menores de edad, reconociendo la importancia de salvaguardar su bienestar y seguridad en todo momento.

Como parte de nuestro compromiso con esta causa, en República Dominicana formamos parte de “The Code”, una iniciativa global que trabaja para prevenir la explotación sexual infantil en el sector turístico. The Code es una red de empresas turísticas que se comprometen a implementar medidas para proteger a los niños y adolescentes de la explotación sexual en viajes y turismo.

Al formar parte de The Code, nos comprometemos a:

- Sensibilizar y capacitar a nuestro personal sobre la importancia de prevenir la explotación sexual infantil.
- Implementar políticas y procedimientos que ayuden a detectar, informar y responder adecuadamente a cualquier caso sospechoso de explotación sexual infantil.
- Colaborar con las autoridades locales y organizaciones relevantes para combatir la explotación sexual infantil en destinos turísticos.
- Promover la conciencia entre nuestros clientes y proveedores sobre la importancia de prevenir la explotación sexual infantil.

Estamos comprometidos a cumplir con estos principios y a trabajar activamente para proteger a los niños y adolescentes de cualquier forma de explotación en el contexto del turismo. Creemos que cada niño tiene derecho a crecer en un entorno seguro y protegido, y nos esforzamos por contribuir a hacer de esto una realidad en todos los destinos turísticos donde operamos.

Por último, resulta importante recordar la existencia del Canal Ético corporativo, habilitado también, para enviar todas aquellas violaciones de Derechos Humanos de las que se puedan llegar a tener conocimiento, no únicamente internas sino también de los terceros con los que nos relacionamos. Consideramos que este mecanismo es fundamental para poder detectar a tiempo todas aquellas actividades que puedan suponer una violación de los Derechos Humanos. En este sentido, hay que destacar que durante 2023 y 2024 no se ha recibido ninguna denuncia ni comunicación relacionada con una violación de Derechos Humanos, ni interna ni externa.

TRANSPARENCIA FISCAL

Nuestra estrategia fiscal se fundamenta en un compromiso sólido de cumplir estrictamente la normativa tributaria en todas las jurisdicciones donde operamos. En este sentido, adoptamos una interpretación de la normativa que prioriza el espíritu y la finalidad de las leyes fiscales.

Con nuestra actuación enfocada al cumplimiento normativo:

- Aseguramos la transparencia y la ética en nuestras prácticas fiscales, a través de un análisis profundo y responsable de las leyes tributarias aplicables en cada jurisdicción, garantizando que nos ajustamos no solo a la letra, sino también al espíritu de la normativa.
- Perseguimos maximizar la eficiencia financiera dentro de los límites legales, aprovechando de manera ética las oportunidades y beneficios fiscales disponibles.
- Subrayamos nuestro compromiso con una conducta empresarial responsable y sostenible.
- Contribuimos al desarrollo económico de las comunidades en las que operamos, de manera coherente con los principios éticos y normativos que rigen el ámbito fiscal.

En este sentido, en el siguiente cuadro se detallan los resultados antes de impuestos y los impuestos sobre beneficios satisfechos o pagados en 2024, agregados por cada jurisdicción:

País	2024		2023	
	Resultados antes de Impuestos	Impuesto sobre Sociedades pagado	Resultados antes de Impuestos	Impuesto sobre Sociedades pagado
Alemania	587.013,44	118.421,65	713.550,68	
Bélgica	257.563,68		735.630,85	
España	88.431.427,84	20.406.435,43	82.295.747,73	14.497.157,78
Jamaica	-1.773.248,17			
México	-1.812.109,70	140.725,09	3.344.233,53	455.639,94
Países Bajos	-991.965,14	-27.854,00	-273.951,52	
Panamá				
Portugal	324.070,07	22.341,09	267.073,17	10.184,48
República Dominicana	11.361.368,09	3.372.291,67	5.804.403,78	3.373.404,34
Tanzania	-767.772,86		-138.163,44	
Total	95.616.347,25	24.032.360,93	92.748.524,78	18.336.386,54

*El resultado antes de impuestos del ejercicio 2023 se ha modificado debido a la reclasificación contable al epígrafe Operaciones Interrumpidas por la venta de una línea de negocios durante 2024.

Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

Los administradores de nuestra sociedad dominante son responsables de garantizar el cumplimiento de la estrategia fiscal.

Además, ponemos a disposición de nuestros colaboradores el Canal Ético, una herramienta que permite informar de manera fácil y rápida sobre preocupaciones relacionadas con conductas indebidas, ya sean reales o sospechosas, incluidas aquellas vinculadas al ámbito fiscal. Este canal también está disponible para enviar consultas relacionadas con la interpretación de nuestro Código Ético y demás normativa interna.

Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en material fiscal.

En Catalonia Hotels & Resorts cumplimos los requerimientos fiscales recibidos de cada jurisdicción que afectan a nuestros proveedores, clientes, colaboradores u otros grupos de gestión, sin embargo, les comunicamos el requerimiento recibido y respondido a efectos de que cada grupo de interés defienda su actuación fiscal ante la jurisdicción respectiva.

Contribución a partidos y/o representantes políticos

Durante 2024, Promotora Kasde no ha efectuado contribución alguna monetaria o en especie a partidos y/o representantes políticos en ninguno de los países en los que opera.

Cumplimiento de la legislación y normativas fiscales

Durante 2024, no hemos registrado ningún caso de incumplimiento significativo de la legislación y las normativas en los países en los que operamos, por lo que no se relaciona el importe monetario de las multas pagadas.⁶

El valor monetario de la asistencia financiera recibida por el grupo PROMOTORA KASDE de cualquier gobierno durante 2023 y 2024 se refleja en el siguiente cuadro:

País	Créditos fiscales	Subvenciones	Incentivos Financieros	Total 2024	Total 2023
Alemania				0,00	16.144,00
Bélgica				0,00	37.821,82
España	2.583.220,56	1.179.162,04		3.762.382,60	1.486.221,98
México				0,00	0,00
Países Bajos				0,00	5.136,00
Portugal				0,00	4.634,95
República Dominicana				0,00	0,00
Tanzania				0,00	0,00
Total	2.583.220,56	1.179.162,04	0,00	3.762.382,60	1.549.958,75

Como créditos fiscales se han considerado las deducciones en los impuestos sobre sociedades de cada país aplicadas en las declaraciones presentadas durante el ejercicio. En la columna de subvenciones figuran los importes cobrados en 2023 y 2024 respectivamente, sea por inversión o explotación. Como incentivos financieros se cuantifican los créditos recibidos del gobierno por la ejecución de inversiones.

⁶ Incluido sanciones o multas en materia ambiental

RELACIÓN CON GOBIERNOS Y ASOCIACIONES DEL SECTOR

En Catalonia Hotels & Resorts nos destacamos por nuestra imparcialidad. Nos abstenemos de realizar contribuciones económicas o en especie a partidos políticos o candidatos electorales. Sin embargo, participamos activamente en organizaciones sectoriales y fundaciones vinculadas al desarrollo de nuestra actividad o a las regiones geográficas en las que operamos. A través de nuestra implicación en estas entidades, buscamos contribuir al progreso y desarrollo de las comunidades locales.

La gestión de nuestras operaciones se rige por nuestros valores corporativos, así como por un marco ético y de conducta que refleja nuestro firme compromiso de cumplir rigurosamente con la normativa legal de cada país. En relación con las autoridades locales, actuamos de manera independiente, sin permitir que consideraciones políticas influyan en nuestras decisiones, y mantenemos una transparencia constante en nuestras interacciones con diversas instituciones públicas y administrativas.

Afiliaciones con asociaciones del sector

En Catalonia Hotels & Resorts reconocemos la importancia de establecer vínculos sólidos con organizaciones del gremio y del sector. Estas alianzas estratégicas no solo son esenciales para mantenerse a la vanguardia de las mejores prácticas, sino que también permiten una colaboración eficaz en la promoción de estándares elevados.

A continuación, se presentan las asociaciones de las que somos parte y donde en 2023 aportamos 106.000 € y este 2024 hemos aportado 255.202,30 euros desglosado de la siguiente forma por país:

PAÍS	ASOCIACIÓN	MONTO (€)
ESPAÑA	ACADEMIA CAT. GASTRONOMIA I NUTRICI	107.233,73
	ASHOMUR - ASS HOTELES Y ALOJ TUR MU	
	ASO DE EMP HOTELERAS GIPUZKOA ASPAG	
	ASOC DES VIT Y ENO DE RONDA	
	ASOC EMP HOTELEROS COSTA EL SOL	
	ASOC. DE EMPRESARIOS DE ZARAGOZA	
	ASOC. EMPR. HOTELERA DE MADRID	
	ASOCI.DE EMPRESARIOS DE HOSTELERI	
	ASOCIACION HOTELERA DE MENORCA	
	ASSOC. CATALANA EMP. FAMILIAR	
	ASSOCIACIO BARCELONA GLOBAL	
	ASSOCIACIÓ DE COMERCIANTS I PROFESS	
	ASSOCIACIÓ DEL CLUSTER TIC TURISME	
	ASSOCIACIO EMP. EIX BESOS DE BCN	
	FEDERAC.REGION.EMPRES.HOSTELERIA	
	FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE FOMENTO DEL TURISMO ISLA IBIZA	

	GREMI D'HOTELS DE BARCELONA, SCP	
	GREMI D'HOTELS DE BARCELONA, S.L.	
	GREMI RESTAURACIO BARCELONA	
	OFICINA DE CONGRESOS DE MURCIA	
	TURISME DE BARCELONA	
MÉXICO	ASOCIACION DE HOTELES DE RIVERA MAYA	41.076,47
	ASOCIACION DE HOTELES COSTA MUJERES	
REPÚBLICA DOMINICANA	ASOCIACION DE HOTELES LA ROMANA - Bayahibe	106.892,10
	ASOCIACION DE HOTELES SANTO DOMINGO	
	ASOC.INVERS.HOTELEROS	
	AMB.INTERNACIONAL (INVEROTEL)	
	ASOCIACION DE HOTELES Y DE TURISMO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	
	ASOCIACION DE HOTELES Y PROYECTOS DE BAVARO	
ECPAT (THE CODE)		

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Privacidad y protección de datos

En la era digital actual, donde la información se ha vuelto un activo invaluable, la privacidad y la protección de datos emergen como pilares fundamentales para la confianza y la integridad en la industria hotelera. Para nuestra cadena de hoteles, reconocemos la importancia crítica de salvaguardar la privacidad de nuestros huéspedes y la información que comparten con nosotros.

Por ello en Catalonia Hotels & Resorts asumimos la responsabilidad de cubrir las necesidades organizativas y tecnológicas dando un servicio integral e implantando un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, según estándares internacionalmente reconocidos.

En octubre de 2023 se aprobó la Política de Seguridad de la Información (www.cataloniahotels.com/es/politica-de-privacidad) por Dirección dando marco a nuestra actuación con base a los siguientes fundamentos:

- Confianza del Cliente:

La confianza es el cimiento sobre el cual construimos relaciones sólidas con nuestros huéspedes. Garantizar la privacidad de sus datos personales es esencial para cultivar y preservar esta confianza. Desde detalles de reserva hasta preferencias individuales, cada pieza de información es tratada con la máxima confidencialidad, proporcionando a nuestros huéspedes la seguridad de que sus datos están en buenas manos.

- Cumplimiento Normativo:

La privacidad y protección de datos no son simplemente principios éticos, sino también imperativos legales. Cumplir con las normativas y regulaciones en materia

de privacidad, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), es esencial para evitar riesgos legales y garantizar que nuestras prácticas cumplan con los estándares internacionales más riguroso.

- Innovación Responsable:

A medida que abrazamos la innovación tecnológica para mejorar la experiencia del cliente, lo hacemos de manera responsable. Cada nueva tecnología y plataforma se implementa con un enfoque proactivo en la privacidad y protección de datos, asegurando que la vanguardia tecnológica no comprometa la integridad de la información del cliente.

- Asimismo, a través de la integración de los derechos ARCOPOL (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad y Limitación) en nuestra estrategia ESG, buscamos fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés, incluidos colaboradores, huéspedes y comunidades locales. Permitimos a las partes interesadas tener mayor conocimiento sobre el tratamiento de sus datos personales, asegurando un manejo legal y seguro de la información.
- Catalonia Hotels & Resorts dispone de dos canales de comunicación a los que todos los usuarios pueden enviar aquellas dudas o consultas sobre la aplicación práctica y técnica de la normativa en materia de seguridad de la información y la relacionada con la protección de datos:
- Buzón de Ciberseguridad: Canal habilitado para enviar todas aquellas dudas o incumplimientos de carácter técnico sobre la normativa interna de la cadena en materia de Sistemas de la Información, así como incidentes de Ciberseguridad gestionado por la Oficina Técnica de Cumplimiento (ciberseguridad@ext.cataloniahotels.com)
- Correo dpo.cataloniahotels@lener.es para dudas y ejercicio de los derechos ARCOPOL

A lo largo del año 2024, Catalonia ha seguido comprometida con labor desarrollada durante los años anteriores en relación con la protección de la seguridad de los datos personales de sus huéspedes, empleados, clientes y cualesquiera otros interesados.

Podemos afirmar que, Catalonia ha trabajado desde el diseño y de forma proactiva desde el inicio y que sigue haciéndolo con el objetivo claro y persistente de ofrecer a todos aquellos cuyos datos personales e información trata, las mejores medidas técnicas, organizativas y de control que pueda proporcionar. En línea con lo anterior, cabe destacar a continuación, las distintas actuaciones que Catalonia ha llevado a cabo con este fin:

- Realización de una Auditoría de Protección de Datos:

En fecha 15 de abril de 2024, concluyó la auditoría encargada a la empresa LENER Asesores Legales y Económicos, S.L. que desarrolló la misma en colaboración con el departamento jurídico de Catalonia.

El análisis del estado situación que fue llevado a cabo, fue realizado por medio de la correspondiente Due Diligence que involucraba a los distintos departamentos y áreas de Catalonia, tanto en España como en México. La

elaboración de ésta permitió que el DPO realizara un informe en el que se identificaron los fallos, deficiencias o riesgos en los que incurría Catalonia, así como las medidas concretas que debían implementarse para reforzar la seguridad de los sistemas. En cuanto a lo indicado, cabe decir que la mayor parte de las deficiencias que fueron detectadas en su momento, a la fecha de este documento ya han sido corregidas.

- **Nombramiento de un Delegado de Protección de Datos (DPO):** Puesto que del informe de auditoría resultó como obligatorio el nombramiento de un DPO, en fecha 13 de febrero de 2024, la sociedad matriz del grupo mercantil de Catalonia, Promotora Kasde, S.A.", acordó nombrar al Sr. Enrique Requena del Caño, representante de la sociedad LENER Asesores Legales y Económicos, S.L., como DPO de todas sus sociedades. A estos efectos, el alta de este fue llevada a cabo ante el Ministerio de la Transformación Digital y de la función pública el 20 de febrero de 2024.

Ciberseguridad

Contexto Actual

La ciberseguridad es uno de los temas prioritarios a gestionar en todas las compañías en general y, particularmente, en el sector hotelero. La visibilidad de las cadenas hoteleras para ser accesibles a través de entornos web y compartir datos de contacto para maximizar las oportunidades de negocio, aumentan el riesgo de ser víctimas de los ciberdelincuentes. Además, el elevado número de datos personales tratados por las cadenas hoteleras implica que el cumplimiento con las normativas en materia de protección sea una de las principales preocupaciones de la organización, no solo de las áreas jurídicas y de seguridad de la información.

La seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal de empleados, clientes y proveedores son para nosotros uno de los asuntos más importantes de la compañía y para el cual tenemos definido todo un ecosistema para su control y gestión; desde la concienciación de los usuarios hasta el despliegue y configuración de herramientas de seguridad avanzada. Apostando firmemente por la ciber resiliencia, reconociendo que la capacidad de recuperación ante posibles amenazas es igualmente crucial. En un entorno donde la superficie de ataque es extensa y los ataques cibernéticos aumentan de manera exponencial, comprendemos que la ciber resiliencia se convierte en un pilar fundamental. Este enfoque no solo implica proteger, sino también fortalecer la capacidad de adaptación y recuperación de nuestra organización frente a posibles incidentes cibernéticos, garantizando así la continuidad y seguridad de nuestras operaciones y la protección de la información sensible de empleados, clientes y proveedores.

Postura de Catalonia en Ciberseguridad

En la era digital actual, donde la ciberseguridad y la privacidad de los datos son de crucial importancia, nuestro compromiso en Catalonia Hotels & Resorts es fortalecer estos aspectos de nuestra operación. Reconocemos que nuestros clientes confían en nosotros con su información más valiosa y, como tal, es nuestra responsabilidad prioritaria protegerla. Como Catalonia Hotels & Resorts, estamos invirtiendo activamente y reforzando nuestras prácticas de ciberseguridad para

garantizar la privacidad, integridad y seguridad de los datos de nuestros clientes, para ello estamos impulsando proyectos en diferentes áreas.

Evaluación de riesgos y políticas de seguridad:

En el marco del fortalecimiento de nuestra postura de ciberseguridad se está trabajando en una evaluación de riesgos para identificar vulnerabilidades y amenazas potenciales. Además, se están impulsando políticas de seguridad precisas y actualizadas de manera regular. Asegurando que las políticas de Catalonia están alineadas con las últimas dinámicas y desafíos en el ámbito de la ciberseguridad del sector hotelero.

Formación y concienciación:

Actualmente, se están implementando programas de concienciación sobre ciberseguridad para empleados, para sensibilizarlos sobre las mejores prácticas y medidas preventivas, garantizando así una capacitación continua y actualizada en las últimas tendencias y amenazas. En 2024 se impulsó la formación en toda la empresa, donde participaron 1400 colaboradores cumpliendo 443 horas de formación, además de realizar 4 simulacros de phishing.

Seguridad de la red y sistemas:

En el fortalecimiento de la ciberseguridad en nuestra empresa, se están realizando medidas específicas en relación con la seguridad de la red y sistemas. Actualmente, nos encontramos enfocados en la mejora de la seguridad de las redes mediante la segmentación de sistemas críticos. Además, se ha iniciado la implementación de firewalls (SDWAN), sistemas de prevención de intrusiones y establecido un monitoreo continuo. Estas acciones están diseñadas para mitigar posibles amenazas y garantizar la integridad y resiliencia de nuestra infraestructura tecnológica.

Gestión de accesos y autenticación:

Desde Catalonia estamos implementando un sistema de gestión de accesos robusto para controlar y supervisar de manera efectiva el acceso a nuestros sistemas. Además, hemos iniciado mejoras en la autenticación multifactor, buscando fortalecer aún más la seguridad mediante capas adicionales de verificación de identidad. Estas medidas son fundamentales para garantizar un acceso seguro y autorizado a nuestros recursos tecnológicos.

Respaldo y recuperación de datos:

Se han establecido procesos regulares de respaldo, incluyendo verificaciones de integridad, para asegurar la preservación y disponibilidad de la información. Paralelamente, estamos en el proceso de desarrollo de un plan integral de recuperación ante desastres, específicamente diseñado para proteger y restaurar datos críticos en situaciones adversas. Estas iniciativas son esenciales para garantizar la continuidad operativa y la seguridad de nuestros datos frente a posibles contingencias.

Detección y respuesta a amenazas:

En el contexto de nuestra estrategia integral de ciberseguridad, se está llevando a cabo un enfoque proactivo en la detección y respuesta a amenazas. En esta línea, estamos implementando soluciones avanzadas de detección de amenazas en tiempo real para identificar y mitigar posibles riesgos de manera inmediata. Asimismo, hemos establecido un equipo especializado de respuesta a incidentes, capacitado para actuar de manera eficiente en situaciones de emergencia cibernética. Además, llevamos a cabo ejercicios periódicos de simulación de incidentes para asegurar una respuesta efectiva y fortalecer nuestra preparación frente a posibles amenazas. Estas medidas son esenciales para salvaguardar la integridad de nuestra infraestructura tecnológica y garantizar una respuesta diligente ante posibles incidentes de seguridad.

Mantenimiento de sistemas y ciberseguridad en dispositivos IoT:

En relación con las actualizaciones y parches, nos dedicamos a mantener nuestros sistemas y software al día mediante la implementación de los últimos parches de seguridad. Simultáneamente, hemos establecido un proceso efectivo para gestionar las actualizaciones, asegurando la integridad y la resistencia de nuestra infraestructura tecnológica.

Por otro lado, en el ámbito de la ciberseguridad en dispositivos IoT, estamos llevando a cabo una evaluación exhaustiva de la seguridad de los dispositivos conectados. Esto incluye la aplicación de medidas de protección adecuadas para mitigar posibles riesgos. Además, nos centramos en la monitorización y gestión continua de la seguridad en sistemas de automatización y control, garantizando un entorno tecnológico seguro y confiable. Estas acciones son esenciales para prevenir vulnerabilidades y asegurar la robustez de nuestra infraestructura en un entorno cada vez más interconectado.

Colaboración con proveedores:

Dentro de nuestras estrategias actuales para fortalecer la ciberseguridad, se ha puesto un énfasis significativo en la colaboración con proveedores. En este sentido, estamos trabajando en el establecimiento de estándares rigurosos de seguridad para nuestros proveedores y terceros asociados. Además, hemos implementado revisiones periódicas de la seguridad en las soluciones externas que utilizamos, asegurando así la integridad y robustez de las medidas de protección implementadas por nuestros colaboradores externos. Estas acciones son fundamentales para mantener un ecosistema de colaboración seguro y protegido contra posibles amenazas.

Cumplimiento normativo:

En nuestra búsqueda constante por fortalecer la ciberseguridad, hemos dirigido nuestra atención al cumplimiento normativo. Actualmente, nos aseguramos de cumplir meticulosamente con todas las normativas aplicables de privacidad y seguridad cibernética. Esto implica un compromiso constante con prácticas y estándares establecidos. Además, como parte de nuestra estrategia, participamos regularmente en auditorías detalladas para verificar y garantizar el pleno cumplimiento con las regulaciones vigentes. Estas medidas son fundamentales

para mantener la integridad legal y operativa de nuestra empresa en el ámbito de la ciberseguridad.

La hoja de ruta delineada aborda de manera integral los pilares fundamentales de la ciberseguridad, englobando estrategias que van desde la prevención y detección hasta la protección y respuesta efectiva. Este enfoque holístico refleja nuestro compromiso continuo con la seguridad en todos los niveles de Catalonia. Al abordar estas áreas críticas, no solo estamos fortaleciendo las defensas contra amenazas cibernéticas, sino que también estamos construyendo una base sólida para la adaptabilidad y la resiliencia frente a los desafíos emergentes en el ámbito de la seguridad informática.

Impacto de negocio y servicios

Dada la clara tendencia en el aumento de ciber amenazas en los diferentes sectores empresariales y más concretamente en el sector hotelero, pueden producirse los siguientes impactos en el negocio:

- Disrupción del negocio.
- Incumplimiento de regulaciones.
- Sanciones y pérdidas económicas.
- Pérdida de confianza en inversores y ciudadanía.
- Filtración de datos sensibles de usuarios.

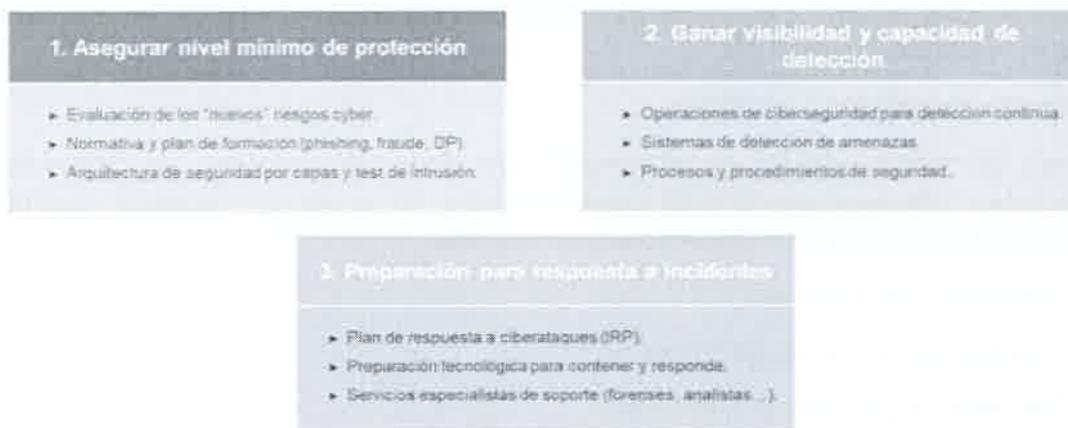
Retos principales

A continuación, presentamos los principales retos que debemos enfrentar para fortalecer nuestra postura de ciberseguridad. Estos desafíos, aunque cuantiosos, representan oportunidades valiosas para mejorar nuestras operaciones de seguridad, alinearlas con nuestras metas empresariales y garantizar la resiliencia y la continuidad de nuestro negocio en un panorama de amenazas cada vez más complejo:

- Minimizar los impactos a negocio detectando más ataques y disminuyendo los tiempos de respuesta en un entorno heterogéneo.
- Cobertura global coordinado desde central, alcance a múltiples países y hoteles o complejos con un modelo global de actuación.
- Integración efectiva de las operaciones de ciberseguridad con actores internos y externos a ciberseguridad.
- Priorización de acciones según tendencias en ciberseguridad y mitigantes de los principales riesgos de ciberseguridad: modelado de amenazas y análisis de riesgos.
- Alineamiento continuado de los objetivos de servicio con los objetivos de negocio de la compañía.

Objetivos

Los objetivos que debemos perseguir en nuestro camino hacia una ciberseguridad más sólida son claros. Tenemos la intención de poner en marcha medidas para garantizar un nivel mínimo de protección, estableciendo un fuerte fundamento de seguridad que protegerá nuestros sistemas y datos. Además, buscamos obtener una visibilidad más amplia sobre nuestras redes y sistemas, aumentar nuestra capacidad para detectar amenazas y mejorar nuestra preparación para responder a incidentes de seguridad. Todos estos objetivos son esenciales para mantener un nivel alto de ciberseguridad y proteger nuestros activos digitales y operacionales.

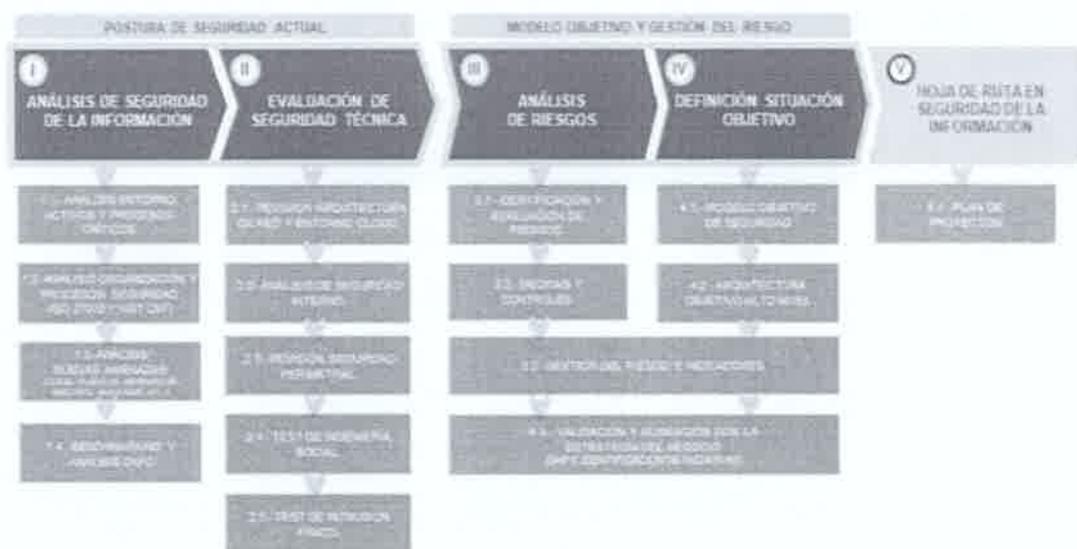


Modelo de seguridad

Diagnóstico y transformación de seguridad de la información

Desde Catalonia, se ha impulsado una solución global, dónde se fomenta la evolución del estado actual de seguridad y se define un plan director de seguridad de la Información estableciendo una hoja de ruta a corto, medio y largo plazo, este plan, es un documento estratégico y operativo que define la política de seguridad de una organización. Su propósito es establecer un marco de referencia para identificar y gestionar los riesgos asociados con la seguridad de la información y determinar las acciones necesarias para mantener un nivel adecuado de seguridad.

El plan director incluye las políticas, las normas, los procedimientos y las herramientas necesarias para proteger los activos de información de la organización y asegurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Es una herramienta de gestión que busca garantizar el correcto funcionamiento y supervivencia de la organización en un entorno cada vez más digital y expuesto a diversas amenazas. A continuación, se exponen las diferentes fases:



Operaciones de ciberseguridad

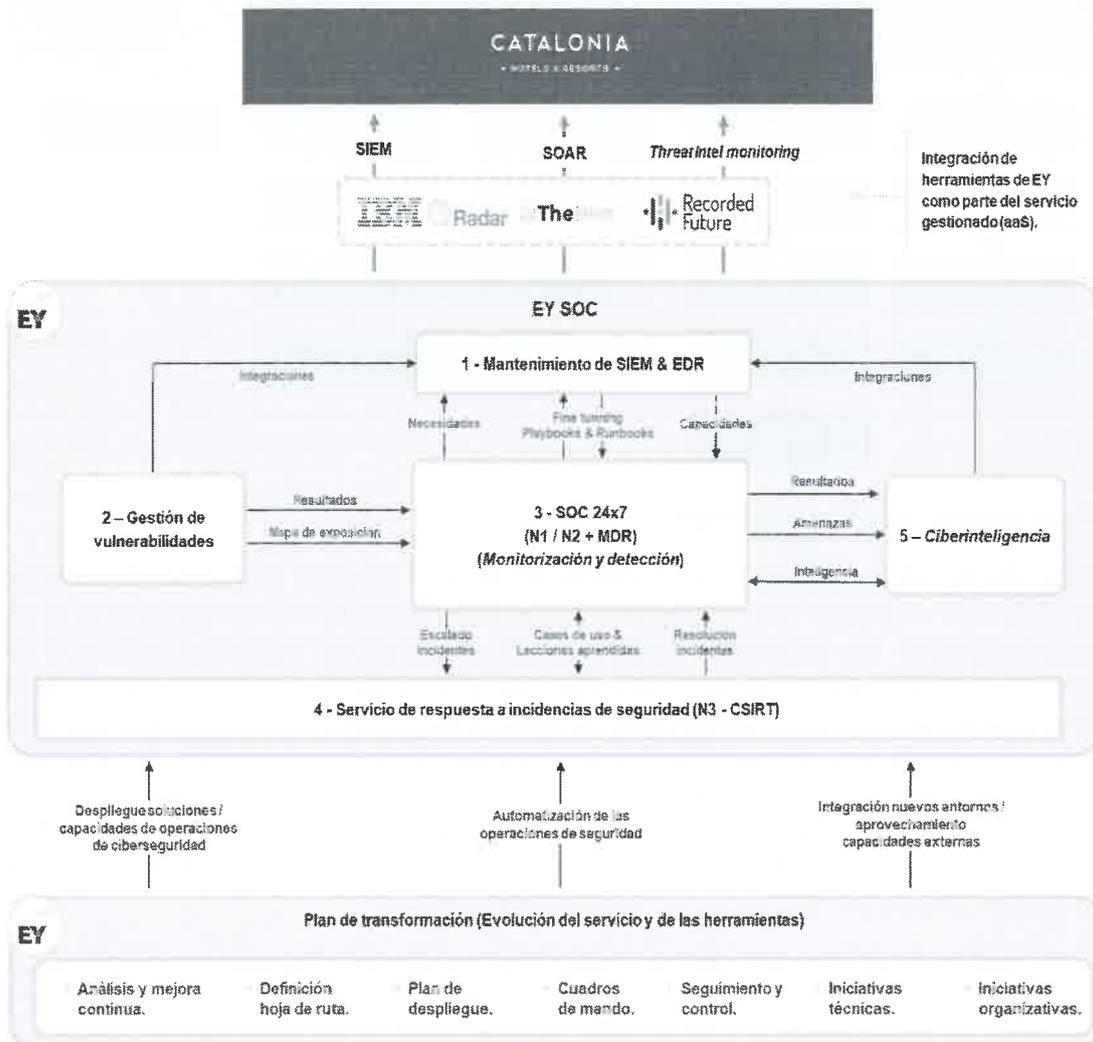
Además de las medidas ya mencionadas anteriormente, uno de los aspectos clave de nuestro enfoque de seguridad es la implementación de un servicio de monitorización de seguridad. Este servicio proporciona vigilancia continua de nuestras redes y sistemas para detectar cualquier actividad sospechosa o inusual que pueda indicar una amenaza a la seguridad. El principal beneficio de este servicio es que nos permite identificar y responder a los incidentes de seguridad de manera mucho más rápida que si confiáramos únicamente en los métodos de detección tradicionales. Al recibir alertas inmediatas de posibles problemas, podemos investigar y, si es necesario, tomar medidas correctivas antes de que la situación pueda escalar y causar daños significativos.

Esto reducirá los tiempos de resolución de incidentes y ayudará a minimizar el impacto potencial de cualquier ataque de seguridad en nuestras operaciones. Además de mejorar nuestra capacidad de respuesta, el servicio de monitorización también proporciona valiosos datos e información que podemos utilizar para analizar las amenazas y desarrollar estrategias más efectivas para proteger nuestros sistemas en el futuro.

El servicio de monitorización de seguridad es un componente esencial de nuestro plan de gestión de la seguridad, que nos ayuda a mantener un alto nivel de protección y a responder eficazmente a cualquier incidente de seguridad. Este engloba:

- Mantenimiento de las herramientas SIEM & EDR & Security Cloud Platforms, para la mejora de seguridad.
- Servicio SOC 24x7 para la monitorización, análisis, resolución de incidentes y escalado si se considera necesario.
- Respuesta a ciber incidentes, como servicio de cobertura internacional.
- Gestión de vulnerabilidades, evolucionando y mejorando los procedimientos actuales y cubriendo el ciclo de vida completo de la vulnerabilidad.

- Servicio de ciber-inteligencia para la obtención de información de contexto para el sector.



Ciclo de vida de gestión de los incidentes

Los ciber incidentes se han convertido en una realidad inevitable para casi todas las organizaciones. Una respuesta rápida y efectiva a estos incidentes puede ser la diferencia entre una pequeña interrupción y un daño significativo a las operaciones y reputación de una empresa. Para manejar correctamente estos incidentes de ciberseguridad, es esencial comprender y seguir un proceso estandarizado, que a menudo se desglosa en cinco fases clave, a continuación, exploraremos cada una de estas fases en detalle para entender mejor cómo se maneja un incidente cibernético de manera efectiva.



- **Detección:**

La fase de detección requiere una revisión exhaustiva de alertas provenientes de nuestras soluciones de seguridad. Este proceso de revisión minuciosa nos permite discriminar eventos ordinarios de posibles amenazas reales. Una vez que una alerta se confirma, procedemos con la identificación del ataque y evaluamos su impacto en tiempo real. Esta fase no solo se limita a la confirmación del incidente, sino que también aborda la vital tarea de identificar la fuente de la amenaza.

- **Análisis:**

Nos enfocamos en aspectos críticos para comprender plenamente la naturaleza y el alcance del evento. La evaluación de la gravedad del impacto ocupa un lugar central, permitiéndonos determinar el nivel de riesgo y la urgencia de la respuesta necesaria. Posteriormente, categorizamos y asignamos el incidente, clasificándolo de acuerdo con su naturaleza y alcance específicos. Además, realizamos una evaluación detallada del actor involucrado, identificando patrones y posibles motivaciones para informar estrategias de respuesta. La investigación forense despliega un papel crucial, permitiéndonos recopilar evidencia digital para una comprensión más profunda del incidente. Finalmente, el análisis de amenazas nos brinda una perspectiva clara sobre las tácticas utilizadas, fortaleciendo así nuestras defensas y orientando medidas preventivas para futuros eventos. En conjunto, esta fase de análisis es esencial para una respuesta efectiva y la mejora continua de nuestra postura de ciberseguridad.

- **Contención:**

Se implementan un conjunto de medidas clave para limitar y mitigar el impacto de la amenaza identificada. Esto incluye el aislamiento inmediato de activos comprometidos, reduciendo la propagación del incidente dentro de nuestra red. Además, realizamos cambios de configuración proactivos para cerrar posibles vectores de ataque y fortalecer las defensas en tiempo real. El control de acceso se convierte en una prioridad, permitiéndonos gestionar y restringir de manera precisa las interacciones con sistemas críticos. A la vez, recopilamos pruebas forenses esenciales para una investigación detallada y una comprensión profunda del incidente. Un componente vital de la fase de contención es la validación de la integridad de los datos, asegurándonos de que la información esencial no haya sido comprometida.

- **Erradicación y recuperación:**

Destacamos acciones clave, como la aplicación de medidas correctivas respaldadas por sólidas estrategias de copia de seguridad, garantizando así la preservación y restauración de los datos esenciales. Además, nos centramos en la deconstrucción de malware, desmantelando de manera precisa las amenazas para comprender su funcionamiento y neutralizar su presencia. La priorización cuidadosa de los esfuerzos de recuperación es otro aspecto fundamental, permitiéndonos dirigir recursos hacia la restauración de funciones críticas de manera eficiente. Finalmente, realizamos pruebas rigurosas de recuperación para verificar la efectividad de nuestras acciones y asegurarnos de que estemos preparados para una restauración completa y segura.

- **Post-incidente:**

Tras la resolución de un incidente de ciberseguridad, identificamos oportunidades para fortalecer nuestros sistemas y procesos. Analizamos detalladamente cada aspecto del incidente, extrayendo lecciones valiosas que guiarán futuras estrategias de prevención y respuesta. Además, llevamos a cabo un seguimiento riguroso de la implementación de acciones correctivas, garantizando que las medidas adoptadas sean efectivas y estén alineadas con nuestros objetivos de seguridad. Para fortalecer aún más nuestra postura, brindamos capacitación continua a nuestros equipos, compartiendo conocimientos recopilados durante el incidente. Asimismo, sometemos nuestras defensas a pruebas mejoradas, perfeccionando constantemente nuestra capacidad de respuesta ante posibles amenazas futuras⁷.

ESTRATEGIA ESG CATALONIA

La esencia de nuestra estrategia ESG reside en un enfoque integral que prioriza el desarrollo y bienestar de nuestros empleados, el respeto al medio ambiente, y una colaboración sólida con inversionistas, proveedores, clientes y comunidades locales donde operamos.

Con respecto a nuestros empleados, la estrategia ESG se orienta hacia la creación de un entorno laboral inclusivo y enriquecedor. Esto implica no solo el fomento de la diversidad y la equidad, sino también la promoción de iniciativas de bienestar y desarrollo profesional que fortalezcan el capital humano de la organización.

En cuanto al medio ambiente, nos comprometemos a implementar prácticas responsables con el medio ambiente que reduzcan nuestro impacto ambiental, desde la gestión responsable de los recursos naturales hasta la adopción de energías limpias y sostenibles.

En paralelo, nos comprometemos a colaborar estrechamente con las comunidades locales y nuestros proveedores, trabajando de la mano para impulsar iniciativas que generen un impacto positivo en el tejido social y económico que nos rodea, fomentando así un enfoque holístico y sostenible en cada paso de nuestras operaciones.

Objetivos ESG

Los objetivos planteados en 2023 han sido trabajados continuamente para mejorar nuestro enfoque en Catalonia Hotels & Resorts. De esta manera, hemos integrado los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras operaciones. Durante 2024, continuamos trabajando en estos objetivos para seguir avanzando en nuestra estrategia ESG.

1. Elaboración de la Estrategia ESG y Objetivos a 2030:

Continuamos desarrollando una estrategia integral en ESG para Catalonia Hotels & Resorts que abarque los próximos cinco años para establecer metas específicas y alinearlas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

⁷ Igualmente, la compañía dispone de un seguro para cubrir posibles contingencias derivadas de cuestiones de ciberseguridad

2. Medición de la Huella de Carbono con Alcance 3 y Plan de Descarbonización:

Hemos realizado la medición de la huella de carbono de la compañía, haciendo un primer piloto considerando el alcance 3, que incluye las emisiones indirectas de parte de la cadena de suministro y de las actividades más representativas relacionadas a nuestro negocio, comenzamos a desarrollar un plan de descarbonización utilizando la metodología SBTi (Science-Based Targets initiative) para establecer objetivos realistas y efectivos.

3. Homologación de Macroprocesos:

Estamos trabajando en homologar los procesos clave a nivel corporativo para asegurar la coherencia y eficiencia en la gestión de la sostenibilidad. Esto incluirá procedimientos y mejora de prácticas sostenibles en áreas clave como la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos y las prácticas laborales.

4. Creación de Políticas:

Hemos desarrollado políticas internas específicas para abordar temas ESG alineadas a estándares y legislaciones internacionales y locales, estableciendo directrices claras y procesos para la toma de decisiones en todas las operaciones.

Bases de Datos Confiables y Trazables:

Estamos trabajando en construir y mantener bases de datos sólidas que proporcionen información confiable y trazable sobre el desempeño ESG de la cadena para garantizar la integridad de los datos y con ello respaldar la toma de decisiones informadas y la presentación transparente de informes.

5. Sensibilización y formación a colaboradores y huéspedes:

Desarrollamos programas de sensibilización y formación para colaboradores y huéspedes sobre prácticas sostenibles. Educar y concienciar sobre la importancia de la sostenibilidad y cómo cada individuo puede contribuir positivamente.

6. Eliminación del uso de plástico:

Establecer un compromiso para eliminar progresivamente el uso de plástico de un solo uso en todas las operaciones de Catalonia Hotels & Resorts. Implementar alternativas sostenibles y fomentar la conciencia sobre la reducción del plástico entre empleados y huéspedes.

7. Fortalecimiento de compras responsables y sostenibles:

Reforzar las prácticas de compras responsables, dando preferencia a proveedores que compartan los valores y compromisos de sostenibilidad de la cadena. Establecer criterios de evaluación sostenible para la selección de proveedores y productos.

La empresa reconoce que para cumplir con sus metas ESG es esencial involucrar a todos los niveles de la organización. Por esta razón, se han identificado áreas estratégicas clave como Personas, Operaciones, Administración, Activos, Compras, Calidad, Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, entre otras, que deben

colaborar de manera conjunta y unir esfuerzos para abordar la ambición de prepararse para operar en un entorno sostenible.

Desafíos ESG

Al trabajar hacia los desafiantes objetivos de sostenibilidad para Catalonia Hotels & Resorts, es crucial anticipar y abordar diversos desafíos que podrían surgir durante la implementación de estas iniciativas.

Uno de los retos clave es que, al introducir cambios significativos, se requiere de la sensibilización y la formación de forma imperativa para garantizar la alineación interna de nuevas prácticas sostenibles.

En el ámbito operativo, la homologación de macroprocesos podría encontrar desafíos relacionados con la diversidad en la operación de hoteles en diferentes ubicaciones. La adaptabilidad, involucramiento de todos los departamentos y comunicación en la implementación serán cruciales para garantizar la coherencia en todas las propiedades.

Garantizar el cumplimiento de políticas y regulaciones locales y nacionales también podría representar un desafío constante. La empresa deberá monitorear de cerca los cambios en las leyes y adaptar sus políticas en consecuencia para mantenerse alineada con los estándares normativos.

Estos desafíos destacan la necesidad de una planificación estratégica sólida, la colaboración proactiva con socios y proveedores, y la capacidad de adaptación continua para superar los obstáculos en el camino hacia la sostenibilidad.

Materialidad

Conscientes de que las demandas de nuestros grupos de interés pueden evolucionar y transformarse en nuevas exigencias, en 2023 llevamos a cabo un análisis de materialidad de impacto que nos permitió identificar los temas más relevantes para nuestra actividad y para nuestros grupos de interés más importantes. Este análisis se ha mantenido como referencia en 2024 para definir los contenidos del presente informe, asegurando su alineación con las prioridades identificadas.

Este enfoque se basa en un análisis considerando la evolución de las dinámicas del sector y las expectativas cambiantes de nuestros grupos de interés.

Hemos realizado el estudio en las siguientes fases:

1. **Identificación de asuntos materiales:** hemos identificado 18 temas materiales, basándonos en los estándares y criterios establecidos por marcos internacionales como Global Reporting Initiative (GRI), y aquellos específicos para el sector hotelero. También hemos considerado las principales tendencias globales, tanto a nivel sectorial como en el ámbito de la sostenibilidad.
2. **Evaluación de los temas materiales:** para evaluar la importancia de estos temas, así como la percepción del desempeño de Catalonia Hotels & Resorts, hemos llevado a cabo encuestas entre diversos grupos, tanto internos como externos.

Este proceso de evaluación ha involucrado la recopilación y análisis de un total de más de 5.000 valoraciones, este enfoque exhaustivo nos permite comprender a

Grupos de Interés

La empresa reconoce como grupos de interés a aquellos individuos o comunidades que se ven impactados por las acciones actuales o futuras de la empresa. Esta categoría abarca tanto a los grupos dentro de la cadena de valor de la empresa, como colaboradores, inversores, clientes y proveedores, así como a los externos, como gobiernos, medios de comunicación, sector empresarial, sindicatos y la sociedad en general, comenzando por las comunidades locales en las que la empresa lleva a cabo sus operaciones.

En Catalonia Hotels & Resorts hemos identificado 5 grupos de interés principales con los cuales hemos mantenido estrechas relaciones a lo largo de 2024. Esta conexión se muestra en el análisis de materialidad, la participación activa en foros y encuentros, la respuesta directa a solicitudes de información, así como el intercambio de mensajes a través de nuestros canales y redes sociales, entre otras acciones.

Diálogo con nuestros Grupos de Interés

La comunicación efectiva con nuestros clientes es un pilar fundamental para Catalonia Hotels & Resorts, y para garantizar un diálogo significativo, cada área de gestión de la compañía ha establecido canales y espacios de diálogo propios. Estos están diseñados con experiencia y conocimientos específicos para abordar de manera más efectiva las inquietudes y necesidades particulares de cada grupo.

A través de nuestra página web, redes sociales, canal de código de ética y encuestas, ofrecemos información actualizada y accesible. Esto no solo refleja nuestro compromiso con la transparencia, sino que también brinda a cada grupo de interés la oportunidad de participar activamente en el diálogo, asegurando que sus voces sean escuchadas y sus preocupaciones atendidas de manera efectiva.

Diálogo con nuestros Grupos de Interés			
Internos			
Grupos	Propietarios	Inversionistas	Colaboradores
Canales de comunicación	Oficina del propietario	cataloniahotels.com	intranet
		informes	comunicados internos
			Tablero informativo
Espacios de diálogo	Reuniones territoriales	Reuniones	territoriales con el equipo
	Encuentros de reconocimientos		Encuestas
			redes sociales
			Código de conducta
			Desayunos

Diálogo con nuestros Grupos de Interés					
Externos					
Grupos	Proveedores	Clientes	Reguladores	Competidores	Comunidad
Canales de comunicación	Buzón código de ética	cataloniahotels.com	cataloniahotels.com	redes sociales	redes sociales
	Central de Compras	Catalonia Rewards	Oficina del propietario	cataloniahotels.com	cataloniahotels.com
		Redes sociales			
		campañas y publicidad			
		redes sociales			
Espacios de diálogo	cataloniahotels.com	encuestas		Foros	Foros
		cataloniahotels.com		eventos	Encuentros
				encuentros	

AGENDA 2030 (ODS)

En Catalonia Hotels & Resorts estamos comprometidos con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Nuestra filosofía y operaciones están integradas con estos objetivos, reconociendo la importancia de contribuir a metas globales para un futuro más sostenible, enfocándonos en los siguientes:

ODS 2: Hambre cero

Realizamos donaciones significativas de alimentos a comunidades necesitadas, con un enfoque en hogares de adultos mayores, orfanatos y comedores sociales. Además, buscamos implementar prácticas sostenibles para minimizar el desperdicio de alimentos en nuestras operaciones.

ODS 4: Educación de calidad

A través de donaciones de útiles escolares, mobiliario escolar y becas buscamos apoyar el acceso a una educación de calidad.

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Mediante la implementación de diversas iniciativas buscamos promover la creación de empleo decente, la creatividad, la innovación y el fortalecimiento de proveedores locales en las comunidades donde operamos.

ODS 12: Producción y Consumo Responsables:

La iniciativa de utilizar botellas de cristal en lugar de botellas plásticas y reemplazar productos de un solo uso por rellenables contribuye a la reducción de residuos plásticos y fomenta un modelo de producción y consumo más sostenible.

ODS 13: Acción por el Clima:

Con la instalación de placas solares y la sustitución de maquinaria por opciones más eficientes energéticamente buscamos la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

ODS 14: Vida Submarina:

A través de colaboraciones con instituciones especializadas buscamos contribuir a la conservación de la vida marina y los ecosistemas acuáticos.

ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres:

Con nuestros proyectos locales en Caribe hemos iniciado proyectos de apiarios, viveros y cuidado de tortugas para promover la biodiversidad y la conservación ambiental.

ODS 17: Alianzas para lograr los Objetivos:

En Catalonia Hotels & Resorts fomentamos alianzas con otras empresas, organizaciones y comunidades locales para compartir buenas prácticas y promover la sostenibilidad a nivel más amplio.

INNOVACIÓN

Tablets en la recepción: con el fin de impulsar la innovación y ofrecer mejores servicios a nuestros clientes, hemos instalado en la recepción de nuestros hoteles, una nueva propuesta que permite digitalizar todas las fases de los procesos durante el check-in y check-out. Durante el 2024, más de 75 hoteles han implementado esta iniciativa.

Implementación de reportes en Power BI: dicha herramienta nos permite visualizar, analizar y compartir información de manera más eficiente, además de la preparación de datos, hemos creado 10 grandes bloques que incluyen 16 informes interactivos y paneles de control dinámicos, proporcionando una visión clara de los datos de la organización para mejorar la toma de decisiones, el rendimiento y el control de gastos.

Plataforma de gestión operativa: a partir del 2023 como parte de la estrategia de transformación digital, hemos comenzado a implementar una herramienta para gestionar datos e incidencias del departamento de Housekeeping dentro de nuestros hoteles, siendo 75 hoteles que ya cuentan con la formación y el equipo necesario para operar.

Con ello buscamos mejorar la eficiencia optimizando la distribución de tareas y cargas de trabajo. Esta optimización se ha traducido en un reparto más justo y equitativo, eliminando completamente el sistema anterior basado en papel.

El reparto de trabajo, que antes se gestionaba mediante procesos manuales en papel, ha sido completamente eliminado. Esta transición busca no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también proporcionar una mayor estabilidad y conciliación en el trabajo para nuestros valiosos empleados y apuntar hacia la sostenibilidad.

Intranet: la intranet ha creado un canal centralizado y accesible en cualquier momento y lugar, eliminando la dependencia del papel y proporcionando a los empleados una plataforma digital donde pueden acceder a las últimas noticias, comunicados, políticas internas y eventos relevantes de la compañía. Esto no solo agiliza la comunicación interna, sino que también garantiza que todos los miembros del equipo estén al tanto de las actualizaciones más recientes.

Web de servicios: nuestra plataforma instalada en los hoteles de gran tamaño proporciona información detallada sobre todos los servicios del hotel. Desde la comodidad de la habitación o cualquier lugar dentro del hotel, pueden nuestros huéspedes explorar y acceder a una amplia gama de servicios, como reservas en restaurantes, solicitudes de room service, detalles sobre servicios de bienestar y mucho más. Simplificamos su estancia al poner toda la información y las opciones a su alcance, garantizando una experiencia cómoda y personalizada.

Para optimizar el proceso de check-in en nuestros hoteles de gran tamaño se ha implementado el precheck-in previo y hemos hecho prueba piloto de quioscos de autoservicio para la entrega rápida de llaves, brindando con ello una experiencia más eficiente y sin esperas para nuestros huéspedes.

Digitalización de procesos, firmas y albaranes: hemos implementado un proceso para digitalización de archivos y conformidad para albaranes y facturas de compra, utilizando la plataforma líder en gestión documental. Esta innovadora solución nos permite llevar a cabo la gestión de documentos de manera eficiente y segura, transformando la manera en que archivamos y confirmamos transacciones comerciales.

La incorporación de firmas digitales garantiza la autenticidad y conformidad de los documentos. Esta funcionalidad no solo agiliza el proceso de aprobación, sino que también proporciona un nivel adicional de seguridad y trazabilidad en todas las transacciones comerciales.

En resumen, nuestro proceso digitalizado no solo simplifica la gestión de documentos, sino que también mejora la eficiencia, la seguridad y la sostenibilidad de nuestras operaciones comerciales al eliminar la dependencia de documentos físicos y ofrecer una solución electrónica robusta y conformada.

NUESTROS CLIENTES

La comunicación efectiva con nuestros clientes es un pilar fundamental para Catalonia Hotels & Resorts. Nos esforzamos por establecer un diálogo significativo a través de una comunicación directa y cercana.

La calidad se convierte en un catalizador para crear experiencias inolvidables, y cómo estas vivencias, a su vez, se transforman en la base de relaciones fieles y significativas con nuestros huéspedes.

Reputación Online

En la actualidad, la reputación online emerge como un factor crítico en la evaluación de la calidad de los servicios. En Catalonia Hotels & Resorts, reconocemos la importancia estratégica de este indicador como un reflejo directo de nuestro compromiso con la excelencia.

A través de la plataforma para gestionar la experiencia del cliente analizamos nuestra reputación en línea, dicha herramienta agrupa cientos de millones de opiniones en más de 40 idiomas procedentes de centenares de las principales agencias de viajes online, páginas de opinión y plataformas de redes sociales de todo el mundo.

En Catalonia Hotels & Resorts, consideramos que la transparencia digital es esencial para la toma de decisiones informadas y la evolución constante. Este análisis meticuloso nos proporciona una visión clara de cómo nuestra reputación online refleja nuestra búsqueda incansable de proporcionar experiencias excepcionales a nuestros clientes, fortaleciendo así nuestra posición como líderes en el sector hotelero.

Con el propósito de evaluar retrospectivamente el desempeño de nuestros establecimientos y efectuar comparaciones con la competencia, la plataforma nos suministra el Índice Global de Revisión (GRI). Este índice, obtenido a través de un meticuloso cálculo matemático, se presenta como una medida integral de la calidad que nos permite contextualizar y analizar de manera cuantitativa la percepción global de nuestros clientes en relación con la de otros actores del sector.

Cabe señalar que todos los destinos mejoran los índices de reputación respecto al mismo periodo del 2023. A destacar el grupo República Dominicana que aumenta el resultado +4 puntos.

2024



Programa de fidelización "Catalonia Rewards"

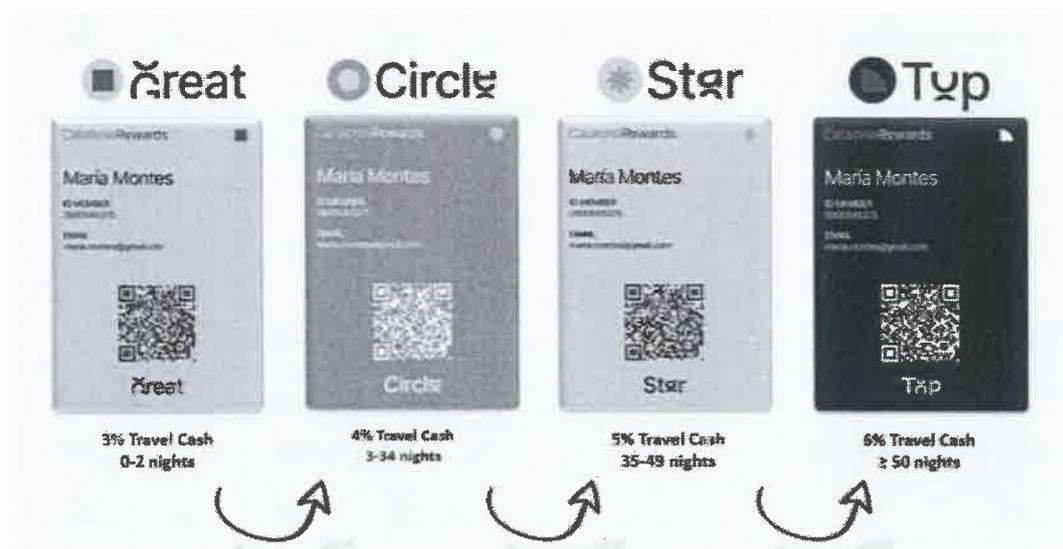
El programa Catalonia Rewards se posiciona como el programa de fidelidad exclusivo de Catalonia Hotels & Resorts, diseñado para recompensar a nuestros clientes más leales. Al optar por reservar a través de nuestros canales directos, los miembros de Catalonia Rewards disfrutaron de tarifas preferenciales, beneficios exclusivos durante su estancia y la acumulación de un porcentaje de su reserva en forma de crédito para ser utilizado en futuras reservas. Todo este conjunto de privilegios se ofrece junto con la atención al cliente de máxima calidad y respaldado por el compromiso inquebrantable de Catalonia Hotels & Resorts con la excelencia.

El propósito fundamental de Catalonia Rewards es brindar un cuidado excepcional a nuestros clientes dentro de nuestra cadena hotelera y asegurar una experiencia superior en cada estadía. A través de este programa, buscamos no solo premiar la lealtad, sino también elevar constantemente los estándares de satisfacción,

consolidando así la preferencia de nuestros huéspedes por la calidad y el servicio distintivo de Catalonia Hotels & Resorts.

El programa durante 2024 ha experimentado un notable crecimiento del 11,8% en comparación con el año anterior, consolidando su posición como un elemento clave en la estrategia de fidelización de Catalonia Hotels & Resorts. Con una sólida base de 1.282.169 miembros, este incremento refleja el continuo interés y la aceptación positiva de nuestros clientes hacia los beneficios ofrecidos por el programa.

Catalonia Rewards presenta una estructura de membresía dividida en cuatro niveles, cada uno con beneficios escalonados. En función de su nivel, los miembros tienen la posibilidad de recibir hasta un 6% del importe de su reserva en Travel Cash, lo que añade un atractivo adicional a la participación en el programa.



La estructura estratificada del programa garantiza que los miembros, en función de su nivel, reciban ventajas adicionales y personalizadas durante su estancia. Este enfoque no solo busca recompensar la lealtad, sino también enriquecer la experiencia global de los huéspedes, convirtiendo cada visita a Catalonia Hotels & Resorts en una experiencia única y gratificante.

Beneficios

Europa

	Great 1-3 noches	Circle 4-34 noches	Star 35-49 noches	Top +50 noches
Tarifa Travel Cash sobre tarifa web con descuento / Travel Cash en extras ¹	3%	4%	5%	6%
Desde 7% descuento en reservas directas Rewards	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Desde 10% descuento en reservas directas Rewards			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Early check-in/late check-out gratuito ²	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio de impresora (hasta 10 hojas)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio de recogida (recepción de compras entre check-in/check-out) ³	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Copa de cava de bienvenida	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Botella de agua de bienvenida (1er día)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Botella de agua diaria en la habitación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Descuento en upgrade (-25%) ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>			
Upgrade gratuito ⁵		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Beneficios

Europa

	Great 1-3 noches	Circle 4-34 noches	Star 35-49 noches	Top +50 noches
Descuento en Alimentos y Bebidas ¹	-10%	-15%	-20%	-25%
Wifi gratis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pack de bienvenida		<input checked="" type="checkbox"/>		
Pack de bienvenida VIP			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Toalla extra playa y piscina ²			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Un acceso gratuito al spa durante la estancia ³			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Desayuno gratis ⁴			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Parking gratis durante la estancia ⁵				<input checked="" type="checkbox"/>
Una experiencia gastronómica anual para dos personas ⁶				<input checked="" type="checkbox"/>

Beneficios	Ñreat	Circlex	Star	T&P
	1-3 noches	4-34 noches	35-49 noches	+50 noches
Tarifa Travel Cash sobre tarifa web con descuento / Travel Cash en extras ¹	3%	4%	5%	6%
Desde 10% descuento en reservas directas Rewards	✓	✓		
Desde 12% descuento en reservas directas Rewards			✓	✓
Early check-in/late check-out gratuito ²		✓	✓	✓
Servicio de impresora (hasta 10 hojas)	✓	✓	✓	✓
Servicio de recogida (recepción de compras entre check-in/check-out) ³	✓	✓	✓	✓
Copa de bienvenida	✓	✓	✓	✓
Botella de agua diaria en la habitación		✓	✓	✓
Asignación preferente o descuento en upgrade por tipología de habitación ⁴	-10%	-15%	-20%	-25%
Upgrade gratuito ⁵			✓	✓

Beneficios	Ñreat	Circlex	Star	T&P
	1-3 noches	4-34 noches	35-49 noches	+50 noches
Descuento en extras ⁴	-10%	-15%	-20%	-25%
Wifi gratis	✓	✓	✓	✓
Descuento en membresía Gold Exclusive Traveler Club o superior ⁵	-10%	-15%	-20%	-25%
Pack de bienvenida		✓		
Pack de bienvenida VIP			✓	✓
Toalla extra playa y piscina ⁶			✓	✓
Un acceso gratuito al spa durante la estancia ⁶			✓	✓
Parking gratis durante la estancia ⁶				✓
Una experiencia gastronómica anual para dos personas ⁷				✓

Satisfacción Rewards

En el transcurso de 2024, Catalonia Rewards ha logrado una valoración promedio de la experiencia del cliente de 4,19 sobre 5.

A nivel general el resultado final es una disminución a nivel cadena del -0.18 puntos referente a la experiencia Rewards en los hoteles, sin embargo, durante este año, 4.296 clientes más han indicado que son miembros de Catalonia Rewards, lo que supone un aumento del 47,67% respecto a 2023.

Gestión de reclamaciones

Reclamaciones post estancia

El proceso de gestión de reclamaciones de clientes Catalonia puede originarse a través de diversas vías, como llamadas telefónicas, formularios web, correos

electrónicos o envíos postales. Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la reclamación, se siguen los siguientes pasos generales:

1. Recepción y clasificación de la reclamación, seguida de una valoración interna.
2. Comunicación al cliente sobre la investigación en curso y el compromiso de informar tan pronto como sea posible.
3. Contacto con el hotel para contrastar la información desde la perspectiva del cliente y del hotel.
4. Tratamiento directo con el personal del hotel, que puede incluir al director/a, subdirector/a o Jefe/a de Recepción, según la importancia.
5. Escalada, si es necesario, a niveles superiores, como subdirectores de operaciones y/o el departamento jurídico.
6. Respuesta al cliente con la información recopilada y, en muchos casos, una resolución ya decidida.
7. En caso de no conformidad, escalada al nivel jurídico con la posibilidad de enviar un burofax a Legal para su gestión formal.
8. Seguimiento con el departamento jurídico, con constancia en el historial del cliente sobre el incidente y la resolución final.

Tickets resueltos diferenciado entre Consultas y Reclamaciones, datos 2024 vs 2023 y diferencia.

Tickets resueltos				Diferencia 2024 respecto al 2023		
Cifras 2024	Cifras 2023	Diferencia porcentual		Cifras	Porcentajes	Aumento por tipología
17.898	17.053	95%	Consultas	845	5%	Aumento volumen de consultas.
910	786	5%	Reclamaciones	124	16%	Aumento volumen de reclamaciones.
18.808	17.839	100%	Total tickets	969	5%	Aumento volumen de tickets.

Consultas y reclamaciones diferenciando el origen entre clientes y miembros Catalonia Rewards.

Total tickets // Clientes vs Miembros	=	Clientes (No Miembros Rewards)		+	Miembros Catalonia Rewards	
Consultas		Consultas	Porcentaje sobre total consultas		Consultas	Porcentaje sobre total consultas
17.898		1.335(*)	7% (*)		16.563	93%
Reclamaciones		Reclamaciones	Porcentaje sobre el total reclamaciones		Reclamaciones	Porcentaje sobre el total reclamaciones
910		147 (**)	16% (**)		763	84%

(*) En el caso de **consultas** de **Cientes** Solo se gestionan casos puntuales, remitiéndolos al hotel, como pueden ser ampliaciones noches con nuevas reservas Rewards pasando a darse de alta como nuevos Miembros o cancelaciones.

(**) En el caso de **reclamaciones** de **clientes**, son todas post-estancia, tras pasar por los hoteles habiendo ocurrido algo que provoque la reclamación en el establecimiento post salida.

Se han resuelto el 99% de todos los tickets de 2024 a fecha 31.12.2024

Opiniones durante la estancia

Nos comprometemos a ofrecer una respuesta fundamentada en principios de empatía y atención integral al cliente, priorizamos la escucha activa para establecer una conexión personalizada.

A través de la plataforma de gestión de incidencias, se lleva el registro de evento o situación que afecte de alguna manera la operación o la calidad en el servicio) donde los hoteles registran entre otras cosas, las reclamaciones y sugerencias hechas por los clientes.

En 2024 hemos atendido las siguientes opiniones:

Región	Total de opiniones	Positivas		Neutras		Negativas		Resueltas/ Verificadas	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Resto de Europa	212	8	3,80%	10	4,70%	194	91,50%	108	50,90%
España	7.100	223	3,10%	933	13,10%	5944	83,70%	6847	96,40%
Dominicana	7.192	1523	21,18%	1244	17,30%	4425	61,53%	7.192	100,00%
México	3.498	32	0,90%	706	20,20%	2760	78,90%	3373	96,40%
Jamaica	5	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%	5	100,00%
TOTAL	18.007	1.786	9,92%	2.893	16,07%	13.328	74,02%	17.525	97,32%

*Por "Resto de Europa" entendemos los Hoteles en Oporto, Bruselas, Amsterdam y Berlín

La clasificación de las opiniones responde a los siguientes criterios:

- Una opinión positiva: es un comentario o evaluación favorable que un huésped comparte sobre su experiencia en el establecimiento. Estas críticas suelen destacar aspectos positivos de la estancia, como el servicio amable, instalaciones limpias y bien mantenidas, comodidades, ubicación conveniente, comida deliciosa, entre otros
- Una opinión negativa: es un comentario o evaluación desfavorable que un huésped comparte sobre su experiencia en el establecimiento. Estas críticas suelen señalar aspectos que no cumplieron con las expectativas del huésped o que causaron algún tipo de insatisfacción durante su estancia.
- Una opinión neutra: es un comentario o sugerencia que un huésped comparte sobre su experiencia en el establecimiento, para mejorar la satisfacción en su estancia. Adicionalmente, ofrecemos a los clientes la posibilidad de formular sus quejas a través de las "Cartas al director general" en la sección designada como "Ayúdenos a mejorar". Esta opción facilita un canal adicional para que los clientes compartan sus experiencias, sugerencias, felicitaciones y áreas de mejoras de manera detallada y constructiva.

Este enfoque garantiza un manejo riguroso y conforme a las regulaciones aplicables en todas las instancias de atención a quejas y reclamaciones.

Comunicación con nuestros clientes

A través de nuestra página web, redes sociales y diversos canales de retroalimentación, nos esforzamos por proporcionar información actualizada y fácilmente accesible, mejorando continuamente la experiencia de nuestros clientes. Este enfoque refleja nuestro compromiso con la transparencia y facilita un diálogo significativo con nuestros usuarios, garantizando que sus voces sean escuchadas y sus inquietudes atendidas de manera efectiva.

En línea con este compromiso, a finales de 2024 lanzamos nuestra nueva web corporativa, uno de los proyectos más ambiciosos de Catalonia Hotels & Resorts. Esta plataforma se posiciona como un escaparate excepcional de nuestra cadena y de cada uno de nuestros hoteles, permitiendo presentar nuestra renovada identidad visual de marca

Manteniendo canales abiertos como encuestas, correo electrónico y redes sociales, promovemos la participación activa de nuestros clientes. Estamos convencidos de que su involucramiento no solo fortalece nuestra relación, sino que también contribuye a ofrecer una experiencia más personalizada y alineada con valores.

Redes Sociales

Catalonia Hotels & Resorts adopta una posición profesional que equilibra la proximidad y amabilidad con la seriedad y el respeto que merece nuestra audiencia. Buscamos construir una conexión auténtica con nuestros seguidores mediante un tono accesible y genuino.

Nuestra estrategia se centra en fomentar la participación activa, valorando la retroalimentación de nuestra comunidad como un componente esencial en nuestro enfoque bidireccional. Estamos comprometidos a proporcionar contenido relevante y valioso, manteniendo siempre un estándar de calidad que refleje la excelencia característica de Catalonia Hotels & Resorts.

A día de hoy contamos con más de 1.5 millones de seguidores en todas las plataformas digitales donde tenemos presencia⁸ (5 cuentas en Instagram, 12 cuentas en Facebook, 1 cuenta LinkedIn, Youtube, así como más de 144 millones de personas alcanzadas en el año 2024).

Los siguientes datos muestran los seguidores de nuestras cuentas corporativas:

	Instagram	LinkedIn	Facebook
2022	122,6k	69,4k	122,6k
2023	148k	83,8k	132,9k
2024	165k	97,6k	134,5k

⁸ Esta cifra incluye los seguidores de cuentas individuales de cada hotel además de las corporativas mostradas en las tablas

Procedimiento de Resolución de Comentarios en Línea

En la gestión de opiniones en línea, hemos implementado un enfoque estructurado para abordar y resolver de manera efectiva cualquier inquietud expresada por nuestros clientes. Este proceso se articula de la siguiente manera:

Cada director de Hotel dispone de acceso directo a la plataforma lo que le permite responder de manera eficiente a las opiniones de las clientes publicadas en diversas fuentes, así como dar seguimiento a la encuesta interna de la cadena. Este enfoque descentralizado asegura una atención ágil y personalizada a las experiencias específicas de cada establecimiento.

Adicionalmente, el departamento de Catalonia Rewards asume la responsabilidad de responder a comentarios que involucran incidencias relacionadas con su área de competencia. Esta estructura permite una gestión especializada de situaciones específicas, garantizando respuestas precisas y orientadas a resolver inquietudes relacionadas con los programas de recompensas.

Salud y bienestar de nuestros clientes

Catalonia Hotels & Resorts reitera su compromiso de garantizar la seguridad e higiene alimentaria, así como Higiene en Piscinas y prevención de Legionellis a nivel global en cada uno de sus establecimientos y servicios de restauración. En este sentido, la compañía asegura el cumplimiento de normativas internacionales en materia de Análisis de Riesgos y control de puntos críticos en Alimentos & Bebidas (HACCP) en todos los procedimientos de elaboración y servicios gastronómicos. Las cocinas y equipos de cocina son sometidos a rigurosos protocolos hospitalarios para garantizar una limpieza y desinfección adecuadas en todo momento.

Contamos con las siguientes protocolos y medidas para garantizarlo:

- Auditorías internas, con carácter semestral. Estas visitas presenciales aseguran un seguimiento meticuloso de los procesos y estándares en cocina, restaurante y mantenimiento, brindando una evaluación en tiempo real de nuestros protocolos operativos.
- Actualización de autocontroles y registros, siguiendo estrictamente los protocolos y normativas sanitarias vigentes con base a la legislación local aplicable.
- Elaboración de Protocolos de Salud y Seguridad y prevención de Riesgos
- Implementación de análisis microbiológicas exhaustivas en alimentos, superficies, utensilios, manipuladores, piscinas/jacuzzis y agua de red para garantizar la más alta calidad e higiene en cada fase de nuestra operación.
- Gestión de plagas, con los que realizamos tratamientos trimestrales y tratamientos adicionales si fuera necesario, fortaleciendo nuestro compromiso con la prevención.
- Tratamientos de Limpieza y Desinfección de según Legislación vigente de circuitos de agua sanitaria fría y caliente y jacuzzis (empresa ISS Anticímex).

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia en seguridad e higiene alimentaria, Catalonia Hotels & Resorts ha establecido una asociación internacional

con una empresa especializada en este campo, HS Consulting. Esta colaboración implica auditorías periódicas, verificación, consultoría en nuevas normativas, garantía del cumplimiento de los estándares normativos, supervisión de registros legales obligatorios, análisis en laboratorio de alimentos y formación continua para nuestros equipos en temas de salud e higiene alimentaria con base.

Cada restaurante y cocina en Catalonia Hotels & Resorts está sujeto a auditorías continuas, asegurando así que cumplimos con los más altos estándares en seguridad y calidad alimentaria. Cualquier incumplimiento por parte de los proveedores conlleva medidas correctivas inmediatas, reafirmando nuestro compromiso con la integridad y seguridad de nuestros servicios alimentarios.

3.1 Flujo de gestión de inspecciones



Al cierre del año 2024, en 4 de nuestros establecimientos en México se ha obtenido con éxito el Distintivo H, demostrando un alto estándar de calidad en sus operaciones. Este reconocimiento resalta nuestro continuo esfuerzo por mantener y elevar las normas de higiene y sanidad.



NUESTROS COLABORADORES

En Catalonia Hotels & Resorts, entendemos que nuestro mayor activo son las personas que forman parte de nuestra cadena. A lo largo del último año, hemos enfrentado desafíos y oportunidades que nos han permitido crecer y adaptarnos en un entorno en constante cambio.

En el último año, Catalonia Hotels & Resorts ha experimentado un crecimiento significativo en su plantilla. Este aumento se debe a la expansión de nuestras

operaciones y la apertura de nuevos hoteles, lo que ha generado la necesidad de incorporar talento adicional en diversas áreas, desde la atención al cliente hasta la gestión y el mantenimiento.

Nuestro enfoque en la formación y el desarrollo profesional ha sido clave para asegurar que nuestros nuevos empleados se integren de manera efectiva y contribuyan al éxito de la empresa.

Durante el 2024, hemos inaugurado varios hoteles en ubicaciones estratégicas, lo que no solo amplía nuestra presencia en el mercado, sino que también crea nuevas oportunidades. Además de las aperturas en España (Barcelona y Málaga), hemos iniciado actividad en Jamaica.

Estas expansiones no solo refuerzan nuestra marca, sino que también contribuyen al crecimiento económico de las comunidades locales, creando empleo y fomentando el turismo en estas áreas. Comprometidos a seguir creciendo, siempre priorizando el bienestar de nuestros empleados y la satisfacción de nuestros huéspedes.

Durante el año 2024, Catalonia Hotels & Resorts ha revitalizado procesos clave dentro de nuestra estrategia como es la comprensión del clima laboral a través de encuestas y la implementación de programas integrales de reconocimiento, formación y desarrollo.

En resumen, nuestra estrategia refleja nuestra dedicación a cultivar un entorno de trabajo donde las personas prosperen y contribuyan al éxito sostenible de Catalonia Hotels & Resorts.

Composición de nuestra plantilla

En nuestra empresa, fomentamos un entorno de trabajo basado en la estabilidad, con un enfoque particular en asegurar la continuidad laboral, ya que más del 78% de nuestros contratos son indefinidos. Esta estrategia refleja nuestro compromiso con el desarrollo de carreras sólidas y duraderas, promoviendo la seguridad y el bienestar de nuestro equipo.

En Europa por política de la empresa, hemos observado un crecimiento constante en la contratación indefinida, esta práctica no solo demuestra nuestra dedicación a la estabilidad laboral, sino que también se convierte en un factor clave para atraer y retener a profesionales altamente capacitados. En República Dominicana, donde los contratos indefinidos y a tiempo completo son los más comunes, reforzamos nuestra posición como empleador preferido, ofreciendo seguridad y oportunidades de desarrollo profesional a nuestros colaboradores. Por otro lado, en México, aunque predominan los contratos temporales, esta diversidad en las modalidades laborales nos permite adaptarnos a las condiciones locales, al mismo tiempo que subraya nuestro compromiso con la flexibilidad y la retención de talento en diferentes mercados.

En Catalonia Hotels & Resorts, nuestra plantilla está compuesta por un equipo diverso y multidisciplinario que refleja nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y la atención al cliente.

La diversidad de nuestro personal es una de nuestras mayores fortalezas, ya que nos permite ofrecer experiencias únicas y personalizadas a nuestros huéspedes.

1. Estructura Organizativa: Nuestra plantilla se organiza en diferentes centros de trabajo, Hoteles y Oficinas Centrales. Dentro de estos se estructura por departamentos clave, cada uno con roles específicos que contribuyen al funcionamiento eficiente de nuestros hoteles.

Estos departamentos incluyen, en el caso de Hotel:

- Recepción y atención al cliente: Encargados de dar la bienvenida a nuestros huéspedes y asegurar que su estancia sea placentera.
- Mantenimiento: Responsables de mantener la limpieza y el buen estado de nuestras instalaciones.
- Pisos: responsables de la limpieza y confort en las habitaciones.
- Restauración y cocina: Compuesto por chefs, camareros y personal de bar, que se encargan de ofrecer una experiencia gastronómica excepcional.

En el caso de Oficinas Centrales, las áreas se distinguen en:

Activos/Operaciones/Compras/Comercial/Personas y Sistemas.

2. Diversidad: Contamos con un equipo multicultural que incluye profesionales de diferentes nacionalidades y orígenes. La diversidad cultural en nuestra plantilla contribuye de manera significativa al éxito de nuestro hotel, ya que enriquece el entorno laboral y mejora la calidad del servicio ofrecido. Un equipo diverso aporta diferentes perspectivas, habilidades y enfoques, lo que nos permite comprender mejor las necesidades y expectativas de clientes de diversas culturas, también promueve un ambiente inclusivo y respetuoso, lo que fortalece el trabajo en equipo y mejora el clima organizacional.

3. Formación y Desarrollo: En Catalonia Hotels & Resorts, creemos en la formación continua de nuestro personal. Ofrecemos programas de capacitación y desarrollo profesional que permiten a nuestros empleados crecer dentro de la organización y mejorar sus habilidades.

4. Inclusión: La inclusión es un valor fundamental en nuestra gestión y cultura organizacional. Nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores se sientan valorados, respetados y con igualdad de oportunidades para crecer dentro de la empresa.

Plantilla por género y país*

La distribución por sexos del personal en plantilla es la siguiente a fecha 31 de diciembre de 2024 como referencia:

País	2023			2024			
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	No binarios	Total
Rep. Dominicana	961	1.404	2.365	1.003	1.484	-	2.487
México	1.094	1.522	2.616	1.067	1.446	1	2.514
España	1.925	1.361	3.286	1.918	1.387	-	3.305
Portugal	22	15	37	18	17		35
Alemania	38	30	68	36	35		71
Bélgica	22	12	34	18	11		29
Países Bajos	11	16	27	12	21		33
Jamaica	-	-	-	265	275		540
Total	4.073	4.360	8.433	4.337	4.676	1	9.014

* En el caso de Jamaica no se reporta desglose por rango de edad, tipo de contrato ni categoría profesional, por tratarse de un Hotel que lleva en la cadena unos 6 meses, y no representar un 10% del total. Igualmente pasa con los Hoteles de Europa que no representan un 10% de la muestra

Plantilla por rango de edad, género y país 2024

Rango de Edad	Rep. Dominicana		México			España		Total		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Menores de 30 años	390	607	413	539	-	322	284	1.125	1.430	-
Entre 30 y 50 años	546	772	581	783	1	1.217	835	2.344	2.390	1
Más de 50 años	67	105	73	124	-	379	268	519	497	-
Total	1.003	1.484	1.067	1.446	1	1.918	1.387	3.988	4.317	1

Europa

Rango de Edad	Alemania		Países Bajos		Bélgica		Portugal		TOTAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	11	13	5	11	5	3	6	6	27	33
Entre 30 y 50 años	21	16	4	6	8	7	7	9	40	38
Más de 50 años	4	6	3	4	5	1	5	2	17	13
Total	36	35	12	21	18	11	18	17	84	84

2023

Plantilla por edad y región

	2023	Dominicana		México		Europa		Total	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	Menores de 30 años	390	612	452	580	322	312	1.165	1.504
	Entre 30 y 50 años	511	706	581	806	1.306	863	2.398	2.375
	Más de 50 años	60	86	61	136	389	259	510	481
	Total	961	1.404	1.094	1.522	2.018	1.434	4.073	4.360

Plantilla por clasificación profesional, género y región 2024

Clasificación Profesional	Rep. Dominicana		México			España		Total		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Equipo Directivo	15	31	15	29	-	39	85	69	145	-
Mandos Intermedios	40	43	36	58	-	195	229	271	330	-
Personal Base	948	1.410	1.016	1.359	1	1.684	1.073	3.648	3.842	1
Sindicalizados y no										
Total	1.003	1.484	1.067	1.446	1	1.918	1.387	3.988	4.317	1

Europa

Clasificación Profesional	Alemania		Países Bajos		Bélgica		Portugal		TOTAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Equipo Directivo	0	2	0	1	0	1	1	0	1	4
Mandos Intermedios	3	4	0	4	1	1				
Personal Base	33	29	12	16	17	9	15	14	77	68
Total	36	35	12	21	18	11	18	17	84	84

2023

	Dominicana		México		Europa		Total		TOTAL
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	13	33	16	31	43	87	72	151	223
Mandos Intermedios	37	37	34	57	177	220	248	314	562
Personal Base Sindicalizados y no	911	1.334	1.044	1.434	1.798	1.127	3.753	3.895	7648
Total 2023	961	1.404	1.094	1.522	2.018	1.434	4.073	4.360	8433

Plantilla por género, región, edad y tipo de contrato 2024

REGION	SEXO		TIPO DE CONTRATO	
	HOMBRES	MUJERES	INDEFINIDO	EVENTUAL
DOMINICANA	1.392	945	2.337	-
MÉXICO	1.453	1.016	804	1.665
EUROPA	1.233	1.807	274	2.766

Tipo de Contrato	Rango de Edad	Rep. Dominicana		México			España		Total		
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Contrato Indefinido	Menores de 30 años	390	607	236	234	-	175	146	801	987	-
	Entre 30 y 50 años	546	772	412	566	-	886	678	1.844	2.016	-
	Más de 50 años	67	105	47	107	-	323	234	437	446	-
Contrato Temporal	Menores de 30 años	-	-	177	305	-	147	138	324	443	-
	Entre 30 y 50 años	-	-	169	217	1	331	157	500	374	1
	Más de 50 años	-	-	26	17	-	56	34	82	51	-
Total		1.003	1.484	1.067	1.446	1	1.918	1.387	3.988	4.317	1

Europa

Tipo de Contrato	Rango de Edad	Alemania		Países Bajos		Bruselas		Portugal		TOTAL	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contrato Indefinido	Menores de 30 años	1	1	0	3	3	0	4	3	8	7
	Entre 30 y 50 años	6	6	2	1	4	4	5	7	17	18
	Más de 50 años	3	4	2	4	4	1	4	1	13	10
Contrato Temporal	Menores de 30 años	10	12	5	8	2	3	2	2	19	25
	Entre 30 y 50 años	15	10	2	5	4	3	2	4	23	22
	Más de 50 años	1	2	1	0	1	0	1	0	4	2
Total		36	35	12	21	18	11	18	17	84	84

2023

Plantilla por tipo de contrato, edad y región

		Dominicana		México		Europa		Total		
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
2023	Contrato Indefinido	Menores de 30 años	390	612	232	212	148	146	660	869
		Entre 30 y 50 años	546	763	414	547	918	702	1.623	1.755
		Más de 50 años	67	85	25	75	303	234	390	389
2023	Contrato Temporal	Menores de 30 años	-	-	330	468	173	157	505	635
		Entre 30 y 50 años	-	-	387	459	388	161	775	620
		Más de 50 años	-	-	26	61	84	31	120	92
Total		961	1.404	1.094	1.522	1.018	1.434	4.073	4.360	

Plantilla por clasificación profesional, tipo de contrato, género y región 2024

Tipo de Contrato	Clasificación Profesional	Rep. Dominicana		México			España		Total		
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Contrato Indefinido	Equipo Directivo	15	31	15	27	-	39	85	69	143	-
	Mandos Intermedios	40	43	35	58	-	192	220	267	321	-
	Personal Base	948	1.410	645	822	-	1.153	753	2.746	2.985	-
Contrato Temporal	Equipo Directivo	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-
	Mandos Intermedios	-	-	1	-	-	3	9	4	9	-
	Personal Base	-	-	371	537	1	531	320	902	857	1
Total		1.003	1.484	1.067	1.446	1	1.918	1.387	3.988	4.317	1

Europa

REGION	EDAD			CATEGORIA LABORAL		
	<30	31-50	>50	DIRECTIVOS	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL BASE
DOMINICANA	1.077	1.119	141	41	494	1.802
MÉXICO	975	1.284	210	45	85	2.339
EUROPA	683	1.813	544	83	344	2.613

Tipo de Contrato	Clasificación Profesional	Alemania		Países Bajos		Bruselas		Portugal		TOTAL	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contrato Indefinido	Equipo Directivo	0	2	0	1	0	1	1	0	1	4
	Mandos Intermedios	1	5	0	2	0	1	3	2	4	10
	Personal Base	9	4	4	4	11	3	9	9	33	20
Contrato Temporal	Equipo Directivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mandos Intermedios	2	0	0	2	1	0	0	0	3	2
	Personal Base	24	24	8	12	6	6	5	6	43	48
Total		36	35	12	21	18	11	18	17	84	84

2023

		Dominicana		México		Europa		Total		
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
2023	Contrato Indefinido	Equipo Directivo	13	33	10	24	43	87	66	144
		Mandos Intermedios	37	37	25	33	175	210	238	285
		Personal Base	911	1.334	305	477	1.153	773	2.369	2.584
2023	Contrato Temporal	Equipo Directivo	-	-	5	2	-	-	6	7
		Mandos Intermedios	-	-	8	24	2	5	10	29
		Personal Base	-	-	739	957	645	354	1.384	1.311
Total		961	1.404	1.094	1.522	2.018	1.434	4.073	4.360	

Toda la información relacionada con los empleados se gestiona en función de FTE (Full Time Employee), aplicable a todos los colaboradores, salvo para los externos y en prácticas, considerando tanto los hoteles propios como los gestionados.

El FTE se calcula extrayendo los diferentes tramos en días en que cada empleado ha estado activo en el periodo observado, diferenciando a los empleados según Fijo o Eventual, hacemos la suma de días según el empleado sea fijo/eventual y se divide por el número de días de observación (para un año no bisiesto 365).

En cuanto a la jornada laboral, hay que tener en cuenta las particularidades de cada uno de los países en los que tenemos presencia, siendo en España la jornada de 40h semanales, y viniendo definido el número de horas anuales por convenio colectivo (1791h anuales en Barcelona). En México la jornada de trabajo es de 48 horas semanales y en República Dominicana, la jornada de trabajo establecida es de 44 horas semanales.

En 2024, Catalonia Hotels & Resorts cuenta con 9.014 colaboradores, distribuidos en 8 países. De ellos, el 52% son hombres y el 48% mujeres.

Nuestra plantilla mantiene una notable estabilidad durante el año, con pocas variaciones que se deben principalmente a los cambios estacionales en nuestros hoteles, los cuales tienen un impacto reducido. Además, la apertura y cierre selectivo de hoteles en Europa para la temporada de verano, como Catalonia del Mar y Catalonia Ses Estaques/Royal Ses Savines, también contribuyen a esta estabilidad.

Nos enorgullece contar con un equipo sólido y constante, lo que no solo asegura la calidad en el servicio, sino que también refleja nuestra capacidad para adaptarnos a las dinámicas cambiantes de la industria hotelera.

Plantillas Promedio

2023

Mes	España	R.Dominicana	México	TOTAL PROMEDIO
Enero	2.594	2.245	2.307	7.146
Febrero	2.739	2.328	2.396	7.463
Marzo	2.873	2.336	2.409	7.618
Abril	3.026	2.289	2.431	7.746
Mayo	3.135	2.299	2.462	7.896
Junio	3.251	2.340	2.494	8.085
Julio	3.274	2.360	2.482	8.116
Agosto	3.267	2.369	2.527	8.163
Septiembre	3.260	2.371	2.583	8.214
Octubre	3.265	2.365	2.589	8.219
Noviembre	2.964	2.376	2.541	7.881
Diciembre	2.831	2.371	2.405	7.607
Promedio	3.040	2.337	2.469	7.846

Plantilla por género y tipo de contrato

REGION	SEXO		TIPO DE CONTRATO	
	HOMBRES	MUJERES	INDEFINIDO	EVENTUAL
DOMINICANA	1.392	945	2.337	-
MÉXICO	1.453	1.016	804	1.665
EUROPA	1.233	1.807	274	2.768

Plantilla por edad y categoría laboral

REGION	EDAD			CATEGORIA LABORAL		
	<30	31-50	>50	DIRECTIVOS	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL BASE
DOMINICANA	1.077	1.119	141	41	494	1.802
MÉXICO	975	1.284	210	45	85	2.339
EUROPA	683	1.813	544	83	344	2.613

2024

	Mujeres	Hombres	No binarios	Total
Empleados Dominicana	1.008	1.474	-	2.482
Empleados México	1.482	1.915	0	3.397
Empleados Europa	2.105	1.483	-	3.588
Total	4.595	4.872	0	9.467

Plantilla media de empleados del año 2024 por país, sexo y edad

	Empleados Dominicana		Empleados México			Empleados Europa		Total		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Menores de 30 años	373	587	515	639	-	332	306	1.221	1.533	-
Entre 30 y 50 años	565	780	879	1.091	0	1.349	884	2.792	2.754	0
Más de 50 años	70	107	88	185	-	424	293	582	585	-
Total	1.008	1.474	1.482	1.915	0	2.105	1.483	4.595	4.872	0

Plantilla media de empleados del año 2024 por país, sexo y clasificación profesional

	Empleados Dominicana		Empleados México			Empleados Europa		Total		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Equipo Directivo	14	33	22	41	-	43	94	79	168	-
Mandos Intermedios	40	42	50	85	-	196	238	285	365	-
Personal Base Sindical	954	1.399	1.410	1.789	0	1.867	1.151	4.231	4.339	0
Total	1.008	1.474	1.482	1.915	0	2.105	1.483	4.595	4.872	0

Plantilla media de empleados del año 2024 por país, sexo y modalidad de contrato de trabajo

	Empleados Dominicana		Empleados México			Empleados Europa		Total		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios
Contrato Indefinido	1.008	1.474	794	1.003	-	1.461	1.109	3.263	3.586	-
Contrato Temporal	-	-	688	912	0	644	374	1.332	1.286	0
Total	1.008	1.474	1.482	1.915	0	2.105	1.483	4.595	4.872	0

Plantilla (media de empleados de año 2022) por país, sexo, edad y modalidad de contrato de trabajo

	Empleados Dominicanos		Empleados México			Empleados Europa		Total			
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	
Contrato Indefinido	Menores de 30 años	373	687	256	247	-	163	141	792	975	-
	Entre 30 y 50 años	565	766	487	632	-	950	711	3.002	2.123	-
	Más de 50 años	70	107	51	124	-	348	257	489	484	-
Contrato Temporal	Menores de 30 años	-	-	258	393	-	176	165	428	558	-
	Entre 30 y 50 años	-	-	392	459	0	399	172	791	631	0
	Más de 50 años	-	-	37	60	-	75	37	133	97	-
Total	1.008	1.474	1.482	1.915	0	2.185	1.483	4.596	4.872	0	

Atracción de Talento

En Catalonia Hotels & Resorts, creemos en la importancia de cultivar y nutrir el talento desde sus raíces. Para lograrlo, hemos diseñado un enfoque estratégico para atraer a los estudiantes más brillantes y prometedores a través de programas de prácticas que ofrecen experiencias educativas inigualables.

Compromiso con la Educación: En el corazón de nuestra estrategia se encuentra nuestro compromiso con la educación. Colaboramos estrechamente con más de 50 instituciones educativas de todo el territorio para establecer conexiones sólidas con estudiantes universitarios y de institutos locales. Este compromiso nos permite identificar y atraer a individuos apasionados por la hospitalidad y el turismo desde las etapas iniciales de su formación académica.

Programas de Prácticas Curriculares: Nuestros programas de prácticas están diseñados para ofrecer a los estudiantes una visión práctica y valiosa de la industria hotelera. Desde el primer día, los participantes se integran en equipos de trabajo dinámicos, para aplicar sus conocimientos teóricos en entornos reales.

Oportunidades de Empleo a Largo Plazo: En Catalonia Hotels & Resorts, no vemos las prácticas solo como una experiencia temporal, sino como una inversión en el futuro. Identificamos y evaluamos constantemente a los participantes más destacados de nuestros programas de prácticas para ofrecerles oportunidades de empleo a largo plazo dentro de nuestra organización.

Fomentando el Talento Local: Al priorizar la colaboración con instituciones educativas locales, contribuimos al desarrollo sostenible de la comunidad. Buscamos no solo atraer talento, sino también fomentar el crecimiento económico y profesional. Este año 2024 hemos colaborado con más de 20 entidades sociales para contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades locales.

- Fundació l'Esperança (Barcelona)
- EscolaTur (Barcelona)
- Intermedia (Barcelona)
- Femarech (Barcelona)
- Vapor Llonch (Barcelona)
- El llindar (Barcelona)
- Grameimpuls (Barcelona)
- Escola Aprenents (Barcelona)
- Caritas Getafe (Barcelona)
- Caritas Sevilla (Andalucía)
- Enredate más (Andalucía)
- Lábor (Andalucía)
- Cesur (Andalucía)

- Lanbide (País Vasco)
- Cruz Roja
- Acepro (Canarias)
- Fundación Don Bosco (Canarias)
- Espamob (Canarias)
- Ayuntamientos y sus servicios de empleo

En Catalonia Hotels & Resorts, creemos que, al invertir en la próxima generación de profesionales de la hospitalidad, estamos construyendo un futuro sólido y prometedor para nuestra empresa y para la industria en general. Nuestros programas de prácticas reflejan nuestro compromiso continuo con la excelencia y la innovación, y estamos emocionados de ser una parte integral del viaje educativo y profesional de los estudiantes.

En este sentido disponemos de acuerdos con las principales escuelas de negocios y de Turismo y Dirección Hotelera, tanto a nivel nacional como internacional, para impulsar el reclutamiento y la integración de los jóvenes que se inician en el Turismo en nuestra empresa a través de diversos programas de colaboración.

Este año hemos acogido a 528 alumnos en prácticas que han podido formarse en las diferentes aéreas. Con un total de 184.928 horas de trabajo en prácticas contabilizadas, adjuntamos el desglose de las prácticas realizadas por región.

Prácticas 2024

EUROPA	2024		2023	
	ALUMNOS	HORAS	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADAS	210	73.500	137	47.950
NO REMUNERADAS	110	8.800	202	16.160
PRÁCTICAS DUAL1	45	45.000	55	55.000
Total	365	127.300	394	119.110

REPÚBLICA DOMINICANA	2024		2023	
	ALUMNOS	HORAS	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADA	30	15.982	9	482
NO REMUNERADA	28	6.387	72	23.656
Total	58	22.369	81	24.138

MEXICO	2024		2023	
	ALUMNOS	HORAS	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADA	36	22.618	50	37960
NO REMUNERADA	4	1.920	3	3720
Total	40	24.538	53	41.680

TOTAL PRÁCTICAS	2024		2023	
	ALUMNOS	HORAS	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADAS	276	112.100	196	86.392
NO REMUNERADAS	142	17.107	277	43.536
PRÁCTICAS DUAL	45	45.000	55	55.000
Total	463	174.207	528	184.928

Ferias de Empleo

Para Catalonia Hotels & resorts, participar en una feria de empleo o workshop representa la ocasión de contactar con aspirantes preparados, y es un escaparate para dar a conocer a nuestra organización.

Participamos en 25 Ferias de empleo, workshops y talleres y publicamos nuestras ofertas de empleo (vacantes) en los principales portales especializados en turismo como Turijobs.⁹

FERIAS DE EMPLEO	
EUROPA	15
MEXICO	5
REPÚBLICA DOMINICANA	5
Total	25

Nuevas contrataciones

De la siguiente tabla se deduce que el número de nuevas contrataciones está directamente relacionado con la rotación de cada área geográfica.

⁹ Se relacionan la participación en ferias y fórums de empleo en las que la empresa ha participado en este período en las principales áreas de actuación, así como los acuerdos mantenidos y relación de horas de prácticas laborales facilitadas.

NUEVAS CONTRATACIONES	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
EUROPA	360	402	359	810	71	178	2.180
MEXICO	770	471	837	484	71	38	2.671
REP. DOMINICANA	349	231	185	116	7	4	892

Programa de incorporación

Durante este 2024, todas las nuevas contrataciones que realizamos en España reciben un correo de bienvenida con un enlace a la plataforma de Onboarding. Este recurso tiene como objetivo apoyar a los nuevos empleados en su proceso de integración a la empresa, brindándoles información sobre la cultura, políticas, procedimientos y los equipos de trabajo en Catalonia Hotels & Resorts.

El principal objetivo de esta herramienta es facilitar una rápida adaptación de los nuevos integrantes al entorno laboral, permitiéndoles ser productivos desde el primer día. Junto con el apoyo presencial inicial que se ofrece a las nuevas incorporaciones, el Onboarding es un proceso integral que abarca desde la aceptación de la oferta de trabajo hasta la completa integración del empleado en su puesto y en la cultura organizacional.

Entre los objetivos principales del Onboarding se incluyen:

- Crear un ambiente en el que el empleado se sienta bienvenido, motivado y comprometido con la empresa.
- Acelerar el aprendizaje y desempeño del empleado en su puesto.
- Promover la comprensión e internalización de los valores, principios y políticas de la empresa.
- Fomentar relaciones positivas con superiores, compañeros y clientes.
- Reducir la rotación y mejorar la retención de empleados.

El Onboarding se ha convertido en una práctica común y beneficiosa para las empresas, aportando ventajas tanto para los empleados como para las organizaciones. En Catalonia Hotels & Resorts, estamos comprometidos con la excelencia en el proceso de integración de nuestros nuevos colaboradores, lo que contribuye al éxito a largo plazo de la compañía.

Durante 2024, 1602 nuevas incorporaciones han completado esta formación, con el siguiente alcance por departamentos.

DPTO	COCINA	MNTO	PISOS	RECEPCIÓN	RESTAURACIÓN	CENTRAL	VARIOS	TOTAL
Trabajadores formados	252	59	633	233	331	44	50	1602

*Esta actividad inició en el mes de diciembre (en septiembre 23 como piloto), por lo que comprende el total de nuevas incorporaciones en el año 2024.

Retención de talento Planes de Carreras

Con el propósito de potenciar equipos más competentes, implementamos iniciativas de capacitación, motivación y respaldo dirigidas a asegurar la satisfacción y el crecimiento personal de nuestros colaboradores en nuestra empresa.

Desarrollamos programas formativos que se centran en mejorar las habilidades profesionales y fomentar el desarrollo personal de nuestro equipo. Catalonia ofrece apoyos económicos, cursos bonificables y colaboraciones con centros de formación para impulsar continuamente la capacitación de sus empleados, contribuyendo así al enriquecimiento de sus trayectorias profesionales y al fortalecimiento de su compromiso con el crecimiento dentro de la organización.

Para promover el desarrollo y el crecimiento de nuestros profesionales disponemos del Programa en Europa JUNIOR HOTEL MANAGER en el cual durante 2024 han participado 5 colaboradores.

Nuestro objetivo es formar buenos directivos con sentido práctico, ético y humano. Queremos que nuestros participantes adquieran una visión real del funcionamiento de un hotel.

A través del recorrido efectuado por las diferentes áreas organizativas del hotel, queremos que el participante adquiera una base metodológica sólida, que descubra la realidad del hotel y la toma de decisiones activa.

Al final de cada fase, tanto el candidato como el formador deben realizar una evaluación de la experiencia. El formador deberá valorar cuáles han sido las actitudes y aptitudes destacables del candidato, sus reacciones ante situaciones adversas y su predisposición a aprender. Por su parte, el candidato deberá valorar su formación, incluyendo comentarios y observaciones acerca del área estudiada, proponiendo mejoras operativas en su formación y posibles factores de mejora en el departamento.

En 2024 podemos decir que a lo largo de todos los años de funcionamiento del programa hemos tenido más de 80 participantes, 20 de los directores actuales ha participado en él.

En Caribe contamos con los siguientes proyectos:

- **Plan de Carrera y Vida Interno:** dirigido a todos los colaboradores que deseen realizar prácticas en su departamento o en otro.
- **Plan de Carrera y Vida Operativo:** dirigido a los colaboradores que deseen conocer, desde posiciones clave, varias áreas operativas de Catalonia Hotels & Resort. Se trata de un programa de entrenamiento para orientar o mejorar los conocimientos y desarrollar competencias en todas las áreas operativas del hotel.
- **Plan de Carrera y Vida Supervisión:** programa de prácticas enfocado a aspectos de liderazgo, control, administración y gestión de equipos.
- **Plan de Carrera y Vida Jefatura:** programa que además de aspectos de liderazgo, control, administración y manejo de personal, incorpora formación en la elaboración de presupuestos.

- **Programa Junior:** dirigido a jóvenes licenciados con vocación por la hostelería. El objetivo de este programa es cubrir necesidades presentes o futuras para puestos de responsabilidad que puedan crearse en Catalonia Hotels & Resort.

Reconocimiento al colaborador

En el dinámico y competitivo sector de la hospitalidad, reconocer el desempeño y la trayectoria de nuestros colaboradores se ha convertido en un pilar clave para el éxito continuo de la empresa. Los programas de reconocimiento no solo funcionan como una muestra tangible de agradecimiento, sino que también actúan como motores de motivación y aceleradores del crecimiento profesional. Este enfoque refuerza el sentido de pertenencia y la moral del equipo, además de promover una cultura laboral positiva y colaborativa, esencial para el éxito constante de Catalonia Hotels & Resorts.

Con este fin, hemos desarrollado diversos proyectos, tales como:

- **Almuerzos WoW:** Estos almuerzos están diseñados para reconocer y agradecer a nuestros colaboradores en el Caribe que han recibido comentarios positivos de nuestros huéspedes por su excelente desempeño. Además, se busca fomentar una relación más cercana con la Dirección General en un ambiente informal, promoviendo mayor confianza y empatía.
- **Convivencia con ejecutivos:** Este programa tiene como objetivo integrar a los ejecutivos con el equipo, mejorar la comunicación, informar sobre nuevos proyectos y desafíos de la empresa, e identificar áreas de mejora y fortalezas.
- **25 años Catalonia:** Se trata de un evento en el que se rinde homenaje a los colaboradores y sus familias por su dedicación a lo largo de los años. En 2024, se celebró a 2 colaboradores en República Dominicana durante una cena, recibiendo un obsequio como parte del reconocimiento.
- **10 años Catalonia:** En Catalonia Hotels & Resorts celebramos y reconocemos la lealtad y el compromiso de aquellos colaboradores que han formado parte de la organización durante 10 años. Este es el reconocimiento más prestigioso, que incluye la entrega de un pin Catalonia y un reconocimiento personal por parte del consejero delegado, el director de Operaciones, el director territorial y el director territorial de Personas. En 2024, 34 colaboradores fueron homenajeados con este distintivo.
- **Reconocimiento del empleado:** En nuestros resorts del Caribe, se realizan menciones durante el año para reconocer la dedicación, entrega y compromiso de los colaboradores. Entre los premios se incluyen:
 1. **Colaborador del Trimestre y del Año:** El colaborador del trimestre recibe un premio en efectivo de \$150 dólares, más un reconocimiento, mientras que el del año recibe \$200 dólares y un reconocimiento.
 2. **Supervisor del Año:** Este reconocimiento incluye un premio en efectivo de \$200 dólares, más un reconocimiento.
 3. **Ejecutivos del Trimestre y del Año:** El ejecutivo del trimestre recibe un bono de \$200 dólares, además de un reconocimiento. El ejecutivo del

año recibe un bono de \$1,000 dólares o cinco noches en uno de los hoteles del Caribe con su pareja, junto con un reconocimiento.

- **Excelencia Catalonia:** Este programa destaca a varios colaboradores de cada departamento que, a lo largo del año, hayan demostrado un excelente desempeño diario y que sus valores de trabajo estén alineados con los principios de la organización, contribuyendo a un servicio de calidad tanto para compañeros como para huéspedes. Estas actividades son exclusivas para colaboradores de México y República Dominicana. Este 2024, 116 colaboradores en México recibieron este reconocimiento y 103 colaboradores en República Dominicana.

Desempeño laboral

En la actualidad, nos encontramos en la fase de implementación de un sistema integral para evaluar el desempeño, el cual afectará a todos los directores de hotel y mandos intermedios, particularmente a los jefes de departamento. Este grupo comprende aproximadamente 500 personas en Europa, a las que se suman unas 160 adicionales en México y la República Dominicana. Este proceso de evaluación abarcará entre el 8% y el 10% de nuestra plantilla laboral. Es importante señalar que las evaluaciones se llevarán a cabo de manera objetiva y sin sesgos de género, enfocándose únicamente en las responsabilidades de cada individuo dentro de su puesto.

Remuneración salarial

En cuanto a la remuneración, en Catalonia Hotels & Resorts seguimos una política salarial que prioriza un salario fijo, mientras que la remuneración variable se aplica solo en puestos específicos, como los directores de hotel, jefes de departamento y roles comerciales, con el objetivo de fomentar el cumplimiento de metas previamente establecidas. La compañía realiza evaluaciones periódicas, ya sean trimestrales, semestrales o anuales, para revisar el cumplimiento de los objetivos y, en base a ello, asignar compensaciones variables adicionales. Esta práctica refleja nuestro compromiso con la transparencia y la equidad, a la vez que motiva a los empleados a contribuir activamente al éxito y crecimiento de Catalonia.

Remuneración media por regiones, género, edad y categoría profesional 2024

En México y República Dominicana los incrementos salariales han sido del orden del 10/12% por el incremento del coste de la vida en estos países y la adecuación de salarios mínimos.

Europa	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Promedio clasificación profesional		Promedio Total Europa
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	0,00 €	26.785,08 €	52.929,48 €	70.818,36 €	83.825,40 €	121.003,80 €	64.020,32 €	89.784,08 €	81.680,96 €
Mandos Intermedios	33.125,70 €	29.560,87 €	30.349,50 €	34.257,97 €	32.882,86 €	37.757,89 €	31.149,46 €	34.836,74 €	33.140,94 €
Personal Base	21.343,84 €	21.921,73 €	21.026,42 €	24.865,59 €	20.346,38 €	24.970,39 €	20.960,80 €	24.147,60 €	22.201,07 €
Total	21.563,38 €	22.342,33 €	22.708,32 €	29.427,03 €	24.510,53 €	39.562,85 €	22.872,22 €	29.934,85 €	25.836,18 €

Rep. Dominicana	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Promedio Clasificación profesional		Promedio Total Rep. Dominicana
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	0,00 €	31.549,50 €	34.647,81 €	44.895,73 €	37.249,84 €	60.117,72 €	34.994,75 €	46.489,84 €	42.741,44 €
Mandos Intermedios	19.761,84 €	18.601,80 €	20.588,31 €	22.101,06 €	21.636,72 €	17.927,26 €	20.636,72 €	21.402,98 €	21.033,69 €
Personal Base	5.214,21 €	4.651,48 €	5.247,15 €	5.737,92 €	5.116,17 €	6.453,01 €	5.225,45 €	5.324,80 €	5.284,86 €
Promedio Total	5.363,42 €	4.855,01 €	6.818,18 €	7.697,11 €	7.308,26 €	9.336,31 €	6.285,26 €	6.650,59 €	6.503,25 €

México	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años			Más de 50 años		Promedio clasificación profesional			Promedio Total México
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	No binarios	
Equipo Directivo	0,00 €	29.829,24 €	41.507,89 €	46.233,61 €	0,00 €	65.530,26 €	53.468,02 €	46.312,20 €	47.913,10 €	0,00 €	47.367,34 €
Mandos Intermedios	20.587,75 €	20.089,17 €	20.667,54 €	21.011,85 €	0,00 €	19.110,24 €	20.891,66 €	20.569,95 €	20.908,11 €	0,00 €	20.778,60 €
Personal Base	7.149,99 €	6.490,78 €	7.472,75 €	8.147,71 €	5.252,58 €	6.440,37 €	8.596,69 €	7.274,04 €	7.535,75 €	5.252,58 €	7.422,88 €
Total	7.312,67 €	6.685,45 €	8.834,31 €	9.860,49 €	9.860,49 €	9.215,84 €	12.250,10 €	8.271,44 €	8.881,91 €	5.252,58 €	8.621,37 €

Remuneración promedio años anteriores

2023

Dominicana	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Promedio clas prof.		Promedio Total República Dominicana
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	0 €	22.597 €	30.478 €	34.103 €	37.665 €	59.584 €	31.031 €	35.722 €	34.397 €
Mandos Intermedios	14.921 €	19.651 €	16.664 €	16.583 €	16.382 €	14.730 €	16.147 €	16.649 €	16.398 €
Personal Base	4.125 €	3.638 €	4.130 €	4.416 €	3.943 €	4.836 €	4.117 €	4.087 €	4.099 €
Promedio Total	4.402 €	3.753 €	5.264 €	6.162 €	5.749 €	6.976 €	4.944 €	5.162 €	5.073 €

México	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Promedio clas. Prof.		Promedio Total México
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	0 €	0 €	33.060 €	35.901 €	53.157 €	49.534 €	36.828 €	40.738 €	39.407 €
Mandos Intermedios	15.877 €	15.729 €	16.330 €	17.029 €	11.629 €	17.318 €	16.085 €	16.922 €	16.609 €
Personal Base	5.186 €	4.603 €	5.539 €	6.186 €	4.875 €	6.379 €	5.353 €	5.569 €	5.478 €
Total	5.375 €	4.718 €	6.619 €	7.529 €	7.361 €	10.352 €	6.147 €	6.710 €	6.474 €

Europa	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Promedio clas. Prof.		Promedio Total Europa
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	0 €	0 €	39.669 €	57.092 €	64.821 €	121.434 €	48.443 €	83.716 €	72.049 €
Mandos Intermedios	25.521 €	24.548 €	24.571 €	28.326 €	26.796 €	30.628 €	25.221 €	28.753 €	27.178 €
Personal Base	17.351 €	17.517 €	16.724 €	19.739 €	16.416 €	20.572 €	16.779 €	19.264 €	17.737 €
Total	17.452 €	17.697 €	17.955 €	23.518 €	19.617 €	36.688 €	18.195 €	24.630 €	20.868 €

Además, hemos implementado una estrategia que ofrece un beneficio adicional atractivo para nuestros empleados. Este extra, calculado según el porcentaje que representa en una tabla salarial estándar, marca una diferencia significativa en nuestra organización. En Europa, la variabilidad de estas compensaciones adicionales varía entre el 1% y el 10%, ajustándose a las tablas establecidas en cada convenio provincial. En regiones como República Dominicana y México, las diferencias se establecen en función del salario mínimo local y el cargo desempeñado, garantizando así una compensación justa y competitiva.

Esta práctica no solo refleja nuestro compromiso con la equidad salarial, sino que también hace que ser parte de la familia Catalonia sea aún más atractivo, ya que

reconocemos y valoramos el esfuerzo y dedicación de cada integrante de nuestro equipo.

Diversidad, Igualdad e Inclusión

Catalonia Hotels & Resorts valora la diversidad como un aspecto esencial para construir una red de talentos diversa, capaz de entender las necesidades de los clientes, promover la innovación y reflejar la riqueza de la sociedad en el ámbito empresarial. La compañía está trabajando en el desarrollo de planes de igualdad conforme a la legislación vigente en cada región.

En este contexto, la diversidad, la igualdad y la inclusión son principios clave dentro de la cultura corporativa de Catalonia Hotels & Resorts. En 2024, nuestra plantilla de 9.014 empleados proviene de aproximadamente 88 nacionalidades diferentes. En Europa, un 53,5% de los trabajadores se encuentran en países distintos al de su origen. En México y República Dominicana, este porcentaje es bajo, ya que la mayoría de los empleados son nacionales del país en el que trabajan. Además, el 48% de nuestros colaboradores son mujeres, de las cuales el 32% ocupa puestos directivos.

En términos de edad, en 2024, alrededor del 31% de los empleados en Catalonia Hotels & Resorts tiene menos de 30 años, mientras que el 57% se encuentra en el rango de edad entre los 30 y los 50 años. Los empleados mayores de 50 años representan el 12% del total de la plantilla. En 2024, no contamos con Planes de igualdad, según la normativa española: Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)

Inclusión

Colaboramos con entidades de Formación Profesional ofreciendo prácticas en modalidad DUAL¹⁰ (formación a cargo de la empresa), para facilitar su inserción en el mercado laboral, contando con una participación de 55 jóvenes.

- Fundació Aura (personas con discapacidad)
- APIP ACAM (riesgo de exclusión social / personas con discapacidad)
- Fundació Recollim (Programa Incorpora La Caixa)
- Fundació Intermedia (riesgo de exclusión social)
- Cáritas (riesgo de exclusión social)

¹⁰ La Formación Dual es una modalidad dentro de la Formación profesional que combina la formación teórica y práctica recibida en un centro educativo con la actividad en un centro de trabajo.

A diferencia del sistema de FCT de la Formación Profesional convencional, **la FP Dual hace que los alumnos comiencen sus prácticas a la vez que van aprendiendo contenidos**, con el objetivo que reciban un aprendizaje tanto del centro educativo como de la empresa y, a diferencia de las prácticas de FCT, forman parte de la empresa y perciben un salario.

Los alumnos/as de la Formación Dual pueden hacerlo tanto en un ciclo formativo de Grado Medio, como de Grado Superior. Se establece un **mínimo del 33% de las horas** de formación indicadas en el título, incluida la Formación en Centros de Trabajo (FCT), **con participación de la empresa**.

- Fundació de l'Esperança (Programa Incorpora La Caixa)

Como parte de nuestra estrategia de inclusión laboral, promovemos la integración de personas a través de compras responsables, colaborando con Centros Especiales de Empleo que actúan como proveedores de servicios de lavandería.

Este enfoque no solo fomenta la diversidad en el entorno laboral, sino que también fortalece nuestra responsabilidad social, apoya a la comunidad y mejora nuestra capacidad de adaptarnos y prosperar en un entorno empresarial globalizado y en constante cambio.

En nuestro Código de Conducta, reafirmamos nuestro compromiso con la no discriminación, asegurando que no se hará distinción por motivos de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de nuestros colaboradores. Además, promovemos la igualdad de oportunidades para todos los profesionales que forman parte de la empresa.

Brecha salarial

La medición de la brecha salarial se lleva a cabo al comparar las remuneraciones entre categorías profesionales equivalentes, considerando el salario promedio de mujeres y hombres que desempeñan las mismas funciones u ocupan el mismo puesto.

En Catalonia Hotels & Resorts, mantenemos un firme compromiso con la igualdad de género en nuestras políticas de remuneración. Con el objetivo de consolidar y garantizar esta equidad en el futuro, nos hemos propuesto la implementación de planes específicos. Estos se encuentran actualmente en fase de desarrollo, reflejando nuestro compromiso continuo con la transparencia y la justicia salarial entre hombres y mujeres en nuestra organización.

% Brecha salarial por categoría profesional, edad y región

Empleados Dominicana	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Personal Base	Total
Menores de 30 años	100,0%	-6,2%	-12,1%	24,7%
Entre 30 y 50 años	22,8%	6,8%	8,6%	3,6%
Más de 50 años	38,0%	-20,7%	20,7%	1,9%
Total	24,7%	-3,6%	1,9%	5,5%

Empleados México	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Personal Base	Total
Menores de 30 años	100,0%	-2,5%	-10,2%	-9,4%
Entre 30 y 50 años	10,2%	1,6%	8,3%	10,4%
Más de 50 años	-22,6%	8,5%	25,1%	24,8%
Total	3,3%	1,6%	3,5%	6,9%

Empleados Europa	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Personal Base	Total
Menores de 30 años	100,0%	-12,1%	2,6%	3,5%
Entre 30 y 50 años	25,3%	11,4%	15,4%	22,8%
Más de 50 años	30,7%	12,9%	18,5%	38,0%
Total	28,7%	10,6%	13,2%	23,6%

2023

Empleados Dominicana	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Personal Base	Total
Menores de 30 años	100%	24,1%	-13,4%	-17,3%
Entre 30 y 50 años	10,6%	-0,5%	6,5%	14,6%
Más de 50 años	-0,5%	-11,2%	18,5%	-17,6%
Total	13,1%	3,0%	-0,7%	4,2%
Empleados México	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Personal Base	Total
Menores de 30 años	0,0%	-0,9%	-12,7%	-13,9%
Entre 30 y 50 años	7,9%	4,1%	10,5%	12,1%
Más de 50 años	-7,3%	32,8%	23,6%	28,9%
Total	9,6%	4,9%	3,9%	8,4%

Empleados Europa	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Personal Base	Total
Menores de 30 años	0,0%	-4,0%	0,9%	1,4%
Entre 30 y 50 años	30,5%	13,3%	15,3%	23,7%
Más de 50 años	46,6%	12,5%	20,2%	46,5%
Total	42,1%	12,3%	12,9%	26,1%

Formación

Creemos que el aprendizaje continuo no solo mejora las habilidades y competencias individuales, sino que también refuerza la capacidad colectiva de nuestro equipo para ofrecer experiencias excepcionales a nuestros huéspedes.

En un sector tan cambiante como el hotelero, la formación no es solo una necesidad, sino un motor clave para la innovación, la adaptabilidad y la superación de expectativas. Por lo tanto, invertir en la capacitación de nuestros empleados no solo favorece su desarrollo profesional y personal, sino que también asegura que Catalonia Hotels & Resorts se mantenga como un referente en la industria, donde el conocimiento y la dedicación de nuestro equipo marcan la diferencia.

El departamento de personas de Catalonia Hotels & Resorts se organiza en tres áreas principales, cada una enfocada en aspectos específicos de la gestión de los colaboradores:

- Área de Administración de Personal y Relaciones Laborales
- Área de Selección y Desarrollo
- Área de Comunicación, Formación y Beneficios

Esta estructura permite que cada área se concentre en sus tareas específicas, lo que facilita una gestión más eficiente de los recursos humanos.

En Catalonia Hotels & Resorts nos comprometemos a realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de formación en cada uno de nuestros departamentos y hoteles, con el objetivo de diseñar programas que aborden estas necesidades de manera eficaz.

En el caso del área de comunicación, formación y beneficios, hemos mantenido reuniones con los directores departamentales en las oficinas centrales y con los directores de hotel, reconociendo su aportación fundamental para identificar áreas de mejora a través de la formación.

La evaluación de las necesidades de formación se enfoca en identificar las habilidades y conocimientos específicos que los equipos consideran necesarios pero que aún no tienen, con el fin de alcanzar su máximo potencial. Estas áreas pueden incluir competencias técnicas, habilidades interpersonales, liderazgo, entre otros aspectos relevantes.

Para priorizar y planificar las acciones formativas anuales, recopilamos todas las propuestas de las diferentes direcciones. Luego, nuestro equipo de comunicación,

formación y beneficios realiza un análisis detallado de las mismas. Colaboramos con proveedores y organizaciones externas para ofrecer soluciones efectivas tanto en el próximo año como en el futuro.

En cuanto a la formación total realizada durante 2024, las horas reportadas son estimadas, según las duraciones de cada acción formativa y los trabajadores que han participado en ellas estas son nuestras cifras:

	Europa	México	Dominicana	TOTAL 2024	TOTAL 2023
Horas de formación*	52.078	131.213,00	41.400,54	172.613,54	78.174
Colaboradores *	4.896	8.251,00	2.961,00	11.212,00	13.376
H formación/trabajado	10,63	15,90	13,98	29,88	5,84
*este dato es estimado					

Horas formación segmentado por sexos

Horas formación segmentado por sexo						
GÉNERO	EUROPA 2023	EUROPA 2024	MEXICO 2023	MEXICO 2024	DOMINICANA 2023	DOMINICANA 2024
HOMBRES	14.738 h	30.188 h	21.566 h	75.339 h	3.340 h	24426h
MUJERES	20.741 h	21.899 h	15.501 h	55.874 h	2.285 h	16974h
Totales	35.479h	52.077 h	37.067 h	131.213 h	5.625 h	41400h

*Los datos por sexos son estimados, se calcula tomando en cuenta el total de horas de formación y se le aplica el % de plantilla por sexo según país. Horas de formación en Europa por categoría profesional .

2024

CATEGORIA	HORAS FORMACIÓN
Equipo directivo	8.602
Mandos intermedios	6.199
Personal base	37.277
TOTAL	52.078

2023

EUROPA	
CATEGORIA	HORAS FORMACIÓN
Equipo directivo	170
Mandos intermedios	14.322
Personal base	20.988
TOTAL	35.480

En nuestro objetivo de potenciar la formación en Catalonia, durante 2024 se han realizado formaciones en sus diversas tipologías:

IDIOMAS

Formación de inglés para directores/subdirectores y personal de oficina, Europa

Catalonia Hotels & Resorts mantiene la colaboración, por segundo año consecutivo con EF (Education First) con el objetivo de mejorar el nivel de inglés entre nuestros colaboradores, adaptándose a las necesidades actuales de un entorno cada vez más internacional en nuestros hoteles.

Para evaluar el nivel inicial, se realizó una prueba de inglés a todos los directores y subdirectores de hotel, con el fin de identificar las necesidades a nivel ejecutivo y ayudarles a alcanzar un nivel mínimo acorde con su desarrollo profesional. También

se incluyó a los empleados de Servicios Centrales que presentaban las mismas necesidades.

Este 2024 hemos incorporado a esta formación colaboradores de México y República Dominicana, de manera que 57 empleados están participando desde España, 42 desde México y 38 desde República Dominicana.

EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO FORMATIVO

- Higiene alimentaria
- Legionela
- Mantenimiento de piscinas
- Primeros auxilios
- Desfibriladores
- Socorrismo
- Trabajos en altura
- PRL

EN HABILIDADES INTERPERSONALES

- Escuela de líderes de GPTW: 69 personas
- Quejas y reclamaciones. Reunión Jefes de Recepción: 60 personas
- Liderazgo: en este caso realizamos distintas formaciones según el área de los empleados. En el caso de las gobernantas, la realizaron 46 personas, para jefes departamentales, un total de 105 personas la realizaron. 37 personas realizaron la charla de liderazgo

FORMACIÓN TÉCNICA

Se diseñó una formación integral en el uso de EXCEL, herramienta fundamental para la gestión y análisis de datos. Iniciándose desde lo más básico, como la creación y edición de hojas de cálculo, hasta técnicas avanzadas de análisis, automatización con macros y visualización de datos mediante gráficos.

- Formación Excel Intermedio: un total de 189 empleados realizaron esta formación en 2024.
- Formación Excel Avanzado: 30 trabajadores realizaron esta formación.
- Formación Power BI: en 2024, 4 colaboradores realizaron esta formación.

Un total de 223 empleados han completado esta formación, incluyendo colaboradores de Europa, México y República Dominicana.

Algunos programas de apoyo formativos implementados en 2024 son:

- **Ayuda económica a la formación:** programa destinado a respaldar la formación continua de nuestros colaboradores, incentivándolos a participar en programas formativos directamente vinculados o complementarios a sus

responsabilidades laborales. El propósito de esta iniciativa es facilitar la adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo de competencias relevantes para sus roles para ello la empresa contribuye significativamente al financiamiento de estas acciones formativas, aportando un porcentaje que oscila entre el 10% y el 50% del costo total.

En 2024 apoyamos a 61 colaboradores en Europa con un monto total de 40.058,18€ y 46 colaboradores en Rep. Dominicana con 21,097 USD. En México, 3 colaboradores se beneficiaron de esta ayuda por un valor de 985 USD, en R. Dominicana fueron 15 empleados los beneficiarios, con un importe de \$28,503.52

- **Acciones formativas:** Para fomentar en nuestros equipos desarrollo de habilidades, hemos diseñado en 2024 formaciones de alto impacto que permitan a nuestros colaboradores actualizar sus conocimientos. En línea con nuestro compromiso integral con el bienestar de los empleados, también nos dedicamos a la formación en aspectos fundamentales como la salud, la inteligencia emocional y la excelencia en el servicio.

FORMACIÓN ESG

La formación en ESG (Environmental, Social and Governance) es crucial para integrar prácticas sostenibles y responsables en nuestras operaciones, asegurando que los objetivos ESG están alineados con la estrategia general de la empresa.

En **Europa** hemos formado:

- Para Directivos: 682 participantes
- Para Personal Base: 1671 participantes

En total, 2.353 colaboradores han llevado a cabo esta formación.

República Dominicana.

Formacion	Dirigido:	Asistencia	Hr. Formación
1º Foro ESG	Directivos y Ejecutivos	108	270
Introducción a la Sostenibilidad	Mandos Medios y Base	1.776	2664
Manejo de residuos	Mandos Medios y Base	248	248
Energía	Mandos Medios y Base	91	91
Agua	Complejo Bayahibe	47	47
	TOTALES	2.270	3.320

México.

Formación	Dirigido:	Asistencia	Hr. Formación
1º Foro ESG	Directores y Ejecutivos	133	399
Introducción a la Sostenibilidad	Mandos Medios y Base	1990	1990
Manejo de residuos	Mandos Medios y Base	381	571,5
Taller Manejo Abeja Meliponas	Playa Maroma	18	288
TOTALES		2.522	3.248,5

FORMACIÓN OPERATIVA

Se ha continuado realizando Formación Operativa en los departamentos de los hoteles, para promover el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades de nuestros empleados, a través de los siguientes proyectos:

Acciones realizadas en 2024:

Hemos realizado acciones formativas por fases y dado seguimiento a la implementación del software de gestión de incidencias que facilita la operativa de un hotel mediante diferentes módulos que abordan desde incidencias, quejas, objetos perdidos, gestión Housekeeping, procedimientos, reporte de Minibares, entre otros, fomentando la comunicación interdepartamental.

Formaciones	Porcentaje de Hoteles	#Horas	#Asistentes	Asistentes/hora
3ra Fase: Módulo Gestión HK y Minibares	100%	188,25	183	1,03
Formaciones de Refuerzo de todos los módulos	100%	72,00	51	1,41
4ta Fase: Procedimientos de Mantenimiento Preventivo (pruebas piloto)	3%	4,00	4	1,00
Piloto Módulo Incidencias de Obras	1%	6,00	3	2,00
Formaciones Presenciales externas	85%	144,00	134	1,07
Formaciones presenciales (visitas)	85%	4.130,00	997	4,14
TOTALES		4.544,25	1372	3,31

11

¹¹ Estas horas de formación no están incluidas en el total de horas de formación porque se gestionan por el área de operaciones

Por otro lado, se han realizado varias inducciones a nuevos jefes departamentales y visitas de refuerzo por áreas de oportunidad a mejorar con 17 jefes de recepción y 15 responsables de alimentos y bebidas y 33 gobernantas.

Diálogo con nuestros colaboradores

En el núcleo de Catalonia, la escucha activa y el diálogo constante con los colaboradores juegan un papel clave. Por esta razón, creemos que la creación de un entorno laboral que favorezca el crecimiento y la eficiencia no solo depende de las políticas y estrategias empresariales, sino también de una atención continua a las opiniones de aquellos que contribuyen a diario al éxito organizacional.

Para ello, realizamos encuestas periódicas de clima laboral en colaboración con Great Place to Work (GPTW), enfocándonos en las áreas operativas más relevantes.

En 2024, la encuesta realizada en Europa, con la participación de 2.498 empleados, reveló un índice de confianza (Trust Index) del 70%; 3 puntos por encima del resultado obtenido en 2023.

En República Dominicana reveló un índice de confianza (Trust Index) del 88% frente a la puntuación del 89% en 2023. Este estudio se llevó a cabo con la participación de 2.454 empleados.

Por otro lado, en México, los resultados de la encuesta de 2024 fueron del 85%, dos puntos más que el año anterior que fueron del 83%. Con la participación de 2.563 personas.

Es importante destacar que, en ambos países, éstas encuestas de clima laboral se han realizado de manera constante durante más de 10 años, consolidándose como una herramienta clave para los directores de hotel. A través de ellas, podemos identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la gestión y el ambiente laboral de cada centro.

Diálogo social con nuestros colaboradores

La importancia del diálogo se ve destacada a través de los convenios colectivos, instrumentos cruciales para la regulación de las relaciones laborales en el ámbito europeo. Estos acuerdos, negociados entre representantes de la empresa y los trabajadores, establecen las condiciones laborales, salarios, jornadas y demás aspectos relevantes para ambas partes.

El diálogo constante y la negociación en la elaboración de convenios colectivos no solo aseguran la protección de los derechos de los trabajadores, sino que también fomentan un ambiente laboral justo y equitativo.

El 100% de nuestros colaboradores en Europa se encuentran bajo convenios colectivos y para México y Dominicana no existe dicha figura como tal. En México el diálogo se establece a través de los pactos salariales y contractuales que se realizan cada año tal y como establece la legislación mexicana, negociando con los representantes de los trabajadores las revisiones salariales anuales y el resto de las condiciones laborales cada 3 años. En dominicana la relación con los

representantes se formaliza con los Pactos Colectivos que se negocian y pactan cada 3 años.

Beneficios para colaboradores

En Catalonia Hotels & Resorts, el bienestar de nuestros empleados es una prioridad, considerando que no solo se trata de un deber ético, sino también de una estrategia esencial para garantizar el éxito sostenible de la empresa. Reconocemos a nuestros colaboradores como elementos clave para el crecimiento organizacional, por lo que invertimos en beneficios que abarcan su bienestar físico, emocional y profesional. Esta estrategia no solo favorece la satisfacción y motivación laboral, sino que también facilita la conciliación de la vida personal y laboral. Además, refuerza nuestra cultura corporativa, mejora la retención del talento, fomenta la productividad y atrae a nuevos colaboradores. En resumen, cuidar de nuestros empleados es fundamental para crear un entorno de trabajo positivo y lograr el éxito a largo plazo.

Canastilla & Período Maternidad

En 2024, Catalonia Hotels & Resorts amplió una semana adicional al período de maternidad establecido por la ley para todas las empleadas con contrato indefinido, beneficiando a 86 madres.

Además, tanto madres como padres, en caso de nacimiento, acogimiento o adopción, recibieron una canastilla para dar la bienvenida al nuevo miembro de la familia, entregando un total de 167 canastillas en el año. En México también se disfruta de este beneficio, este año, 69 personas lo recibieron, Asimismo, 39 mamás se beneficiaron de esta ayuda.

Préstamos y rehabilitación de vivienda y personales

La empresa ofrece préstamos a tasa de interés cero para la compra de vivienda o realización de reformas, así como para otros préstamos personales. En 2024 se entregaron 58 préstamos para vivienda por una cantidad de 331.964,77 € y 127 préstamos personales por 328.390,05€.

Catalonia Construye para tu familia

A través de esta iniciativa, la empresa apoya a sus colaboradores en la construcción de viviendas, promoviendo el sentido de pertenencia y fomentando valores como el compromiso y el trabajo en equipo. Los colaboradores deben tener un terreno con título de propiedad, un expediente laboral sin incidencias y una antigüedad mínima de tres años. La empresa cubre todos los gastos de construcción y amueblado de las viviendas. Desde el inicio del programa, se ha beneficiado a 66 familias. Este 2024, en México, 4 colaboradores se beneficiaron de esta ayuda y en R.Dominicana 3 empleados.

Ayuda a la guardería:

En Europa, Catalonia Hotels & Resorts ofrece apoyo económico para el pago de la guardería a los empleados con hijos entre 0 y 3 años, distribuyendo 370 tickets por un valor de 37.000 euros aproximadamente. En México, se beneficiaron 10

colaboradores por un valor de 2.565 USD, en República Dominicana se beneficiaron 86 empleados, por valor de \$ 11.283,33.

Becas para estudios superiores:

Se otorgan becas a los hijos de los empleados que estén cursando estudios superiores en Europa. En 2024 se entregaron 67 becas por un total de 38.014.26€.

Material escolar:

En 2024, se entregaron unos 1.900 vales, para hijos de empleados con edades de 3 a 23 años en Europa. En México, se otorga un apoyo económico para canjearlo por material escolar, este año, se beneficiaron 1.369 personas por un valor de 39.612 USD, en R. Dominicana se beneficiaron 1776, por un valor total de \$74.328,35.

Catalonia Salvando una Vida:

Este proyecto en República Dominicana, desde 2014, tiene como objetivo apoyar a colaboradores y familiares que enfrentan enfermedades graves. Se organizan rifas benéficas anuales para recaudar fondos, y los beneficios se destinan a colaboradores afectados, brindándoles medidas de conciliación personal para atender sus necesidades médicas. En 2024 se beneficiaron 14 colaboradores con una ayuda de 7.500 USD.

Navidad & Aniversario:

Todos los empleados reciben un obsequio por su cumpleaños y un lote de Navidad en Europa, República Dominicana y México. Además, se entregan bonos extraordinarios de Navidad, beneficiando al 100% de los empleados con vales de despensa y regalos en efectivo. Este 2024, en México 2401 personas se beneficiaron de la celebración y obsequio de cumpleaños, con un valor de 7.200 USD y 8.884 USD, respectivamente.

Ayudas Campus de Verano

Para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, Catalonia Hotels & Resorts ofrece apoyo económico de hasta un 25% para actividades de verano para empleados con contrato indefinido que tengan hijos entre 3 y 14 años. En 2024, 196 empleados se han beneficiado de esta ayuda, con un apoyo económico total de 41.639,20 €. En México, 8 colaboradores se beneficiaron de esta ayuda, por un valor de 781 USD, en R. Dominicana se beneficiaron 10 colaboradores por un valor económico de \$ 440,01

Pinta con Catalonia:

Anualmente, Catalonia Hotels & Resorts organiza "Pinta con Catalonia", un concurso de dibujo para los hijos de los empleados en España. El evento incluye actividades infantiles, premios, regalos y una merienda para los niños y sus familias. En 2024, más de 190 niños participaron en Barcelona, Madrid y Sevilla, continuando esta tradición desde 2010.

Descuento Empleado:

Catalonia Hotels & Resorts ofrece un descuento del 50% en las tarifas web para empleados, sus cónyuges y familiares hasta segundo grado, y un descuento del 20% para amigos de los empleados. En 2024, se realizaron 1.679 reservas para empleados y 2.193 para sus amigos, lo que demuestra el impacto positivo de este beneficio.

Taller de Verano - República Dominicana:

Anualmente, Catalonia Hotels & Resorts organiza un taller de verano en República Dominicana para los hijos de los colaboradores, brindándoles una experiencia única en el entorno laboral de sus padres. En el evento de 2024, 295 niños participaron, fortaleciendo el compromiso de la empresa con las familias de sus empleados.

Apadrinamiento Virtual - México:

Desde 2011, Catalonia Hotels & Resorts en México implementa el programa de Apadrinamiento Virtual, ayudando a los colaboradores con hijos con buen desempeño académico, proporcionándoles equipos de cómputo para apoyar su rendimiento escolar. Anualmente, cuatro colaboradores se benefician de este programa. En 2024, el valor de esta ayuda ha sido de 1.839 USD. En 2024 fueron 220 los beneficiarios, por un importe de \$13.705,81

1kg de Grapas = 1 Silla de Ruedas - México:

Desde 2015, la empresa colabora con la Fundación Ayó en México, donando grapas para apoyar programas de formación y asistencia a personas necesitadas. Por cada kilogramo de grapas donado, la empresa recibe una silla de ruedas que se entrega a los familiares de los empleados que lo necesiten. En 2024, se donaron 5 sillas de ruedas.

Catalonia "Te Cuida" - México:

Durante 2024, se llevaron a cabo jornadas de salud preventiva bajo el programa "Catalonia Te Cuida" en México, con asesorías nutricionales, control de glucosa, presión arterial y colesterol, además de consultas médicas y jornadas de vacunación. A partir de 2024, también se incluyó atención psicológica y nutricional gratuita, beneficiando a 732 empleados con consultas psicológicas y a 1.450 con atención nutricional. En 2024, 1.896 personas se beneficiaron de este programa por un valor de 37.920 USD.

Apadrinamiento Visual - México:

Catalonia Hotels & Resorts en México también lleva a cabo el programa de Apadrinamiento Visual desde 2011, ofreciendo asistencia oftalmológica y lentes a los colaboradores para mejorar su salud visual. En 2024, 12 colaboradores se beneficiaron de esta ayuda, por un valor de 13.224 USD.

Salud, seguridad y bienestar laboral

La pandemia ha impulsado a la industria a adoptar prácticas innovadoras y ágiles para garantizar la salud y seguridad de tanto clientes como colaboradores. En este contexto, Catalonia Hotels & Resorts ha consolidado su compromiso con el

bienestar integral de su equipo, situando la atención a la seguridad laboral como un pilar clave en su misión.

En Europa, contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que, alineado con la Ley 31/95, orienta las acciones sobre Seguridad y Salud Laboral en nuestros centros de trabajo. Este plan cubre aspectos esenciales como la Evaluación de Riesgos, Formación en Seguridad y Salud, Vigilancia de la Salud, Gestión de Daños, Emergencias, Protección a la Maternidad, Equipos de Protección Individual y Coordinación de Actividades Empresariales. La implementación de este plan es responsabilidad de todos, desde los directores de departamento hasta el personal de base en los hoteles, asegurando su integración efectiva.

Además, en Europa, un Servicio de Prevención Ajeno apoya la gestión de estos procesos en los distintos centros de trabajo de Catalonia Hotels & Resorts.

En la República Dominicana, se aprobó la implementación del reglamento 522-06 para el Hotel Catalonia Santo Domingo y para el resto de los hoteles en el país. A partir de diciembre de 2023, se incorporó un jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo para garantizar el cumplimiento del programa.

En México, la política de seguridad y salud está basada en la Ley Federal del Trabajo y en el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST), que gestiona el cumplimiento normativo. Los principales objetivos incluyen la autoevaluación del cumplimiento normativo, la mejora continua en la prevención de accidentes y enfermedades, y la reducción de los accidentes laborales. Se han creado equipos en cada centro de trabajo para garantizar la ejecución de los servicios preventivos de seguridad y salud, y para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales.

Iniciativas:

Flexibilidad laboral y trabajo desde casa

En Catalonia Hotels & Resorts, nuestra atención se centra en la prestación de servicios, especialmente en el sector de la hostelería, donde la naturaleza del trabajo implica turnos y una interacción directa con nuestros huéspedes. Aunque la flexibilidad laboral remota puede ser limitada debido a esta dinámica operativa, hemos establecido políticas que permiten a un grupo de colaboradores en las oficinas centrales puedan trabajar parcialmente de forma remota. No obstante, todo ello, en los Hoteles, que es donde tenemos el máximo de nuestra plantilla, no es necesaria una política expresa de desconexión, ya que el tipo de trabajo hace, que, una vez finalizada la jornada, no pueda interferirse en el trabajo ya que el trabajo es presencial.

Estamos comprometidos a buscar constantemente oportunidades para mejorar el bienestar y la satisfacción de nuestros empleados, explorando nuevas formas de apoyar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal en el contexto de nuestras operaciones.

Servicio médico

Disponemos de precio corporativo para el colectivo Catalonia Hotels & Resorts para servicios médicos mediante nuestra correduría de seguros en varias mutuas de salud (Asistencia Sanitaria y Asisa), para que nuestros colaboradores puedan beneficiarse de este servicio a un precio más competitivo.

Deporte

Se promueve la realización de prácticas deportivas mediante la participación puntual en competiciones y concertación de un acuerdo especial de descuento de cuota con un gimnasio.

Con la idea de mezclar el mundo del pádel y de la empresa nació el pasado 2021 el Business Padel Tour, que, ofreciendo una práctica deportiva a los empleados, contribuye a los hábitos saludables, potencia las relaciones de equipo y ayuda al crecimiento de uno de los deportes más practicados en España en la actualidad. Catalonia Hotels & Resorts participa en la Business Padel Tour, En la edición 23-24, participamos con 5 parejas en la edición de Barcelona y 2 en la edición de Madrid y en 2024/25

Durante 2024, Catalonia colaboró con el Patrocinio de un equipo de futbol, en una liguilla de futbol, que tuvo 3 meses de duración, en RC Sport, en la que participaron un total de 18 trabajadores, tanto de oficinas centrales, como de hotel.

Formación en salud y seguridad

Se ofrecen diversas formaciones en Catalonia Hotels & Resorts que abarcan aspectos cruciales como los planes de prevención, evaluación de riesgos de accidentes, capacitación e información sobre la prevención de Riesgos Laborales, actividades preventivas, vigilancia de la salud, formación específica para los trabajadores acorde a sus puestos de trabajo, planes de emergencia, evacuación, simulacros, formación en extinción de incendios, y trabajos en altura.

Durante el transcurso del año 2024, se llevaron a cabo las siguientes formaciones en estos aspectos clave, expresadas en cifras para reflejar el compromiso continuo de Catalonia Hotels & Resorts con la salud y seguridad de sus colaboradores.

FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD 2023				
	Europa	México	Dominicana	TOTAL
Nº Empleados Formados	620	1278	720	2618
Nº de Programas	19	15	13	47
Horas de Formación	1.269	1.098	2.598	4965

FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD 2024				
	Europa	México	Dominicana	TOTAL
Nº Empleados Formados	782	1841	1714	4337
Nº de Programas	46	15	30*	91
Horas de Formación	1659	7123	1779	10561

*Este dato es aproximado.

Accidentes y enfermedades profesionales

En 2024, en Europa registramos 170 accidentes de trabajo y ningún caso de enfermedad laboral, de los 170 accidentes, 143 fueron en el centro de trabajo, 27 in itinere y 13 fueron accidentes de tráfico.

En 2024 República Dominicana reporta 278 accidentes de trabajo y México 205.

ACCIDENTES DE TRABAJO 2023	EUROPA	DOMINICANA	MEXICO
Número de accidentes de trabajo	129	229*	182
Enfermedades no laborales	1170	1365	1592
Personas con discapacidad	37	16	20
Enfermedades o dolencias laborales	1	0	2

ACCIDENTES DE TRABAJO 2024	EUROPA	DOMINICANA	MEXICO
Número de accidentes de trabajo	170	278	205
Enfermedades no laborales	1466		975
Personas con discapacidad	56	18	20
Enfermedades o dolencias laborales	0	0	0

Accidentabilidad por género y región

ACCIDENTES LABORALES 2023			
	EUROPA	DOMINICANA	MEXICO
Número de accidentes de trabajo	129	229	182
HOMBRES	50	146	107
MUJERES	79	83	75
Enfermedades o dolencias laborales	1	0	2
HOMBRES	1	0	1
MUJERES	0	0	1

ACCIDENTES LABORALES 2024			
	EUROPA	DOMINICANA	MEXICO
Número de accidentes de trabajo	170	278	205
HOMBRES	122	169	100
MUJERES	48	109	105
Enfermedades o dolencias laborales	0	0	0
HOMBRES	-	-	-
MUJERES	-	-	-

*El dato de República Dominicana es una estimación

Análisis absentismo por género y día de la semana Europa 2024 vs 2023

Segmentación de Accidentes Laborales por Lugar del Accidente Europa

2023 (HASTA 31.10.2023)

2024

Lugar del Accidente	Casos	Lugar del Accidente	Casos
Centro de trabajo	101	Centro de trabajo	143
En otro centro de trabajo	0	En otro centro de trabajo	0
In Itinere	26	In Itinere	27
Accidente de tráfico	12	Accidente de tráfico	13
Desplazamientos en jornada	2	Desplazamientos en jornada	0
Accidente de tráfico	1	Accidente de tráfico	0
Total	129	Total	170

Accidentes sin baja 2023 (HASTA 31.10.2023) Accidentes sin baja 2024

Casos sin baja	Casos	Casos sin baja	Casos
Accidente de trabajo	115	Accidente de trabajo	133
Enfermedad profesional	2	Enfermedad profesional	5
Total	117	Total	138

El número de accidentes de trabajo y de enfermedades no laborales y laborales de cada área geográfica se presentan en la tabla anterior y guarda proporcionalidad con la plantilla de cada una con diferencias poco significativas. A continuación, se analiza con mayor detalle los accidentes de trabajo, sus causas y índices de frecuencia.

EUROPA		MEXICO		R. DOMINICANA	
Causas principales	nº casos	Causas principales	nº casos	Causas principales	nº casos
Golpe resultado de caída del trabajador	34	Golpe resultado de caída del trabajador	48	Golpe resultado de caída del trabajador	60
Sobreesfuerzo físico (sistema musculoesquelético)	15	Sobreesfuerzo físico (sistema musculoesquelético)	21	Sobreesfuerzo físico (sistema musculoesquelético)	27
Contacto con agente cortante (cuchillo/hoja)	14	Contacto con agente cortante (cuchillo/hoja)	20	Contacto con agente cortante (cuchillo/hoja)	25
Golpe resultado tropiezo agente inmóvil	13	Golpe resultado tropiezo agente inmóvil	18	Golpe resultado tropiezo agente inmóvil	23
Coque o golpe contra objeto	11	Coque o golpe contra objeto	16	Coque o golpe contra objeto	19
Otros	42	Otros	59	Otros	75
	129		182		229

ACCIDENTES DE TRABAJO 2024

EUROPA		MÉXICO		REP. DOMINICANA	
Causas principales	n° casos	Causas principales	n° casos	Causas principales	n° casos
Golpe resultado de caída del trabajador	48	Golpe resultado de caída del trabajador	55	Golpe resultado de caída del trabajador	
Sobreesfuerzo físico (sistema músculo esquelético)	22	Sobreesfuerzo físico (sistema músculo esquelético)	43	Sobreesfuerzo físico (sistema músculo esquelético)	
Contacto con agente cortante (cuchillo / hoja)	17	Contacto con agente cortante (cuchillo / hoja)	36	Contacto con agente cortante (cuchillo / hoja)	
Golpe resultado de tropiezo agente inmóvil	18	Golpe resultado de tropiezo agente inmóvil	24	Golpe resultado de tropiezo agente inmóvil	
Choque o golpe contra objeto en movimiento	16	Choque o golpe contra objeto en movimiento	18	Choque o golpe contra objeto en movimiento	
Choque o golpe contra objeto en balanceo o giro	15	Choque o golpe contra objeto en balanceo o giro	0	Choque o golpe contra objeto en balanceo o giro	
Otros	34	Otros	29	Otros	
	176		205		278

*Los datos de México y República Dominicana son una estimación en base a la frecuencia de los tipos de accidente de Europa

COMPARATIVA 2024 VS 2023 EUROPA

4.2.1.1 Análisis bajas según la forma				
Año en curso	Casos	% s/Total	Días	% s/Total
Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	48	28,24	987	30,97
Sobreesfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	22	12,94	375	11,77
Golpe resultado de un tropiezo sobre o contra un objeto inmóvil	18	10,59	256	8,03
Contacto con un Agente material cortante- cuchillo, hoja, etc.	17	10,00	269	8,44
Colisión con un objeto, vehículo o persona - trabajador en movimiento	16	9,41	477	14,97
Choque o golpe contra un objeto - en balanceo o giro	15	8,82	401	12,58
	170		3.187	
Año anterior	Casos	% s/Total	Días	% s/Total
Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	41	25,95	1.038	29,90
Sobreesfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	20	12,66	266	7,66
Golpe resultado de un tropiezo sobre o contra un objeto inmóvil	17	10,76	452	13,02
Contacto con un Agente material cortante- cuchillo, hoja, etc.	17	10,76	132	3,80
Choque o golpe contra un objeto, incluidos los vehiculos - trabajador inmóvil	11	6,96	484	13,94
	158		3.472	

Únicamente aparecen los casos en que el % de casos o de días es igual o superior al 10 %.

En el cuadro anterior se presentan las principales causas de accidentes desglosadas por causa principal o desencadenante que guardan también un mismo patrón propio de la actividad hotelera y del sector.

Tasa de frecuencia

El Tasa de Frecuencia es un indicador del departamento de personas que mide el grado de exposición de los/las trabajadores al riesgo laboral, calculando el número

de accidentes laborales que han provocado al menos un día de baja por cada millón de horas trabajadas.

Permite a las empresas estimar la frecuencia de los accidentes laborales, con el fin de establecer una estrategia eficaz para la Gestión de Riesgos que ayude a prevenirlos.

TASA DE FRECUENCIA POR REGIÓN

2023

EUROPA	$(129/6.213.600) * 1.000.000 =$	20,76
MÉXICO	$(182/5.755.200) * 1.000.000$	31,62
R. DOMINICANA	$(209/5.496.600) * 1.000.000$	41,66

2024		
EUROPA	$(170/6.395.400) * 1.000.000 =$	26,58
MÉXICO	$(253/5.561.600) * 1.000.000$	45,49
R. DOMINICANA	$(273/5.821.800) * 1.000.000$	46,69

TASA DE FRECUENCIA POR REGIÓN y GÉNERO ¹²

Se presentan los datos:

2023

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EUROPA	8,05	12,71	20,76
MÉXICO	18,59	13,03	31,62
R. DOMINICANA	26,56	15,10	41,66

¹² *Este cálculo se basa de la estimación de accidentes de trabajo por sexo para República Dominicana y Europa.

Se utiliza la fórmula: tasa de frecuencia por sexo: Número de accidentes de trabajo con baja (se excluyen in itinere) /número de horas trabajadas (teóricas) * 10⁶

TASA DE FRECUENCIA POR REGIÓN Y SEXO 2024	HOMBRES	MUJERES	
EUROPA	19,17	12,94	32,11
MÉXICO	18,73	13,81	32,54
R. DOMINICANA	29,16	19,7	48,86

Tasa de gravedad¹³

El Índice de Gravedad de Incidentes Laborales determina el impacto resultante en tiempo perdido, como consecuencia de la discapacidad que afecta a un empleado, tras la ocurrencia de un incidente que lo ha lesionado.

El indicador no solo mide el tiempo de ausencia total del empleado. También toma en cuenta las horas pérdidas de empleados que, aun regresando a su puesto de trabajo, no pueden aportar el 100% de su capacidad laboral o deben destinar tiempo a terapias o a citas médicas de control.

Es importante aclarar que los accidentes ocurridos fuera de la organización, fuera de los horarios laborales y que no tienen relación alguna con el trabajo del empleado, no se tienen en cuenta para esta medición.

El resultado de esta métrica se expresa en porcentaje, que resultan del número de horas perdidas por lesiones, comparadas con el total de horas trabajadas en el periodo evaluado, sin embargo, resulta muy útil para enfocar esfuerzos en la prevención, sobre todo cuando a las cifras se suma información valiosa sobre los puntos específicos donde se presentan.

TASA DE GRAVEDAD POR REGIÓN EN 2023*

EUROPA	$(21.232 \cdot 1000) / 6.213.600$	3,42
MÉXICO	$(2.301 \cdot 1000) / 5.496.600$	0,40
R. DOMINICANA	$(3.150 \cdot 1000) / 5.755.200$	0,57

TASA DE GRAVEDAD POR REGIÓN 2024*

EUROPA	$(3.187 / 5294844) \cdot 1000$	0,60
MÉXICO	$(3.890 / 8299176) \cdot 1000$	0,62
R. DOMINICANA	$(3.142 / 5.689258) \cdot 1000$	0,55

*Este cálculo es estimado

¹³ * El criterio de cálculo utilizado es: número de días de baja o jornadas perdidas / número de horas trabajadas * 10³.

TASA DE GRAVEDAD POR REGIÓN y SEXO EN 2023*

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EUROPA	1,42	2,00	3,42
MÉXICO	0,23	0,17	0,40
R. DOMINICANA	0,34	0,23	0,57

TASA DE GRAVEDAD POR REGIÓN y SEXO 2024*

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EUROPA	0,36	0,34	0,60
MÉXICO	0,37	0,25	0,62
R. DOMINICANA	0,33	0,22	0,55

*Este cálculo es estimado

Organización del tiempo de Trabajo

La organización del trabajo, con arreglo a lo prescrito por Convenio Colectivo y en la legislación vigente, es facultad y responsabilidad de la Dirección de la empresa.

La organización del trabajo pretende alcanzar en la empresa un nivel adecuado de productividad basado en el uso óptimo de los recursos humanos y materiales.

La jornada máxima legal viene establecida, en el caso de España, por el Convenio Colectivo de aplicación a la zona geográfica en la que se encuentra ubicado el centro de Trabajo, ponemos como ejemplo lo que establece el convenio de Cataluña, ya que es en la zona geográfica donde más presencia tenemos:

En Cataluña la jornada máxima establecida es de 1.791 horas / anuales, lo que es un equivalente a 40 horas / semana. La jornada podrá ser continuada o partida. Si es continuada, cada cinco horas de trabajo, el trabajador tiene derecho a un descanso de 20 minutos. Si es partida, el turno durará como máximo 5 horas, y como mínimo 3. Entre turnos, ha de haber como mínimo un descanso de 1,5 horas. Con un descanso semanal, mínimo de 2 días ininterrumpidos a la semana. En México la jornada semanal es de 48 horas y en República Dominicana 44 h semanales.

En los Hoteles se trabaja con turnos de trabajo, que cada departamento organiza periódicamente, para cuadrar la jornada del equipo, a las necesidades del servicio. Se procura facilitar turnos de trabajo, de acuerdo con las necesidades de los trabajadores, que les permita una mejor conciliación.

Rotación

En el contexto europeo, la rotación media ha experimentado mejoras notables gracias a la priorización de la modalidad de contratación indefinida. Aunque persiste cierta rotación en los hoteles, la estabilidad laboral ha sido fortalecida. En República Dominicana, la rotación es reducida, principalmente debido a la adopción inicial de contratos indefinidos, estableciendo así relaciones laborales estables desde el comienzo. Por otro lado, en México, la rotación es más elevada, impulsada por la amplia apertura en el país, lo que conlleva una considerable salida voluntaria de personal.

% ROTACION

ROTACIÓN POR REGIONES 2023	
EUROPA	13%
DOMINICANA	9%
MEXICO	4%

ROTACIÓN POR REGIONES 2024	
EUROPA	7%
DOMINICANA	7%
MEXICO	3%

Absentismo

En lo referente a las tasas de absentismo, es relevante destacar que la misma es más elevada en Europa, donde se presenta con una configuración distinta. Mientras en Europa existe un sistema significativo de protección para el absentismo justificado, esta acción protectora es considerablemente limitada en México y República Dominicana. La tasa de absentismo abarca tanto las ausencias justificadas (procesos de incapacidad temporal por cualquier causa) como las no justificadas.

En Europa, el nivel de absentismo no justificado es prácticamente nulo, mientras que el absentismo justificado cuenta con un sistema de protección sustancial y sostenido en el tiempo. Durante el 2024, el número de días de incapacidad temporal en Europa (absentismo justificado) alcanza los 51,412 días, en contraste con los 9,131 días en México, y los 27,832 días en República Dominicana.

2024 3187 días accidentes + cont. común 41226 días

Por otro lado, en México y República Dominicana, el peso de las ausencias no justificadas en el total del absentismo también es significativo. Estos contrastes resaltan las diferencias en los sistemas y enfoques de gestión del absentismo entre Europa, México y República Dominicana.

Porcentaje de días de absentismo por regiones en 2023, respecto el total de días teóricos trabajados

ABSENTISMO POR REGIONES 2023	
EUROPA	5%
DOMINICANA	3%
MEXICO	3%

ABSENTISMO POR REGIONES 2024	
EUROPA	5%
DOMINICANA	3%
MEXICO	3%

*Sólo se reportan el número de horas de absentismo por accidentabilidad de trabajo con baja y enfermedades profesionales.

Despidos

Durante el 2024, se llevó a cabo el despido (denominado "desahucio" en la terminología de la República Dominicana) de un número específico de personas,

como se detalla en el cuadro adjunto. Es fundamental reconocer que la decisión de despido representa la última medida laboral, adoptándose solo cuando se han agotado las posibilidades de intervención y corrección disciplinaria.

Es notable que el número de despidos en la República Dominicana es significativamente superior al registrado en otras áreas geográficas. Esto se atribuye al hecho de que en este país el porcentaje de contratación indefinida es del 100%, convirtiendo al despido en la principal causa de terminación de los contratos laborales.

Además, es relevante señalar que el porcentaje de despidos de mujeres es notablemente inferior al de hombres en ambos países del Caribe, subrayando así una diferencia significativa en los patrones de terminación de empleo entre géneros

DESPIDOS 2023				
POR GENERO	EUROPA	MEXICO	R. DOMINICANA	TOTALES
Hombres	12	211	382	605
Mujeres	28	37	162	227
POR EDAD				
Menores de 25 años	1	32	166	199
entre 25 y 40 años	15	160	300	475
más de 40 años	24	56	78	158
POR CATEGORIA PROFESIONAL				
Directivos	1	7	2	10
Jefes y/o Mandos intermedios	8	46	59	113
Personal Base	31	195	483	709
	40	248	544	832

DESPIDOS 2024

POR GENERO	EUROPA	MEXICO	R.DOMINICANA	TOTALES
HOMBRES	63	233	304	600
MUJERES	49	63	180	292
POR EDAD				
MENORES DE 30	27	55	289	371
ENTRE 30 Y 50	66	176	184	426
MAYORES DE 50	19	65	11	95
POR CATEGOTRA PROFESIONAL				
DIRECTIVOS	0	3	2	5
JEFES Y/O MANDOS INTERMEDIK	19	49	54	122
PERSONAL BASE	93	244	428	765

NUESTRO MEDIO AMBIENTE

En Catalonia Hotels & Resorts, reconocemos la importancia crucial de preservar y proteger nuestro entorno natural. Presentamos en este informe anual una visión

integral de nuestras iniciativas y logros en materia de sostenibilidad ambiental. Nos comprometemos a liderar el camino hacia un futuro más responsable y respetuoso con el medio ambiente, implementando prácticas innovadoras que no solo minimizan nuestro impacto ecológico, sino que también contribuyen positivamente a las comunidades en las que operamos.¹⁴

Durante el 2024, hemos invertido **1.4 millones** aproximadamente en proyectos ambientales como placas fotovoltaicas, renovación de maquinaria más eficiente, sistemas de gestión, entre otros.

Certificaciones Sostenibles



ECOSTARS

En 2022 obtuvimos la certificación Ecostars para todos nuestros hoteles con vigencia a 3 años, permitiéndonos cumplir así con los estándares reconocidos por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) en aspectos de energía, agua, huella de CO2, reciclaje, productos y social.



Biosphere

En 2024 mantenemos la certificación en turismo sostenible Biosphere para nuestros 30 hoteles en Barcelona y provincia. Esta certificación exige demostrar las medidas adoptadas en materia de sostenibilidad, englobando aspectos contra el cambio climático, medioambientales, sociales, económicos y culturales (conforme a los ODS u Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU).



Green Key

Desde 2021, los cinco hoteles de Catalonia Hotels & Resorts en República Dominicana mantienen la certificación Green Key. Este sello, otorgado por la Fundación para la Educación Ambiental (FEE), avala el cumplimiento de exigentes criterios medioambientales y garantiza a nuestros huéspedes que su elección de alojamiento contribuye directamente al cuidado del planeta.

¹⁴ No reportamos datos de Medio Ambiente de 4 hoteles (Alea, Colombo y Hotel Moderno cedidos en alquiler y Jamaica por recién apertura, todo esto no representa el 10% de nuestro negocio).



Preferred by Nature

La prestigiosa certificación "Preferred by Nature" para nuestros Hoteles en México y en el transcurso de este año 2024 hemos alcanzado este reconocimiento en todos nuestros Resorts ubicados en el Caribe incluyendo República Dominicana es un gran logro ratificar la misma.

Esta certificación refleja nuestro firme compromiso con prácticas sostenibles y responsables en todas nuestras operaciones, así como el respeto por la belleza natural y la biodiversidad única de la región del Caribe. Continuamos esforzándonos por elevar los estándares de sostenibilidad y preservación ambiental en todos nuestros destinos para ofrecer experiencias memorables y responsables a nuestros huéspedes ambiental en todos nuestros destinos para ofrecer experiencias memorables y responsables a nuestros huéspedes.



LEED

Nuestro Hotel Catalonia Grand Costa Mujeres ha obtenido la distinción LEED V4 B (BUILDING) + C (CONSTRUCTION): HOSPITALITY, lo que nos distingue como proyecto inmobiliario que ha demostrado un compromiso con la sustentabilidad al cumplir los más altos estándares de desempeño en eficiencia energética y bajo impacto al medio ambiente.



Bandera azul

Los hoteles Catalonia Bayahibe, Catalonia Royal la Romana, Catalonia Bávaro y Catalonia Royal han renovado su certificación Bandera Azul para el periodo 2024-2025. Este reconocimiento internacional garantiza la excelencia en calidad de agua, seguridad, accesibilidad y gestión de residuos en nuestras playas en República Dominicana.



Distintivo "S"

Es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sustentabilidad, que otorga la Secretaría de Turismo.

Gestión de impactos ambientales

En nuestros establecimientos hoteleros, estamos comprometidos con la evaluación y gestión de los impactos ambientales de nuestras operaciones, por ejemplo en México, colaboramos con biólogos externos quienes nos proporcionan orientación especializada para desarrollar estrategias que mitiguen o compensen los efectos negativos, en caso de haberlos, sobre el medio ambiente.

Como parte de este compromiso, generamos informes mensuales, semestrales y anuales que son presentados a las autoridades locales. Estos informes no solo supervisan la gestión de riesgos ambientales, sino que también aseguran el cumplimiento de la legislación y las normativas de desarrollo sostenible en el país.

Los aspectos incluidos y analizados en los Informes son:

- Manejo de residuos sólidos y peligrosos
- Manejo de aguas residuales
- Manejo del recurso agua
- Ahorro de energía eléctrica
- Fomento sociocultural
- Manejo de la biodiversidad
- Manejo de la calidad del aire y control de emisiones
- Capacitación y difusión de la política ambiental del hotel
- Prevención general ante contingencias
- Prevención de riesgos de salud e higiene
- Prevención de riesgos laborales

Es importante destacar que, hasta la fecha, de acuerdo con los informes realizados para nuestros resorts por biólogos especialistas, la contaminación lumínica y acústica no ha resultado ser un aspecto material o de impacto en nuestras operaciones.

Para el año 2025 buscaremos implementar informes trimestrales de impacto ambiental por biólogos especialistas para República Dominicana y que nuestros proyectos en República Dominicana cuenten con el respaldo de una asesoría ambiental especializada. Esta asesoría nos permitirá identificar y evaluar los potenciales impactos ambientales de nuestras operaciones, diseñar estrategias que mitiguen o compensen los efectos negativos, en caso de haberlos y garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones locales.

Huella de Carbono

En nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, Catalonia Hotels & Resorts presenta un análisis de su huella de carbono, abordando los Alcances 1 y 2 según el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG). Este enfoque permite una evaluación detallada de las emisiones directas e indirectas relacionadas con nuestras operaciones, contribuyendo a una gestión ambiental más efectiva y transparente.¹⁵

Alcance 1: Emisiones Directas

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) bajo el Alcance 1 provienen de fuentes que son propiedad de la empresa o están bajo su control directo. Este incluye gases como el gas natural, GLP, propano y gasóleo. Al cuantificar y analizar estas emisiones, nos esforzamos por implementar prácticas que minimicen el impacto ambiental derivado de sus actividades internas.

Alcance 2: Emisiones Indirectas

El Alcance 2 aborda las emisiones indirectas generadas por la adquisición de electricidad, district heating y district cooling consumidos por nuestros hoteles. Estas emisiones, aunque no se generan directamente en nuestras instalaciones, son esenciales para comprender el panorama completo de nuestra huella de carbono. Catalonia Hotels & Resorts busca estrategias que promuevan la eficiencia energética y la transición hacia fuentes de energía más limpias, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático.

En el presente ejercicio se ha utilizado el mix de comercializadora ("Market-Based") y location based, correspondientes a la empresa según publicado por la Red Eléctrica de España.

Durante 2024 hemos instalado 3.865 placas fotovoltaicas adicionando 12 de nuestros Hoteles y con ampliaciones en 2 más. Con una capacidad energética total instalada actual de 4.351,41MWh/año lo que equivale a 670 hogares de 150m2.

Emisiones totales por país por Room Night 2024

	Emisiones Alcance 1 (kg CO2)	Emisiones Alcance 2 market-based (kg CO2)	Emisiones Alcance 2 location-based (kg CO2 eq)	Emisiones totales market-based (kg CO2 eq)	Emisiones totales location-based (kg CO2 eq)
Caribe	25.395.986	23.192.306	23.192.306	48.588.292	48.588.292
República Dominicana	20.233.455	9.137.436	9.137.436	29.370.891	29.370.891
México	4.887.961	12.114.302	12.114.302	17.002.263	17.002.263
Jamaica	274.570	1.940.568	1.940.568	2.215.139	2.215.139
Europa	6.558.248	12.003.361	7.456.529	18.561.609	14.014.777
España	6.250.493	11.686.139	7.133.808	17.936.633	13.384.301
Resto Europa	307.755	317.221	322.721	624.976	630.476
Total	31.954.234	35.195.667	30.648.835	67.149.901	62.603.069

Emisiones totales por país por Room Night 2023

	Emisiones totales (kg CO ₂ eq.)	RN	Ratio Emisiones (kg CO ₂ eq. / RN)
Caribe	43.190.003	1.135.759	38,03
México	20.392.909	581.947	35,04
República Dominicana	22.797.094	553.812	41,16
Europa	13.940.593	2.233.863	6,24
España	13.116.118	2.118.148	6,19
Resto Europa	824.476	115.715	7,13
Total	57.130.596	3.369.622	16,95

Emisiones Alcance 1 y 2

2024

	Emisiones Alcance 1 (kg CO ₂ eq.)	Emisiones Alcance 2 market-based (kg CO ₂ eq.)	Emisiones totales market-based (kg CO ₂ eq.)
Caribe	25.395.986	23.192.306	48.588.292
República Dominicana	20.233.455	9.137.436	29.370.891
México	4.887.961	12.114.302	17.002.263
Jamaica	274.570	1.940.568	2.215.139
Europa	6.558.248	12.003.361	18.561.609
España	6.250.493	11.686.139	17.936.633
Resto Europa	307.755	317.221	624.976
Total	31.954.234	35.195.667	67.149.901

Tabla 1. Emisiones – Alcance 1, 2 (market-based) y global.

	Emisiones Alcance 1 (kg CO ₂ eq.)	Emisiones Alcance 2 location-based (kg CO ₂ eq.)	Emisiones totales location-based (kg CO ₂ eq.)
Caribe	25.395.986	23.192.306	48.588.292
República Dominicana	20.233.455	9.137.436	29.370.891
México	4.887.961	12.114.302	17.002.263
Jamaica	274.570	1.940.568	2.215.139
Europa	6.558.248	7.456.529	14.014.777
España	6.250.493	7.133.808	13.384.301
Resto Europa	307.755	322.721	630.476
Total	31.954.234	30.648.835	62.603.069

Tabla 2. Emisiones – Alcance 1, 2 (location-based) y global.

Emisiones Alcance 1 y 2 2023 (Sólo se reporta Marked-Based) ²⁴

	Emisiones Alcance 1 (kg CO ₂ eq.)	Emisiones Alcance 2 (kg CO ₂ eq.)	Emisiones totales (kg CO ₂ eq.)
Caribe	22.890.771	20.299.232	43.190.003
México	8.669.629	11.723.280	20.392.909
República Dominicana	14.221.142	8.575.952	22.797.094
Europa	6.505.317	7.435.277	13.940.593
España	6.192.754	6.923.364	13.116.118
Resto Europa	312.563	511.913	824.476
Total	29.396.088	27.734.509	57.130.596

Factores de emisión utilizados en 2024

País	Suministro	Alcance	kg CO ₂ /kWh	Fuente
España (Península)	Electricidad	2	0,078	REE
España (Baleares)	Electricidad	2	0,430	REE
España (Canarias)	Electricidad	2	0,55	REE
			0	
España	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Portugal	Gas Natural	1	0,182	MITECO
España	Gasóleo	1	0,271	MITECO
España	Gas propano	1	0,210	MITECO
España	Gas butano	1	0,216	MITECO
Bélgica	Electricidad	2	0,145	EEA
Portugal	Electricidad	2	0,119	EEA
Bélgica	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Alemania	Electricidad	2	0,324	Factura
Alemania	District Heating	1	0,078	Vattenfall
Países bajos	Electricidad	2	0,263	EEA
Países bajos	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Rep. Dominicana	Electricidad	2	0,622	CNE
Rep. Dominicana	GLP	1	0,218	MITECO
Rep. Dominicana	Gasóleo	1	0,271	MITECO
Rep. Dominicana	Gasolina	1	0,219	MITECO
Rep. Dominicana	Gas Natural	1	0,182	MITECO
México	Electricidad	2	0,438	Gobierno de México
México	GLP	1	0,255	MITECO
México	Gasóleo	1	0,271	MITECO
México	Gasolina	1	0,219	MITECO
México	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Jamaica	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Jamaica	Electricidad	2	0,566	OLADE

Tabla 20. Factores de emisión por suministro y país (location-based).

País	Hotel	Suministro	Alcance	kg CO ₂ /kWh	Fuente
España	Todos	Electricidad	2	0,259*/0,260*	MITECO
España	Todos	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Portugal	Porto	Gas Natural	1	0,182	MITECO
España	Todos	Gasóleo	1	0,271	MITECO
España	Todos	Gas propano	1	0,210	MITECO
España	Todos	Gas butano	1	0,216	MITECO
Bélgica	Brussels	Electricidad	2	0,145	EEA
Portugal	Porto	Electricidad	2	0,101	Factura
Bélgica	Brussels	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Alemania	Berlin Mitte	Electricidad	2	0,334	Factura
Alemania	Berlin Mitte	District heating	1	0,078	Vattenfall
Países bajos	Vondel Amsterdam	Electricidad	2	0,263	EEA
Países bajos	Vondel Amsterdam	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Rep. Dominicana	Santo Domingo	Electricidad	2	0,622	CNE
Rep. Dominicana	Bayahibe, Golf Bávaro	Electricidad	2	0,622	CNE
Rep. Dominicana	Todos	GLP	1	0,218	MITECO
Rep. Dominicana	Todos	Gasóleo	1	0,271	MITECO
Rep. Dominicana	Todos	Gasolina	1	0,219	MITECO
Rep. Dominicana	Todos	Gas Natural	1	0,182	MITECO
México	Todos	Electricidad	2	0,438	Gobierno de México
México	Todos	GLP	1	0,255	MITECO
México	Todos	Gasóleo	1	0,271	MITECO
México	Todos	Gasolina	1	0,219	MITECO
México	Todos	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Jamaica	Montego Bay	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Jamaica	Montego Bay	Electricidad	2	0,566	OLADE

Tabla 21. Factores de emisión por suministro y país (market-based).

Consumos de agua, energía y materias primas

En nuestra continua búsqueda de la excelencia operativa y la sostenibilidad, en Catalonia Hotels & Resorts hemos implementado métodos de control y gestión para monitorizar de manera efectiva los consumos de gas, agua y electricidad.

Para optimizar el seguimiento del consumo de gas y agua, hemos adoptado una plataforma de gestión operativa que permite a los responsables de cada hotel registrar lecturas de manera periódica, transformando nuestro proceso de registro de formato físico a un histórico digitalizado. Esta transición nos habilita para generar informes detallados y analizar los datos de manera eficiente, facilitando así una gestión más precisa y sostenible de los consumos.

En el ámbito de la electricidad, hemos integrado un software de gestión energética desde el año 2014. Esta herramienta nos posibilita monitorizar nuestros consumos diariamente, ofreciendo un control detallado que facilita la toma de decisiones estratégicas.

Este enfoque proactivo nos permitirá de cara al próximo año establecer objetivos de eficiencia a corto y mediano plazo, asegurando una gestión sostenible y responsable de nuestros recursos energéticos.

Energía

En línea con el compromiso con la sostenibilidad, hemos implementado iniciativas para gestionar de manera responsable nuestro consumo de energía en todas nuestras propiedades como:

- Auditorías Energéticas a 6 de nuestros hoteles en España que nos permiten analizar los consumos de los hoteles y clasificar las MAE's (Medidas de Ahorro Energético) a llevar a cabo para mejorar la eficiencia de las instalaciones, generando ahorros y disminuyendo el consumo energético.
- A través de informes mensuales exhaustivos de nuestro socio externo en gestión energética, recibimos análisis detallados y observaciones especializadas en Caribe, proporcionando un marco integral para la toma de decisiones fundamentadas. Esta asociación estratégica nos ha permitido ajustar de manera constante nuestras prácticas operativas, adoptando medidas proactivas para optimizar la eficiencia y reducir el impacto ambiental como la instalación de maquinaria más eficiente.
- Monitorización de 50 nuevos contadores en nuestros hoteles del Caribe lo que nos ha permitido hacer un seguimiento a detalle de nuestros consumos de zonas concretas que son de alto impacto en consumo de electricidad en nuestros hoteles.
- Instalación de sistemas de iluminación LED de bajo consumo hasta la adopción de equipos de climatización eficientes, sensores de movimiento, cerramientos eficientes, estamos constantemente buscando maneras innovadoras de reducir nuestro impacto ambiental.
- Campañas de sensibilización con nuestros colaboradores y huéspedes, buscamos informar e incentivar la adopción de prácticas más sostenibles durante su estancia.
- Hemos integrado fuentes de energía renovable en nuestras operaciones siempre que sea posible como placas fotovoltaicas.

2024		2023	
Consumo de Energía por fuentes (kWh)		Consumo de Energía por fuentes (kWh)	
Gas Natural	90.764.541,10	Gas Natural	88.248.671,10
Gas Oil	1.880.711,38	Gas Oil	2.012.365,60
Propano	1.068.149,94	Propano	1.002.279,14
Electricidad	107.971.677,44	Electricidad	86.793.638,55
GLP	15.428.113,00	GLP	10.315.357,50
Total	217.113.192,86	Total	188.372.311,89

Eficiencia energética

Guiados por una visión proactiva y con el respaldo de un análisis externo experto en gestión energética, hemos implementado estrategias innovadoras para optimizar nuestro consumo de energía y reducir nuestra huella ambiental a través de los siguientes ejes:

1. Informes energéticos:

A través de informes mensuales exhaustivos de nuestro socio externo en gestión energética, recibimos análisis detallados y observaciones especializadas en Caribe, proporcionando un marco integral para la toma de decisiones fundamentadas. Esta asociación estratégica nos ha permitido ajustar de manera constante nuestras prácticas operativas, adoptando medidas proactivas para optimizar la eficiencia y reducir el impacto ambiental como la instalación de maquinaria más eficiente. Inversiones en tecnología:

En Catalonia Hotels & Resorts reconocemos la importancia estratégica de las inversiones en tecnologías energéticas avanzadas. La adquisición de maquinaria como calderas de condensación e hidroxboxes y en la producción de frío, como enfriadoras de mayor eficiencia y equipos VRV/VRF.

Estas inversiones reflejan nuestro compromiso con la adopción de soluciones innovadoras que optimizan los recursos de manera integral y elevan la experiencia para nuestros huéspedes.

Consumos Anuales Energía 2023 por Zonas			
	Consumo energía (kWh)	Ratio energía (kWh/RN)	Ratio energía (kWh/PAX)
ES	72.802.867,71	34,21	18,97
EUR	3.722.003,68	32,19	18,10
CARIBE	111.847.440,50	98,21	44,88
TOTAL	188.372.311,89	55,69	28,82

Consumos Anuales Energía 2024 por Zonas			
	Consumo energía (kWh)	Ratio energía (kWh/RN)	Ratio energía (kWh/PAX)
ES	72.151.505,11	32,86	18,26
EUR	3.387.856,75	31,71	18,14
CARIBE*	141.573.831,00	126,41	57,44
TOTAL	217.113.192,86	63,44	32,88

*A diferencia del año 2023, en este 2024 se ha considerado el consumo eléctrico total del complejo Bavaro, indistintamente a si la procedencia es de compañía o generación propia. En 2023 solo se contemplo la de compañía

Agua

En un contexto global de creciente escasez de agua, en Catalonia Hotels & Resorts reconocemos la importancia de abordar responsablemente el uso de este recurso vital.

Conscientes del agua como recurso esencial para la vida, hemos implementado diversas medidas para optimizar el consumo de agua. Estas acciones incluyen:

Instalación de reductores de caudal en duchas, grifería y duchas de alta eficiencia, dispositivos de doble descarga en cisternas, sustitución de bañeras por duchas aprovechando reformas realizadas en varios hoteles y por supuesto en la formación y sensibilización continua de nuestros colaboradores.

El origen de nuestra agua proviene tanto de pozos como de la red pública, dependiendo de la ubicación y las características de cada uno de nuestros hoteles. Reconocemos la importancia de diversificar las fuentes de abastecimiento para garantizar la disponibilidad de agua en todas nuestras operaciones. Además, en algunos casos donde las instalaciones lo permiten, implementamos sistemas de reutilización de aguas grises. Estos sistemas nos permiten reciclar y tratar el agua residual generada en ciertas actividades, como duchas y lavabos, para su posterior uso en tareas no potables.

En 2024 el proyecto de reemplazo de tuberías del acueducto del complejo Bávaro fue inaugurado en enero 2024. Con dicho proyecto hemos evitado la pérdida de 600 galones por minuto de agua de pozos subterráneos.

Consumos Anuales Agua 2023 por Zonas			
	Consumo agua (litros)	Ratio agua (litros/RN)	Ratio agua (litros/PAX)
ES	793.311.871,25	372,75	206,73
EUR	26.867.305,45	232,38	130,64
CARIBE	2.013.538.000	1.768,07	807,87
TOTAL	2.833.717.176,71	837,70	433,59

Consumos Anuales Agua 2024 por Zonas			
	Consumo agua (litros)	Ratio agua (litros/RN)	Ratio agua (litros/PAX)
ES	800.673.590,00	364,67	202,66
EUR	26.923.000,00	252,00	144,18
CARIBE*	2.658.710.320	2.373,85	1.078,62
TOTAL	3.486.306.910,00	1.018,66	528,03

*En septiembre de 2024 se instalan contadores en Complejo Bavaro, por lo que el dato de 2023 solo contempla el consumo de Bavaro Resort, mientras que en 2024 se añade a este, el consumo de Royal Bavaro

Mapa de estrés hídrico y operaciones

Conscientes de la importancia crítica del agua para nuestras operaciones, así como para las comunidades y ecosistemas que nos rodean, hemos analizado el mapa de estrés hídrico (Aqueduct) publicado por el World Resources Institute como parte de nuestra estrategia de gestión sostenible.

Europa



España



Caribe



Consumos materias primas

Después de realizar un exhaustivo análisis de los principales consumos necesarios para la operación de Catalonia Hotels & Resorts, más allá del consumo de electricidad y agua, hemos identificado varios recursos clave que son esenciales para nuestras actividades diarias.

Este análisis no solo nos permite comprender mejor nuestras necesidades operativas, sino también optimizar el uso de estos recursos y minimizar nuestro impacto. Durante 2024 trabajamos en recopilar la información más detallada y de mayor número de familias por lo que veremos en la siguiente tabla nuestros consumos más significativos.

Alimentos	Unidades de Medida	Europa	México	Rep. Dominicana	Total 2024	Gramos/Litros PAX 2024	Total 2023
Cafés	Kg	36.289	25.601	26.697	88.587	185	NA
Carnes Varias	Kg	34.183	83.008	27.292	144.483	302	NA
Cavas	Litros	65.679	50.799	16.401	132.879	0,28	NA
Caza y Exóticos	Kg	109.166	269.180	202.147	580.493	1.212	NA
Cerdo	Kg	74.835	175.736	99.619	350.190	731	499.470
Cervezas	Litros	397.757	584.538	609.448	1.591.743	3,3	NA
Huevos	Kg	265.309	209.818	189.171	664.298	1.387	NA
Leche	Litros	334.659	293.602	180.179	808.440	2	NA
Ovino	Kg	14.914	127	5.155	20.196	42	28.127
Refrescos	Litros	225.765	386.697	581.085	1.193.547	2,5	NA
Ternera	Kg	74.526	223.453	210.110	508.089	1.061	509.279
Vinos	Litros	174.345	138.797	149.580	462.722	0,97	NA
Yogurts	Kg	81.651	58.871	79.376	219.898	459	NA

Materia Prima	Unidades de Medida	Europa	España	México	Rep. Dominicana	Total 2024	Total 2023
Celulosa	Kg	4.268	241.821	152.152	140480,36	538.722	418.444
Gel Champú	Litros	2.221	51.578	17.106	7284,06	78.189	103.286
Químicos Cocina	Kg/Litros	1.487	68.630	22.134	106558,39	198.810	187.547
Químicos Limpieza	Kg/Litros	6.869	413.868	11.711	62055,53	494.503	509.155
Químicos Lavandería	Kg/Litros	1.415	93.345	79.700	145197,58	319.658	178.300
Químicos Piscinas	Kg	891	85.125	146.709	18064,89	250.790	391.922
Bolsas	Kg	1.255	99.230	61.909	*	162.393	196.317

*No contamos con el dato

Alianzas a favor del Medio Ambiente Caribe

ECORED

En 2024, nos convertimos en miembros de Ecored, Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental de la República Dominicana. Es una organización sin fines de lucro que agrupa al sector privado del país con el objetivo de promover una cultura de sostenibilidad y responsabilidad social, enfocándose principalmente en el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales.

Reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad. A través de esta alianza, hemos implementado diversas iniciativas y buenas prácticas ambientales, para promover el consumo responsable y proteger la biodiversidad. Al trabajar en conjunto con otras empresas y organizaciones, contribuimos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Biodiversity Check

En 2024, implementamos la herramienta en los hoteles Catalonia Santo Domingo, Catalonia Royal Bávaro y Catalonia Bávaro para evaluar los impactos y riesgos de nuestras operaciones sobre la biodiversidad local. A través de este análisis, buscamos identificar acciones que promuevan una gestión responsable y contribuir a la conservación de los ecosistemas cercanos a nuestros hoteles.

El Corito Verde 2024

En 2024 apoyamos al evento anual de la organización “Una Vaina Verde” cuyo objetivo principal fue educar al público sobre sostenibilidad de una forma fácil y entretenida en un ambiente sano para todas las edades. Nuestra participación consistió en la impartición de 20 talleres de 45 minutos, el desarrollo de dos circuitos de Rally Verde y la realización de dos ponencias.

Nos sentimos orgullosos de haber contribuido a que 1,418 personas aprendieran sobre sostenibilidad de manera divertida y práctica.

Formación y sensibilización ambiental

Los colaboradores son el corazón y el alma de cualquier empresa comprometida con la sostenibilidad. En Catalonia Hotels & Resorts, entendemos que la formación es clave para cultivar una mentalidad sostenible entre nuestro equipo. A través de programas educativos y capacitaciones específicas, en 2024 empoderamos a 4,792 colaboradores equivalente a 6,569 horas para que se conviertan en agentes de cambio, integrando prácticas sostenibles en cada faceta de nuestras operaciones¹⁶.

Logramos nuestra meta de sensibilización y capacitación al 60% de nuestros colaboradores en tema de sostenibilidad, con el propósito de continuar avanzado a través de una cultura sostenibilidad.

¹⁶ Para ver el detalle dirigirse al apartado de Formación

Las formaciones adoptaron una metodología participativa, involucrando a los líderes clave de nuestra cadena hotelera en dinámicas de grupo estructuradas. Este enfoque permitió un intercambio de ideas enriquecedor y reflexiones sobre los desafíos y oportunidades que enfrentamos en relación con los pilares ESG de la empresa.

Formación a la comunidad: En 2024, llevamos a cabo talleres de sensibilización ESG para 96 niños de la escuela primaria Cabeza de Toro y el Liceo de Bayahibe, ubicados en las comunidades cercanas a nuestros hoteles. Los talleres introdujeron conceptos básicos de sostenibilidad con el objetivo de fomentar una cultura de sostenibilidad e involucrar a todos los grupos de interés.

Formación	Dirigido	Asistencia	Hr. Formación	Duración
Introducción la Sostenibilidad	Escuela de Bayahibe (Secundaria)	35	35	1 HR.
Introducción la Sostenibilidad	Escuela de Cabeza de Toro (Primaria)	61	61	1 HR.
	TOTALES	96	96	2 HR.

Sensibilización huéspedes

En Catalonia Hotels & Resorts, nos enorgullece comprometernos con la sostenibilidad y fomentar prácticas responsables entre nuestros valiosos huéspedes. Para asegurar una experiencia consciente y respetuosa con el entorno, hemos implementado diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso con la preservación del planeta.

1. Información Sostenible en la Recepción:

En la recepción de nuestros hoteles, encontrarán módulos informativos destacando nuestra política de sostenibilidad y un mural que exhibe nuestras certificaciones sostenibles.

2. Participación Activa:

Motivamos a nuestros huéspedes a participar activamente y contribuir a las medidas implementadas para preservar el medio ambiente.

2. Prácticas Sostenibles en las Habitaciones:

- Fomentamos la reutilización de toallas para reducir el consumo de recursos.
- Implementamos medidas de ahorro de agua y eficiencia energética como cisternas de doble descarga, grifos temporizados y sensores de iluminación LED, entre otras.
- Gestionamos de manera responsable la separación de residuos y reducimos el uso de plásticos de un solo uso.

3. Conciencia Ambiental Regional:

- Identificación de la fauna y flora endémica con carteles informativos en varios idiomas.
- Información detallada sobre la cultura y atractivos de cada destino.

4. Compromiso con la Accesibilidad Universal:

- Nuestros hoteles en el Caribe están adaptados para garantizar la accesibilidad universal. Además, en Europa nos adaptamos de acuerdo con la ley vigente local para asegurarnos de cumplir con los estándares y requisitos específicos de accesibilidad en cada país donde operamos.

6. Código del Turista Responsable:

- Promovemos el comportamiento responsable durante el viaje.
- Participamos en actividades sostenibles como el Día Mundial de la Tierra, la Hora del Planeta, Día Mundial de Limpieza de Playas, entre otros.

7. Comunicación:

En 2024, hemos consolidado nuestra comunicación con los huéspedes, dando a conocer nuestras iniciativas y proyectos implementados en los tres pilares de la sostenibilidad, través de:

- Nuestras redes sociales como LinkedIn
- En los lobbies de los hoteles se ha colocado una televisión con información de nuestros avances y el impacto positivo en el entorno.
- Canal de huéspedes: En 2024 implementamos en México un canal de televisión en las habitaciones para dar a conocer a los huéspedes nuestras buenas prácticas sostenibles. En el 2025 se llevar a cabo en República Dominicana.

Residuos y economía circular

En Catalonia Hotels & Resorts, hemos implementado un sistema integral de separación de residuos en todos nuestros establecimientos. Este sistema, que opera en todas las etapas de origen, facilita y promueve el reciclaje de diversos tipos de residuos generados en nuestras instalaciones. Entre los materiales que se separan in-situ se encuentran papel y cartón, vidrio, envases (plásticos, bricks, latas, etc.), residuos orgánicos, residuos peligrosos y resto de residuos. Esta iniciativa no solo contribuye al reciclaje de materiales, sino que también respalda la valorización de estos.

Nos adaptamos a la casuística específica de cada país en el que operamos. Por ejemplo, en demografías como España, colaboramos con terceros y directamente la recogida mediante acuerdos establecidos con los servicios municipales de recogida a diferencia de Caribe que contamos con un centro de acopio gestionado internamente

REGIÓN	RESIDUOS						Total 2024			Total 2023		
	Vidrio	Papel / Cartón	Envases	Orgánico	Resto	Peligrosos	ACU. ANUAL	Kg/RM	Kg/PAX	Annual	Kg/RM	Kg/PAX
TOTAL EUROPA	282.036,24	270.141,02	124.137,35	737.597,45	1.743.705,12	NA	3.157.617,19	1,37	0,76	3.114.455,94	1,30	0,77
TOTAL CARIBE	283.091,53	118.124,16	60.343,89	6.712.086,70	2.464.505,66	13.921,07	9.650.073,01	8,60	3,91	7.911.867,40	6,95	3,17
TOTAL CADENA	565.127,77	388.265,18	184.481,24	7.449.684,16	4.208.210,78	13.921,07	12.807.690,20	3,74	1,94	11.026.323,34	3,26	1,69

*En Europa se ha realizado calculando el consumo por habitación de los hoteles donde tenemos datos y multiplicado este por el n° de habitaciones del hotel del que no tenemos datos. En el caso de los Hoteles vacacionales que cierran (Ses Estaques + Royal Ses Estaques y Del Mar) se ha multiplicado dicho valor por 67%, ya que los hoteles están abiertos 8 de los 12 meses

Caribe

Reducción de plásticos de un solo uso

En 2024, innovamos al eliminar las botellas de plástico de los productos (gaseosas, agua y jugos) de un solo uso, en todas nuestras tiendas del Caribe, optando por latas y vidrio. Al reemplazarlas por latas y vidrio, hemos reducido la generación de 60.374 unidades de plásticos en nuestras operaciones.

Reciclación en México

Participamos en la jornada de acopio de electrónicos y electrodomésticos organizados por la Secretaría de Medio Ambiente a través del programa Reciclación logrando en 2024 donar 11.100 kg cuyo objetivo es garantizar el correcto manejo de dichos residuos.

Alimentos y Bebidas en México

En nuestro compromiso con la gestión sostenible de residuos, en los hoteles Gran Costa Mujeres, Riviera Maya, Royal Tulum y Playa Maroma implementamos una iniciativa para la recolección de cápsulas de café utilizadas en las habitaciones equipadas con este tipo de cafeteras. Mensualmente, un proveedor especializado recolecta estas cápsulas, previamente almacenadas en contenedores designados. El proceso de reciclaje llevado a cabo por el proveedor consiste en la separación del aluminio para su reciclaje y el aprovechamiento de los residuos de café para la elaboración de composta.

Caribe Circular

La implementación de la Guía de Menos Plásticos que se desarrolló con la GIZ y se implementó a través de con Sustentur en el marco del proyecto Caribe Circular requirió del esfuerzo de todos los hoteles de México, se ejecutaron estrategias con el fin de reducir los plásticos de un solo uso dando como resultado un ahorro de 3000 piezas de bolsas de plástico y 7.8 toneladas de PET.

Indicador	Cantidad Línea Base de los productos en Plan de Acción	Cantidad de reducción esperada en Plan de Acción	Porcentaje de reducción esperada en Plan de Acción
Gasto de adquisición anual	\$ 2,488,555.50	\$ 1,564,550.95	62.8%
Cantidad de unidades de por producto	977,793.00	735,407.50	75.2 %
Kilogramos de residuos generados	30,256.78 kg	13,448.88 kg	44.4 %

En los Hoteles Catalonia Bayahibe y Catalonia Royal Romana de República Dominicana. El objetivo era reducir en un 94% los residuos plásticos generados, logrando una reducción real del 93% de plásticos de un solo uso. Durante el primer año de implementación, conseguimos una disminución de 113,075 kg en los plásticos generados, lo que representa un ahorro de 5,842,784 piezas. Esta acción no solo cumple con los requisitos de nuestra certificación sostenible, sino que también refleja la filosofía de la empresa, fomentando un entorno de trabajo en el que los colaboradores se sienten más comprometidos y una mayor conciencia ambiental entre nuestros huéspedes.

Plantas embotelladoras de agua

Durante 2024 hemos estandarizado nuestros informes y se inauguró la planta de nuestros hoteles del Complejo Bávaro, quedando pendiente Complejo Bayahibe para 2025.

Al cierre del año 2024, tan solo en México produjimos más de 700 mil botellas de cristal. Estos resultados han contribuido significativamente a la reducción de residuos plásticos, permitiéndonos ahorrar más de 25 toneladas de plástico. En República Dominicana más de 300 mil botellas de cristal. Estos resultados han contribuido significativamente a la reducción de residuos plásticos, permitiéndonos ahorrar un total de 26 toneladas.

En Catalonia Hotels & Resorts, mantenemos estándares rigurosos de calidad en la producción de nuestras aguas embotelladas como las normas de calidad asegurándonos de ofrecer a nuestros huéspedes y colaboradores productos que cumplen con los más altos estándares ambientales y de salud.

España

Aceite vegetal

En colaboración con la Asociación Otro Tiempo, Otro Planeta, una entidad sin fines de lucro comprometida con el cambio positivo, nuestros Hoteles en Madrid entregaron en el año 2024 más de 1.800 kg de aceite usado de cocina. Este esfuerzo no solo aseguró un manejo ambientalmente responsable de este residuo, sino que también desempeñó un papel crucial en apoyar la inserción laboral de mujeres vulnerables que han experimentado situaciones de violencia.

ReUtilízame

En Catalonia Hotels & Resorts, estamos comprometidos con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Hemos implementado el programa Reutilízame, una iniciativa que nos permite donar recursos y materiales a organizaciones sociales. Nuestro objetivo principal es apoyar a comunidades necesitadas mediante la reutilización de equipos, mobiliario y otros materiales que aún tienen vida útil. Esta iniciativa no solo contribuye a la sostenibilidad ambiental al reducir el desperdicio, sino que también fortalece nuestro vínculo con la sociedad, promoviendo una cultura de solidaridad y apoyo comunitario.

Durante 2024, gracias al programa Reutilízame, hemos donado más de 2.800 artículos a diversas organizaciones sociales. Colaboramos con estas organizaciones para identificar las necesidades específicas y asegurar que nuestras donaciones lleguen a quienes más lo necesitan

Biodiversidad

Nuestra postura hacia el cuidado del entorno natural va más allá de la responsabilidad corporativa; es un compromiso arraigado en nuestra identidad como custodios responsables de los destinos en los que operamos.

Comprendemos la estrecha conexión entre la salud de los ecosistemas y la calidad de nuestras experiencias. Por ello, abrazamos una filosofía que prioriza el equilibrio y la armonía con la naturaleza. Desde iniciativas como la gestión sostenible de apiarios y meliponarios hasta la contribución a la restauración de arrecifes

coralinos, cada paso que damos refleja nuestra dedicación a la conservación y protección de la rica biodiversidad que nos rodea.

Vida marítima

En nuestros destinos de República Dominicana (Bávaro y Bayahibe), mantenemos un acuerdo con FUNDEMAR para participar en su programa de restauración y conservación de arrecifes coralinos. A raíz del blanqueamiento masivo ocurrido, que afectó entre el 80% y 90% de los corales en la región, los viveros de corales se vieron gravemente impactados, limitando la reubicación de las estructuras.

- El vivero de Cerviconis en Bayahibe, que inicialmente contaba con más de 140 estructuras distribuidas a lo largo de 300 metros, ahora mantiene solo 17 estructuras tipo sogas.
- En Bávaro, se ha logrado mantener cinco estructuras que se instalaron en 2022, que fueron las más resilientes al blanqueamiento, junto con una mesa de Palma, que representa la última de las tres instaladas previamente.

Desde 2021, con el fin de proteger especies marinas en peligro, establecimos un acuerdo con el Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental en Catalonia Bayahibe y Catalonia Bávaro. Este acuerdo tiene como objetivo la recuperación de especies marinas rescatadas de pescadores o de situaciones accidentales, las cuales son rehabilitadas en el Acuario Nacional y, posteriormente, liberadas en el mar cerca de nuestras costas.

Flora y fauna

Jornada de plantación:

En nuestro compromiso con la mitigación de gases de efecto invernadero, durante el año 2024, llevamos a cabo diversas jornadas de reforestación en hoteles del Caribe. En estas actividades participaron 395 colaboradores y 55 huéspedes, sembrando un total de 3.141 árboles, contribuyendo así a la conservación del medio ambiente, la protección de la biodiversidad.

Limpieza de Playa Hoteles:

Nuestro ecosistema marino es uno de los atractivos más relevantes de nuestros hoteles. Por este motivo, nos encargamos de cuidar y preservar su estado natural y a lo largo del año, organizamos diversas limpiezas de playa en las que participan tanto colaboradores como huéspedes, con el objetivo de sensibilizar y concienciar sobre la importancia de una correcta gestión de los residuos. La salud de los océanos es vital para mitigar el cambio climático. En estas jornadas participaron 733 colaboradores y 63 huéspedes, recolectando 6,087.08 kilogramos de residuos reciclables y 212,936.31 kilogramos de residuos no reciclables.

Misión Rescate Lista Roja es nuestra alianza 2 años por la conservación de la biodiversidad en la República Dominicana. En 2024, apadrinamos la Palma de Lluvia (*Gaussia attenuata*), una especie en peligro de extinción, y plantamos en total 140 plantas entre otras especies nativas y endémicas en nuestros hoteles.

Junto a Ecored, GIZ, el Jardín Botánico Nacional y el Ministerio de Medio Ambiente, trabajamos para sensibilizar y educar sobre la importancia de las plantas autóctonas, generando un impacto positivo en su conservación.

Es un proyecto que es más que solo reforestar, protección de esas especies que podrían desaparecer a corto plazo.

Seguiremos trabajando de cara a 2025 en plantaciones de dichas especies con nuestros colaboradores y huéspedes

Apiarios

Nuestro apiario ha experimentado un crecimiento significativo, pasando de 15 a 23 colmenas en 2024. En Catalonia Bávaro, desde noviembre de 2022, nuestro apiario es gestionado por un apicultor dedicado al cuidado, monitoreo y recolección de néctar. Este proyecto tiene como objetivo principal lograr la sustentabilidad, produciendo miel de alta calidad destinada a la venta en la tienda de nuestro hotel Royal Bavaro, para las amenidades exclusivas de nuestros huéspedes, así como para el consumo general del bufette en Royal Bavaro y Royal la Romana en temporada específica de cosecha.

En Catalonia Playa Maroma, hemos implementado un meliponario especializado para la crianza de abejas meliponas, con el propósito de contribuir a la preservación de esta especie apreciada tanto por su sabor único como por sus propiedades medicinales. Con visitas mensuales de expertos en meliponicultura para el mantenimiento y monitoreo de las colmenas, buscamos garantizar su bienestar y promover la conservación.

Áreas naturales

México

La Isla Blanca y la Laguna Chacmochuc, designadas como zonas de conservación ecológica y refugio estatal de flora y fauna, son tesoros naturales que reclamamos como nuestro compromiso de preservar. En colaboración con nuestros valiosos colaboradores, la sociedad civil, las autoridades y los sindicatos, nos hemos unido activamente a la brigada dedicada a la jornada de limpieza de playa en esta región. Posterior a la jornada de limpieza, llevamos a cabo un meticuloso proceso de separación de los residuos recolectados, enfocándonos en la gestión adecuada y el tratamiento respetuoso de los desechos para minimizar nuestro impacto ambiental.

Es importante destacar que esta área protegida se encuentra en las proximidades del Hotel Gran Costa Mujeres, lo que refuerza nuestra conexión directa con la preservación de este ecosistema único. En Catalonia Hotels & Resorts, consideramos que la conservación va más allá de nuestras instalaciones, extendiéndose a la protección activa de los recursos naturales circundantes.

Limpieza de playas y Costa: En 2024, en alianza con ZOFEMAT en México y Bepensa en República Dominicana, nos unimos a la jornada mundial de limpieza de playas y costas. Más de 63 colaboradores voluntarios participaron en la recolección de residuos sólidos en las playas de Güibia (República Dominicana) y

Punta Esmeralda (México), promoviendo el cuidado de nuestros océanos y el medio ambiente.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

La mejor relación calidad-precio, la sostenibilidad, la reducción de residuos, el bienestar animal, el comercio justo y proyectos de inclusión social, son exigencias constantes en la composición de la oferta en todos nuestros servicios en alimentación.

Entre las acciones para combatir el desperdicio de alimentos se emplean:

- Planificación y gestión de menús en función de la previsión de demanda, la rotación de materias primas.
- Optimización de la producción: A través de las cocinas centrales, consumiendo de forma progresiva según demanda en formatos ajustables a la demanda prevista.
- Ingeniería de menús teniendo en cuenta recetas de aprovechamiento.
- Formación continua al personal y elaboración de fichas de producción detalladas y supervisadas.
- Tratando de concienciar a los clientes que tomen de los buffets solo aquellos productos que verdaderamente van a consumir.

Entre las acciones planificadas a futuro están la medición actual del desperdicio y el análisis de datos por familia de producto, franja horaria.

La restauración es un elemento diferenciador de nuestra marca, un importante atractivo que destaca en la estrategia de producto de Catalonia Hotels & Resorts.

Nuestros restaurantes se integran en su entorno, están en armonía con la tradición culinaria del destino y trabajan al máximo de posibilidades con producto local.

La tecnología despliega su influencia en cada rincón de nuestra operación, desde la gestión de cocinas hasta los procesos de control y toma de decisiones. En la vanguardia de esta revolución tecnológica, buscamos eficiencia y sostenibilidad en todos los aspectos de nuestra cadena de suministro y servicios.

En la gestión de cocinas, hemos adoptado soluciones tecnológicas avanzadas para optimizar procesos de cocción, producción, congelación y conservación que continuarán su desarrollo en 2025. El objetivo para 2025 en Latinoamérica es completar el proceso de despliegue de una herramienta de gestión que permita asignar procesos de producción por volumen, control de costes teóricos vs reales automatizados y garantizar la trazabilidad en cada fase del proceso productivo.

Esta aplicación estratégica no solo eleva la calidad de nuestros servicios, sino que también desempeña un papel crucial en la reducción de la merma y pérdida de alimentos debido a caducidad o mala gestión, mejorando la optimización de recursos

Para abordar estos desafíos, hemos implementado con éxito una cocina central en Barcelona, desde donde distribuimos platos en mono-ración a todos nuestros hoteles en Europa. Esta centralización no solo reduce el gasto en materias primas, sino que también disminuye el consumo energético y el número de camiones que llegan a nuestros hoteles, contribuyendo así a un enfoque más sostenible y eficiente.

Durante el 2024 se ha implementado al 100% la cocina de producción de Catalonia Grand Costa Mujeres y completado la instalación de equipos y áreas para continuar con la implementación en el resto de los resorts de México. En 2025 se inicia en República Dominicana la creación de cocinas centrales y sus equipos como continuación al despliegue la estrategia en Caribe.

Adicionalmente para el próximo 2025 se desplegará un proyecto similar en Tenerife en formatos de mayores dimensiones para los servicios de buffet en hoteles todo incluido.

La gestión eficaz de nuestro negocio también se apoya en tecnologías como SAP, que abarcan desde la generación de pedidos hasta la valoración del costo en materias primas, el seguimiento de resultados y la toma de decisiones informada. En esta búsqueda constante de la excelencia operativa, nos encontramos en la fase final de implementación de un programa POSm, REVO, y plan 2024 y 2025 del sistema de escandallo e información de alérgenos ALIMENTIUM. Estas herramientas fortalecerán aún más nuestra capacidad para brindar servicios de calidad, adaptados a las expectativas cambiantes de nuestros huéspedes, al tiempo que garantizamos una gestión eficiente y sostenible en todas las etapas de nuestra operación global.

En el ámbito de la señalética de buffet, la prueba piloto realizada en el Catalonia Santo Domingo ha sido un éxito, extendiendo la implementación a los hoteles de Caribe segmento sólo adultos extendiéndose a los familiares durante 2025.

Los beneficios observados durante esta implementación inicial son notables:

1. Identificación de alérgenos: Las etiquetas electrónicas proporcionan una identificación precisa de alérgenos, contribuyendo a la seguridad y bienestar de nuestros huéspedes.
2. Disponibilidad en tiempo real: Permiten mostrar la disponibilidad del producto en tiempo real, facilitando modificaciones rápidas y eficientes.
3. Mejora en la comunicación: Además de alérgenos, las etiquetas electrónicas ofrecen información adicional, destacando las cualidades de los productos, como su origen o sostenibilidad.
4. Eficiencia operativa: Se logra un ahorro significativo de tiempo con la sincronización automática por día y servicio, utilizando fichas técnicas de platos para la comunicación de nombres de platos y sus alérgenos.
5. Mejora en la experiencia del cliente: La imagen más atractiva de la señalética electrónica permite comunicar información adicional sobre los productos, contribuyendo a una experiencia más completa y agradable para nuestros huéspedes.

6. Incremento de ventas: Además de la funcionalidad informativa, las etiquetas electrónicas ofrecen la posibilidad de mostrar mensajes promocionales, contribuyendo así a un potencial incremento de las ventas.

Cadena de suministro A&B

Las colaboraciones estratégicas de Catalonia Hotels & Resorts, junto con el grupo Eboca Restaurants, con sus proveedores se fundamentan en principios clave que reflejan nuestro compromiso con la calidad, sostenibilidad y una relación a largo plazo.

- Comunicación Abierta y Transparente: Fomentamos una comunicación abierta y transparente con nuestros proveedores, compartiendo los objetivos de la cadena y estableciendo metas comunes, especialmente en áreas críticas como la sostenibilidad.
- Planificación Conjunta: Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros proveedores para una planificación conjunta, estableciendo prioridades por productos o zonas geográficas. Esta alineación estratégica garantiza una oferta coherente y de alta calidad.
- Programas de Capacitación y Desarrollo: Organizamos programas de capacitación y desarrollo para los equipos operativos de Catalonia Hotels & Resorts, fortaleciendo así la relación con nuestros proveedores y asegurando la excelencia en la cadena de suministro.
- Reuniones Semestrales de Evaluación: Mantenemos reuniones semestrales para evaluar el desempeño de nuestros proveedores estratégicos. Esta evaluación continua es fundamental para la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado.
- Innovación Conjunta: Fomentamos la innovación colaborativa al realizar pruebas con productos de nuevo desarrollo, sin implementación inmediata. Este enfoque nos permite explorar nuevas posibilidades y mantenernos a la vanguardia de las tendencias del sector.
- Compartir Tecnología: La colaboración se extiende al intercambio de tecnología, mejorando la gestión de pedidos y proporcionando información relevante sobre productos, incluyendo valores nutricionales y alérgenos. Esta sinergia tecnológica fortalece nuestras operaciones y servicios.

Cada uno de estos puntos suman a nuestro compromiso de mejorar la calidad de nuestros productos y servicios. Buscamos consolidar relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, trabajando juntos hacia objetivos estratégicos compartidos. La sinergia resultante de estas colaboraciones estratégicas contribuye significativamente a nuestra misión de ofrecer experiencias excepcionales a nuestros huéspedes, manteniendo siempre los más altos estándares en todos los aspectos de nuestras operaciones.

Proyectos sostenibles A&B

En nuestra travesía hacia la sostenibilidad, Catalonia Hotels & Resorts ha implementado una serie de proyectos que reflejan nuestro firme compromiso con prácticas respetuosas con el medio ambiente y socialmente responsables.

- Bienestar animal: En nuestro servicio de desayunos, nos aseguramos de que los huevos provengan de gallinas libres de jaulas, respaldando así que otros productos como las salchichas cumplan criterios de bienestar animal. Además, contamos con productos certificados de bienestar animal, reforzando nuestro compromiso con prácticas éticas en la cadena de suministro.
- Eliminación de plásticos de un solo uso: Un paso significativo en nuestra iniciativa de sostenibilidad es la eliminación del uso de plásticos de un solo uso en el buffet de desayunos, en los materiales empleados en la celebración de eventos, en los productos take away como picnics. Destaca la sustitución de estos por materiales biodegradables o por la sustitución de materiales reutilizables como fécula de maíz, hojuela de pino entre otros. Esta acción refleja nuestro compromiso con la reducción de residuos y la conservación del medio ambiente.
- Certificación ecológica europea: Un porcentaje sustancial de los productos de desayunos cuenta con el sello certificado ecológico europeo, demostrando nuestro compromiso con la promoción de prácticas agrícolas sostenibles y la preferencia por productos respetuosos con el medio ambiente.
- Acuerdos con proveedores locales: Establecemos sólidos acuerdos con proveedores locales, como el Parc Agrari de Barcelona, y colaboramos estrechamente con empresas que comparten nuestros objetivos estratégicos de sostenibilidad, como el grupo Veritas. Esta asociación fortalece nuestra cadena de suministro y respalda la economía local.
- Compromiso de Eboca Restaurants: La presencia en el grupo Eboca Restaurants de proveedores locales comprometidos con el entorno se destaca como un elemento fundamental en 2024. Restaurantes como Bloved en Madrid o Les Finestres de Lluria en Barcelona, con su enfoque en el concepto de km0 y el sello Slowfood, son ejemplos destacados de nuestro compromiso con prácticas gastronómicas sostenibles y que se han extendido a otros como Mirador des Port en Menorca y los restaurantes Azahar y Panorámico ubicados en la ciudad de Ronda.
- Alimentos locales y de temporada: En el núcleo de la oferta gastronómica de Eboca Restaurants se encuentra la preferencia por alimentos locales y de temporada. Nos inclinamos hacia productos obtenidos mediante técnicas sostenibles en agricultura, pesca y ganadería, respaldándonos en certificaciones reconocidas del sector.
- En la línea de colaboración con las zonas más afectadas por desastres naturales, durante el 2024 se ha apoyado a los viticultores de la DO Utiel Requena muy afectada reforzando la presencia de sus vinos en las cartas de todos los Eboca Restaurants en España.

Nuestra colaboración con proveedores que participan activamente en proyectos de reinserción social, como Portal Delicias del Berguedá, y con empresas

certificadas BCorp como Veritas, ejemplifica nuestro firme compromiso con la construcción de una economía más inclusiva y sostenible.

Reconocimientos 2024 A&B

Nuestro restaurante Filigrana Santo Domingo se ha proclamado ganador en dos categorías dentro de los premios World Luxury Restaurant Awards 2024. Concretamente de las categorías Luxury Hotel Restaurant y Mediterranean Cuisine como divulgación de la gastronomía mediterránea en Latinoamérica.

Nuestro restaurante Memòries del Hotel Catalonia Grand Costa Mujeres (Cancún) ha sido galardonado con los 4 Diamantes de la guía AAA. Un reconocimiento que valora la calidad y el nivel de la experiencia ofrecida por el restaurante.

En resumen, en Catalonia Hotels & Resorts no solo buscamos ofrecer experiencias excepcionales a nuestros huéspedes, sino que también estamos comprometidos con la construcción de un futuro más sostenible y socialmente responsable.

Estamos decididos a seguir liderando el camino hacia prácticas comerciales más éticas y sostenibles, contribuyendo así a un cambio positivo en la industria y la sociedad en general.

COMPRAS RESPONSABLES

En Catalonia Hotels & Resorts, reconocemos que nuestras decisiones de compra tienen un impacto considerable en el entorno social y ambiental. Es por ello que nos comprometemos de manera proactiva con la implementación de prácticas de compras responsables, enfocadas en la adquisición ética y sostenible de bienes y servicios.

En un mundo empresarial en constante cambio, observamos dos tendencias clave que impactan en nuestra visión de compras: la creciente importancia de los proveedores locales y la proximidad geográfica, y el énfasis en productos certificados, el compromiso, la descentralización y la especialidad local. Estas tendencias no solo refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad, sino que también responden a las expectativas cambiantes de nuestros clientes y a la evolución del panorama regulatorio, particularmente en términos de leyes y consideraciones ESG.

En 2024, trabajamos en colaboración con más de 700 proveedores en México, Dominicana y Europa.

Zona	Total
Dominicana, Rep.	113
Europa	489
México	108
Total general	710

Proveedores por categoría en 2024

Categoría	Total
Alimentación y Bebidas	260
Equipamiento OSE	147
FFE	100
Limpieza y consumibles NON FOOD	36
Mantenimiento	73
Seguros	5
Servicios	70
Suministros	19
Total general	710

Selección de proveedores

En Catalonia Hotels & Resorts, comprendemos la importancia estratégica de la selección de proveedores y nos esforzamos por establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con aquellos que comparten nuestros valores y estándares de excelencia y sostenibilidad.

Nuestro proceso de selección de proveedores se guía por los siguientes principios:

- **Invitación a Proveedores:** Invitamos a proveedores potenciales a participar en el proceso de selección. Este paso implica la comunicación clara de nuestras expectativas y estándares ESG para garantizar una comprensión mutua desde el principio.
- **Evaluación de Propuestas:** Recibimos y evaluamos las propuestas de los proveedores, considerando aspectos como calidad, sostenibilidad, cumplimiento normativo y capacidad para satisfacer nuestras demandas operativas. Valoramos aquellos proveedores que demuestren innovación y una dedicación constante a la mejora continua.
- **Análisis de Cumplimiento:** Verificamos que los proveedores cumplan con los requisitos legales y éticos, así como con nuestras políticas internas de sostenibilidad y responsabilidad social. La integridad y la ética empresarial son fundamentales en todas nuestras asociaciones a través de la firma de la carta "manos limpias"
- **Negociación y Acuerdos:** En esta etapa, trabajamos estrechamente con los proveedores seleccionados para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos. Establecemos términos claros y condiciones que reflejen nuestros estándares de calidad, sostenibilidad y servicio.
- **Implementación y Seguimiento:** Una vez que se formalizan los acuerdos, iniciamos la implementación de los servicios o productos. Mantenemos una comunicación continua con nuestros proveedores y llevamos a cabo evaluaciones periódicas para garantizar que se cumplan nuestros estándares a lo largo del tiempo.



Auditorías a Proveedores

Realizamos 14 auditorías a nuestros proveedores en el Caribe para garantizar la sostenibilidad y seguridad laboral en sus operaciones. Esto implica varios aspectos clave que evaluamos de manera regular:

En primer lugar, nos aseguramos de que los proveedores tengan una política de sostenibilidad claramente establecida, conocida por su personal y clientes. Además, promovemos la participación en campañas internas de ahorro de energía, agua y luz, involucrando tanto a clientes como a colaboradores.

Es fundamental que los proveedores participen en programas de cooperación local, eco iniciativas y programas de asistencia social, lo que requiere evidencia de su compromiso en estas áreas. También nos aseguramos de que no permitan la venta, tráfico o exhibición de especies nativas sin un documento que garantice su legalidad.

En cuanto a la seguridad laboral, verificamos que las empresas realicen acciones sociales para sus colaboradores y que estos estén capacitados en buenas prácticas sostenibles. Además, exigimos la firma de contratos individuales y el suministro de equipo de protección personal.

En términos de programa ambiental, nos aseguramos de que los proveedores separen la basura para reciclarla y lleven un indicador de los residuos generados. Es fundamental contar con áreas designadas para la basura orgánica e inorgánica, así como cámaras frías con canaletas de drenado para evitar la contaminación del suelo.

Los proveedores deben cumplir con políticas de las 3 Rs (reutilizar, reducir, reciclar), utilizando hojas recicladas y evitando el uso de botellas PET para almacenar químicos. También exigimos que los botes de basura estén rotulados y se laven y desinfecten regularmente al final de la jornada.

En resumen, nuestra auditoría a proveedores en el Caribe abarca aspectos cruciales de sostenibilidad y seguridad laboral para garantizar prácticas responsables y respetuosas con el medio ambiente y con el personal involucrado.

NUESTRA COMUNIDAD

En Catalonia Hotels & Resorts, nuestros objetivos esenciales se enfocan en mantener relaciones activas en las comunidades donde operamos, contribuyendo al desarrollo local y atendiendo las necesidades específicas de cada destino a través de nuestras operaciones comerciales. Esta ambición surge de manera natural al identificar las áreas donde nuestra compañía puede generar un valor significativo.

Nos comprometemos a establecer alianzas responsables y exitosas con colaboradores solidarios, con la intención de crear proyectos estables y replicables en todos nuestros destinos.

Europa

Carrera 5k

Es una iniciativa apasionada de Catalonia Hotels & Resorts, enfocada en unir a comunidades a través de la solidaridad y el deporte. Este evento anual, que se lleva a cabo simultáneamente en República Dominicana, México y Europa (virtual), busca crear una experiencia inolvidable centrada en la sensibilización y el bienestar de niños y niñas en condiciones vulnerables a través de asociaciones benéficas como Make a Wish, FACCI y Save The Children.

Nº de personas inscritas	3.187
Monto recaudado	113.448 € ¹⁷

Ángeles Catalonia

En la época navideña, llevamos a cabo una noble iniciativa de voluntariado para hacer realidad los deseos de aquellos que se encuentran en situaciones económicas y familiares complicadas.

Esta conmovedora acción solidaria se ha convertido en una tradición desde el año 2016, y en colaboración la Fundació Roure, hemos impactado positivamente este 2024 la vida de 100 personas generando momentos significativos de alegría y esperanza durante la temporada navideña.

ALPAN

Desde el año 2012, mantenemos una sólida alianza con el Rotary Club, comprometidos con el proyecto ALPAN (Alimentos para Necesitados). Este loable

¹⁷ Tipo de cambio: 1USD = 0,91€

esfuerzo tiene como objetivo la distribución gratuita de menús proporcionados por hoteles y restaurantes en diversos comedores sociales.

Catalonia Hotels & Resorts contribuye de manera significativa a esta causa, comprometiéndose a entregar semanalmente 50 menús por persona, cada uno compuesto por un entrante, un plato principal y un postre. En esta acción colaborativa, actualmente participan activamente cinco de nuestros hoteles en Barcelona.

Este 2024 hemos donado más de 12 mil menús con un valor de 87.500€

Jubert Figueras

Desde 2015 ofrecemos alojamiento en Barcelona a las familias de enfermos con pocos recursos, obligadas a desplazarse lejos de su domicilio habitual para acompañar al paciente en tratamiento. El acuerdo contempla realizar 100 noches de hotel al año divididas entre los dos hoteles que tenemos en Sabadell (Catalonia Gran Hotel Verdi y Catalonia Sabadell).

En el año 2024 se han ofrecido más de 50 noches entre los dos hoteles con un valor de más de 5 mil euros.

Caribe

Dominicana

En Catalonia Hotels & Resorts, trabajamos de la mano con las comunidades donde operamos. A través de alianzas estratégicas basadas en los principios ESG, hemos apoyado diferentes iniciativas locales que mejoren la calidad de vida de las personas más vulnerables.



Fundación Nidos para Ángeles: Colaboramos con la XV Gala Benéfica de Estrellas de la Danza Mundial, ofreciendo 9 habitaciones en el Catalonia Santo Domingo a bailarines internacionales. Esta alianza no solo enriquece la experiencia cultural de nuestro país, sino que también contribuye de manera significativa a mejorar la calidad de vida de 192 niños y jóvenes con parálisis cerebral y sus familias, especialmente de grupos vulnerables.



Asociación Mujeres Solidarias Inc. (AMSI)

Fundación Mujeres Solidarias: Reafirmando nuestro compromiso social, celebramos por tercer año consecutivo una Cena Benéfica en apoyo a la Fundación Mujeres Solidarias. Gracias a la generosidad y solidaridad, se logró recaudar 14.600USD para impactar a 385 mujeres. Estos recursos se destinarán a cubrir los costos de mujeres de escasos recursos para sus tratamientos oncológicos, terapias complementarias y diagnósticos tempranos, mejorando significativamente la calidad de vida de estas pacientes.



Fundación Botella de Amor:

Desde septiembre de 2023, Catalonia Hotels & Resorts colabora activamente con el innovador proyecto "Una Botella de Amor". Esta iniciativa recolecta plásticos de un solo uso —como envoltorios y bolsas, difíciles de reciclar por sus características técnicas y económicas—, utilizando botellas de plástico limpias como contenedores. El objetivo es transformar estos residuos en madera plástica para la creación de mobiliario urbano. Con una meta de 5,000 toneladas de plástico recolectado, el proyecto donará un parque infantil de madera plástica a una comunidad necesitada. Durante 2024 hemos recolectado 239 kilogramos.



Árbol de la Esperanza: En 2024 tuvimos la oportunidad de ser parte del décimo Árbol de la Esperanza, un símbolo de unidad e ilusiones. Gracias a la generosidad de todos los participantes, los fondos recaudados se destinarán a fortalecer nuestro programa elegido en la comunidad Miches. Este programa integral beneficiará a 200 adolescentes, 130 familiares y líderes comunitarios, brindándoles las herramientas necesarias para prevenir el embarazo adolescente y las uniones tempranas.



Donación Alimento Hogar Adulto Mayores: Entregamos donación de alimentos cada tres meses beneficiando a 100 adultos mayores del Hogar Divina Providencia (actualmente hogar de ancianos de nuestra Señora del Carmen) en la provincia de Higüey y al Padre Abreu en la provincia de La Romana, con una inversión anual de USD 6,000. Estos alimentos, cuidadosamente seleccionados para cubrir las necesidades nutricionales de los adultos mayores, buscan mejorar su calidad de vida y asegurar su bienestar. Con esta iniciativa, reafirmamos nuestro compromiso con las comunidades más vulnerables y brindamos una sonrisa a quienes más lo necesitan.



Donación de alimentos a Orfanatos: Creemos que todos los niños merecen una alimentación saludable para crecer fuertes y felices. Por eso, apoyamos a los Hogares Niños de Cristo, en la Romana y Mundo Mejor para Desamparados en

Higüey, con donaciones trimestrales de alimentos. Con esta iniciativa, que representa una inversión anual de USD 6,000, garantizamos que 120 niños reciban los nutrientes necesarios para su desarrollo y contribuimos con su bienestar.

Donaciones de útiles escolares: Entendemos que la educación es la base del futuro para transformar las sociedades. Por eso, al inicio de cada año escolar 2024-2025, donamos útiles escolares a niños de comunidades vulnerables en Higüey, Bayahibe y Santo Domingo. Con una inversión de USD 8,915 beneficiamos a 750 niños, proporcionándoles mochilas, libretas y estuches. Con esta iniciativa, buscamos apoyar su aprendizaje y aliviar la carga económica de sus familias.

Donación de Juguetes: En el Día de los Santo Reyes, celebramos junto a las comunidades, llevando alegría a 550 niños a través de la entrega de juguetes. Con una inversión de USD 4,605, creamos recuerdos felices y fortalecemos nuestro vínculo con los más pequeños. ¡Momentos de alegría y recuerdos inolvidables!

Concurso de la Magia de la Navidad Ti: Nuevamente nos unimos con el Grupo SIN, grupo noticioso más relevante en República Dominicana, para ser parte de la iniciativa que promueve la creatividad y la ilusión en la época navideña en los niños. Los ganadores y su papá disfrutarán de un Day Pass en el Hotel Catalonia Santo Domingo.



Museo de la Altagracia: En 2024, iniciamos una colaboración con el Museo de la Altagracia Alejandro E. Grullón E. para brindar a nuestros huéspedes la oportunidad de explorar y apreciar la riqueza cultural de la región.

México

En Catalonia Hotels & Resorts, estamos comprometidos con el bienestar de las comunidades donde operamos. A través de alianzas estratégicas basadas en los principios ESG, hemos apoyado iniciativas locales que mejoren la calidad de vida grupos vulnerables.

FUNDACIÓN AYO (Accelerating Youth Opportunities)

Nuestra campaña de recolección de grapas, en colaboración con la Fundación AYO, fue un éxito. Gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores, pudimos donar 5 sillas de ruedas a personas con discapacidad motriz, que son familiares de nuestros colaboradores de los hoteles México. Con la participación de 27 voluntarios y una inversión de USD 547, mejoramos significativamente su calidad de vida. Esta iniciativa se logró gracias a la generosidad nuestra gente.

Centro de Atención Integral para Discapacidad:

Contribuimos activamente a esta institución, respaldando a menores con autismo y discapacidad. Participamos como patrocinadores en su carrera anual en Playa del Carmen, la cual recauda fondos para el tratamiento y atención psicológica de

las personas vulnerables. La carrera contó con la participación de 500 corredores, siendo un evento clave para sensibilizar y recaudar recursos.

SOS El Arca:

A lo largo del año, realizamos donativos de blancos (toallas y sábanas) para respaldar el rescate y cuidado de animales vulnerables en Playa del Carmen. Además, coordinamos un concurso de reciclaje para la creación de refugios, consolidando nuestro compromiso con la preservación animal.

Zona Arqueológica El Meco:

Contribuimos a la conservación del patrimonio mediante donativos mensuales de productos de limpieza y material de mantenimiento equivalente a USD960, respaldando así la preservación de esta valiosa área arqueológica en Quintana Roo.

Donación de Bomberos:

Apoyamos al cuerpo de bomberos de la delegación Zona de Puerto Aventuras y Cancún mediante el donativo de 1646 artículos entre material de curación y primeros auxilios, fortaleciendo su capacidad para gestionar situaciones de emergencia o desastre.

Comedor Comunitario Huellas de Pan México:

Contribuimos con donaciones de 1.224 kg blancos (sábanas, toallas, colchas, almohadas y cortinas) desde los Hoteles Playa Maroma y Gran Costa Mujeres. Estos artículos se venden para recaudar fondos y respaldar el funcionamiento de este comedor comunitario.

Además, para fortalecer dicha alianza este año por el inicio del ciclo escolar 2024-2025, donamos útiles escolares a 250 niños proporcionándoles mochilas y estuches. Con esta iniciativa, buscamos apoyar su aprendizaje y aliviar la carga económica de sus familias.

Colillarte:

Contribuimos al cuidado y la preservación del medio ambiente mediante el reciclaje de 3,6 kg de colillas de cigarro. Estas colillas se transforman, a través de un proceso especializado, en obras de arte que transmiten un mensaje de concientización sobre la importancia de no desechar colillas y darles un segundo uso. A través de estas creaciones artísticas, sensibilizamos a la comunidad y promovemos prácticas responsables. Colaboramos activamente con universidades, asociaciones civiles y empresas privadas

Fundación Tapitas:

Demostremos solidaridad con personas con cáncer al recolectar 1.347 kg tapas de plástico durante todo el año. A través del reciclaje de dichas tapas la Fundación obtiene recursos. Estas donaciones son destinadas a la Fundación, contribuyendo a recaudar fondos para tratamientos pediátricos y adultos afectados por la enfermedad. Esta iniciativa se lleva a cabo en todos nuestros hoteles, donde se dispone de una caja en la zona de colaboradores para la recolección y posterior donación.

Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias:

En nuestros hoteles implementamos programas de recolección de Tetra Brik y tapas plásticas con fines sociales y ambientales. La recolección de tapas se destina a apoyar tratamientos contra el cáncer, contribuyendo con la Fundación. Con un total de 253 kg de tapas recolectados recolectadas y 139.74 kilogramos de Tetra Brik, se enfoca en la construcción de mobiliario para escuelas de bajos recursos, reafirmando nuestro compromiso con la educación en comunidades desfavorecidas.

Donación de blancos y artículos

En 2024, demostramos nuestro compromiso con las comunidades de Quintana Roo donando 5,081.13 kg de blancos y 930 artículos de mobiliario, a diversas organizaciones como Salud y bienestar por Quintana Roo (SB por Quintana Roo), Cebían AC (Centro de bienestar animal Municipal), Ciudad de la Alegría, Desarrollo Integral de la familia (DIF). Estos aportes han beneficiado directamente a familias en situación vulnerable, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Las organizaciones que destinamos nuestras donaciones fueron: Salud y bienestar por Quintana Roo (SB por Quintana Roo), Cebían AC (Centro de bienestar animal Municipal), Ciudad de la Alegría, Desarrollo Integral de la familia (DIF).

CATALONIA POR LA CULTURA

En el mundo actual, donde la globalización y la tecnología han acercado a las personas de diversas partes del mundo, la preservación y promoción de la cultura se ha convertido en una responsabilidad fundamental. En este contexto, en Catalonia Hotels & Resorts creemos firmemente que el sector turístico desempeña un papel crucial al brindar a los viajeros una experiencia que va más allá de una simple estadía: tienen la oportunidad de sumergirse en la riqueza y diversidad cultural del destino que visitan.

Apoyar la cultura también contribuye a la conservación y difusión de tradiciones, costumbres, arte y gastronomía locales. Cada destino posee una historia única que merece ser contada y celebrada, donde nuestros hoteles actúan como embajadores culturales al proporcionar a los visitantes acceso a experiencias auténticas y significativas.

El programa "Catalonia por la Cultura", nace en la cautivadora ciudad de Barcelona, donde están nuestras raíces y por lo que estamos muy orgullosos y conscientes de que esta ciudad no es solo un destino; es un lienzo donde se entrelazan tradiciones ancestrales y vanguardia artística en una danza armoniosa. Apoyar la cultura en esta ciudad icónica es preservar su identidad única y celebrar su diversidad artística, gastronómica y social.

En este contexto, el respaldo a la cultura no solo enriquece la experiencia de quienes la visitan, sino que también fortalece el alma misma de la ciudad, asegurando que su esencia cultural siga impactando a las generaciones presentes y futuras.

En "Catalonia por la Cultura", dividimos nuestros esfuerzos en los siguientes componentes:

1. Conectar con la cultura: Creemos firmemente que, al nutrir nuestras mentes y espíritus con experiencias culturales enriquecedoras, no solo mejoramos nuestra calidad de vida, sino que también fortalecemos los lazos que nos unen como comunidad. Al proporcionar descuentos exclusivos en eventos culturales, esperamos inspirar conversaciones significativas, expandir horizontes y contribuir a la creación de recuerdos inolvidables.
2. Preservar edificaciones de Patrimonio Cultural: A través de la restauración y el mantenimiento adecuado, no solo buscamos salvaguardar la integridad física de estos edificios, sino que también queremos brindar a las personas la oportunidad de sumergirse en el pasado y conectar con la historia del lugar.
3. Impulsar la gastronomía: Apoyar la gastronomía como cultura es fundamental porque cada receta, cada ingrediente y cada técnica culinaria son portadores de conocimiento transmitido de generación en generación, y al saborearlos, nos sumergimos en una experiencia multisensorial que conecta con lo más profundo de una comunidad. Además, apoyar la gastronomía no solo preserva tradiciones culinarias únicas, sino que también es una invitación a explorar el mundo a través de los sentidos, invita a unir a las personas alrededor de una mesa y a celebrar la riqueza de la diversidad cultural que promueve Catalonia Hotels & Resorts.
4. Destacar la identidad de Cataluña: colaboramos activamente con algunas de las entidades culturales más prestigiosas de la ciudad, cada una de ellas es un referente en su propio ámbito y todas constituyen una vía para que Barcelona aumente su reconocimiento como capital de la cultura y la vanguardia a nivel mundial.

Conectar con la Cultura

A través de "Catalonia en Primera Fila", estamos elevando nuestro compromiso con el enriquecimiento cultural al brindar a nuestros valiosos colaboradores y clientes descuentos a una amplia gama de eventos culturales, desde actuaciones teatrales y exposiciones artísticas hasta conciertos en alianza con las principales instituciones culturales de la ciudad.

Nuestros huéspedes pueden acceder a los descuentos a través de un código QR difundido en pantallas de los hoteles o a través de nuestra página web.

En 2024 hemos realizado los siguientes sorteos con nuestros colaboradores:

- Palau de la Música Catalana – 102 entradas
- Gran Teatre del Liceu – 44 entradas
- Fundación Joan Miró - 60 personas en visita guiada
- Fundación MACBA (Museu d'Art Contemporani de Barcelona) – 94 personas beneficiadas entradas, en 3 visitas guiadas.

Patrimonio Cultural

En Barcelona se han llevado a cabo importantes proyectos de rehabilitación, convirtiendo edificios emblemáticos con valor histórico en hoteles con encanto.

Los ejemplos más destacados son el Catalonia Eixample 1864, un edificio centenario que formó parte del primer conjunto de viviendas de Barcelona y que actualmente está catalogado como Monumento Histórico; el Catalonia Plaça Catalunya, una construcción modernista de finales del siglo XIX o el Catalonia Portal de l'Àngel, un palacete de estilo neoclásico construido en 1872 e incluido en el catálogo de patrimonio artístico de Barcelona.

Con presencia en la capital española desde 1995 en Madrid, contamos con 6 establecimientos muy céntricos que nos han permitido consolidarnos como cadena en este destino. Al igual que sucede en Barcelona, hemos optado por la conservación de edificios históricos ubicados en el centro de la ciudad, como es el caso del Catalonia Las Cortes, que se encuentra en un palacete del que se conservan pinturas al fresco; el Catalonia Goya, un edificio del siglo XIX situado en el céntrico barrio de Salamanca; el Catalonia Gran Vía Madrid, un edificio modernista de principios del siglo pasado o el Catalonia Puerta del Sol, una construcción del siglo XVIII catalogado dentro del conjunto histórico de la villa de Madrid.

En Berlín ofrecemos un singular hotel de 131 habitaciones de carácter industrial que se ha convertido en una exposición permanente de pintura gracias a los más de 180 m² de grafiti que conviven en sus zonas comunes.

Gastronomía

La comida no solo es un alimento, sino también una forma de comunicación, de expresión y de conexión con las raíces y las historias de los pueblos.

Desde nuestros restaurantes EBOCA tenemos como objetivo no solo satisfacer el paladar, sino también nutrir la mente y el alma. A través de ellos, exploraremos los sabores auténticos de diversas culturas y celebraremos la riqueza de la herencia culinaria global. Creemos firmemente que, al compartir una comida, compartimos una parte esencial de nuestra identidad y abrimos un diálogo entre diferentes formas de vida.

En nuestro restaurante Memories ubicado en el hotel Gran Costa Mujeres en Cancún destacamos un delicado, creativo e innovador arte culinario basado en la cocina tradicional catalana con toques mexicanos. Las memorias de nuestras recetas más tradicionales interpretadas por nuestro Chef John de Sola, las convierten en arte.

Identidad de Cataluña

Nuestro programa de "Mecenazgo Cultural" está inspirando el corazón de nuestra ciudad y representa nuestro firme compromiso con el enriquecimiento de la identidad cultural y el tejido social de nuestra comunidad.

Reconocemos que las instituciones culturales son los pilares de la expresión artística, histórica y creativa que da forma a nuestra identidad colectiva. Estas instituciones son faros de inspiración que iluminan y conectan generaciones a través del tiempo.

Colaboramos con las instituciones culturales más importantes de nuestra ciudad para proporcionar el apoyo financiero y los recursos necesarios para contribuir a su sostenibilidad a largo plazo.

Con la **Fundació Palau de la Música Catalana** colaboramos desde hace 10 años aportando un apoyo económico y facilitando alojamiento en las orquestas que viajan a Barcelona para actuar. En 2024 el apoyo asciende los 20 mil euros en metálico y en especie.

Con el reconocido **Concurso de Piano Marfa Canals** colaboramos alojando al Jurado y a los concursantes, ofreciéndoles tarifas especiales.

FUNDACIÓN DEL GRAN TEATRO DEL LICEO

En 2024 colaboramos con la aportación de 37 mil euros con El Gran Teatro del Liceo de Barcelona alojando a las compañías de ballet, además de sortear entradas entre nuestros trabajadores con el objetivo de fomentar la cultura musical y operística.

FUNDACIÓN JOAN MIRÓ

A partir del 2022 aportamos 25 mil euros anuales durante tres años (2022, 2023 y 2024) a la Fundació Joan Miró, para el desarrollo de las actividades artísticas y sociales que se están llevando a cabo para ayudar a la recuperación de la ciudad.

Este compromiso abre una oportunidad de colaboración entre dos sectores clave de la ciudad durante el próximo trienio, en el que Barcelona albergará grandes eventos culturales, entre otros, el 50 aniversario de la Fundación Joan Miró (en 2025).

FUNDACIÓN MACBA

En 2024 Catalonia Hotels & Resorts es empresa colaboradora del MACBA (Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona) aportando 6 mil euros para promover y fomentar el patrimonio cultural de la ciudad de Barcelona.

Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Pag. 8	GRI 2-1 Detalles organizacionales. GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.
Organización y Estructura	pag 4,10	GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad. GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición.
Mercados en los que opera	Pag. 6	GRI 2-1 Detalles organizacionales. GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.
Objetivos y estrategia de la organización	Pag. 9	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Pag. 8	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Marco de reporting utilizado	Pag. 3	Estándares GRI seleccionados. GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto. GRI 2-5 Verificación externa.
Principio de materialidad	Pag. 34	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales. GRI 3-2 Lista de temas materiales.
Enfoque de gestión	Pag. 10 Pag. 15	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas. GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	Pag. 32,83	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas. GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Información general detallada		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Pag. 70	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Pag. 80	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Pag. 83	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Aplicación del principio de precaución	Pag.83	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Pag.15	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Pag. 83	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Pag. 92	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Pag. 96	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Pag. 87	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 303-3 Extracción de agua.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Pag. 89	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.
Consumo, directo e indirecto, de energía	Pag. 86	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Pag.87	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Uso de energías renovables	Pag. 87	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Pag. 84	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI. (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI. asociadas a la energía (alcance 2)

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Pag. 84	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Pag. 32	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Pag. 93	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Pag. 93	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Enfoque de gestión	Pag. 48	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
	Pag. 15	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas. GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Pag. 49	GRI 2-7 Empleados. GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Pag. 50	GRI 2-7 Empleados.
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Pag.50	GRI 2-7 Empleados.
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Pag. 69	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de

		empleados y rotación de personal.
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Pag. 58	Criterio interno.
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pag. 61	Criterio interno: El cálculo se ha realizado con la siguiente fórmula: (Salario Medio Mujeres – Salario Medio Hombres) / Salario Medio Hombres
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Pag. 11	Criterio interno.
Implantación de políticas de desconexión laboral	Pag. 71	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número de empleados con discapacidad	Pag. 73	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
Organización del trabajo		
GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
Organización del tiempo de trabajo	Pag. 78	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número de horas de absentismo	Pag. 79	Criterio interno.
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Pag. 68	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Pag. 70	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y	Pag. 73	GRI 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.

<p>gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo</p>		<p>Tasa de frecuencia= N.º de accidentes con baja x 1.000.000/ N.º horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)</p> <p>Tasa de gravedad= N.º de jornadas pérdidas x 1.000.000/ N.º horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)</p> <p>GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laboralesç.</p>
--	--	--

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Pag. 66	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Pag. 70	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva.
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 70	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	Pag. 66	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Pag. 62	<p>GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.</p> <p>GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.</p>

Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Pag. 63	Criterio interno.
--	---------	-------------------

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pag. 60, 73	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Igualdad		
GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Pag. 60	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	En 2023, no contamos con un Planes de igualdad, según la normativa española: Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pag.60 ,80	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Pag. 11	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas.
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión	Pag. 17	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.

GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Pag. 17	<p>GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.</p> <p>GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.</p>
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Pag.17	<p>GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.</p> <p>GRI 2-23 Compromisos y políticas.</p> <p>GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.</p>
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Pag. 12	Criterio Interno.
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Pag. 18	<p>GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.</p> <p>GRI 2-23 Compromisos y políticas.</p>
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		

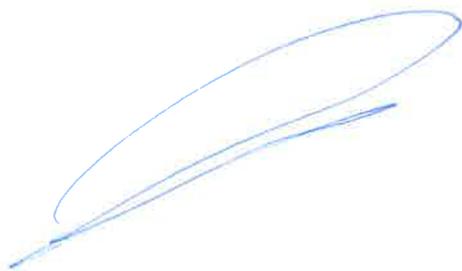
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pag. 12	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.
		GRI 2-23 Compromisos y políticas.
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Pag. 15	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.
		GRI 2-23 Compromisos y políticas.
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Pag. 103	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Pag.102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pag. 102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Pag. 102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Las acciones de asociación o patrocinio	Pag. 102	GRI 3-3 + GRI 2-28 Afiliación a asociaciones + Criterio interno
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Pag.99	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Pag.99	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Pag. 102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. + Criterio interno.
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Pag. 46	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Pag. 45	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas. GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos. Criterio interno.
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	Pag. 18	Criterio contable.
Los impuestos sobre beneficios pagados	Pag. 18	Criterio contable.
Las subvenciones públicas recibidas	Pag. 18	Criterio contable.

El estado de Información No Financiera de Promotora Kasde, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Grupo) correspondiente al ejercicio de 12 meses terminado el 31 de diciembre de 2024, se ha formulado por los Administradores solidarios de la Sociedad dominante del Grupo y consta de 132 páginas correlativas y ha sido firmado en la última hoja por los Administradores solidarios de la Sociedad, incluida la actual. Se presenta como informe separado formando parte del Informe de Gestión Consolidado de Promotora Kasde, S.A y sociedades dependientes, tal y como prevé la normativa en vigor.

Barcelona, 14 de marzo de 2025



Guillermo Vallet Gómez

En representación de Isguidós,
S.L.

Administrador Solidario



Manuel Vallet Garriga

En representación de
Construcciones Inmobiliarias
Teyma Uno, S.L.

Administrador solidario