

Informe de Verificación Independiente del
Estado de Información No Financiera
Consolidado correspondiente al ejercicio
anual finalizado el 31 de diciembre de 2025

**PROMOTORA KASDE, S.A. y SOCIEDADES
DEPENDIENTES**



The better the question.
The better the answer.
The better the world works.



Shape the future
with confidence

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 2025, 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 "Tabla de la Ley 11/2018 y GRI (Global Reporting Initiative)" 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 "Tabla de la Ley 11/2018 y GRI (Global Reporting Initiative)" 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 2025 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Análisis de doble materialidad" del capítulo "Sostenibilidad corporativa y creación de valor", 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 2025.
- ▶ 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 2025.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 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 2025 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 "Tabla de la Ley 11/2018 y GRI (Global Reporting Initiative)" 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.

**Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya**

ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde

2026 Núm. 20/26/05206

IMPORT COL·LEGIAL: 30.00 EUR

.....

Segell distintiu d'altres actuacions

.....

30 de marzo de 2026

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2025

Promotora Kasde S.A.

Contenidos

1/ CATALONIA HOY	3
1.1. EINF 2025	3
1.2. Hitos 2025	5
1.3. Certificaciones 2025	7
2/ MODELO DE NEGOCIO	9
2.1. Nuestra cultura	10
2.2. Cómo operamos	11
2.3. Estructura de gobierno	12
3/ SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y CREACIÓN DE VALOR	14
3.1. Estrategia de Sostenibilidad	14
3.2. Políticas y retos	25
3.3. Innovación y transformación digital	27
4/ MEDIOAMBIENTE	29
4.1. Estrategias de mitigación/adaptación, objetivos, avances	29
4.2. Gestión de retos y oportunidades	36
4.3. Impacto medioambiental de la actividad	37
5/ PERSONAS: COLABORADORES Y HUÉSPEDES	46
5.1. Estrategias de diversidad, igualdad de género, inclusión, accesibilidad	46
5.2. Colaboradores	49
5.3. Huéspedes y clientes	65

6/ COMUNIDAD Y DESARROLLO LOCAL	71
6.1. Inversión en la comunidad local	71
6.2. Acción cultural	74
7/ BUEN GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO	77
7.1. Derechos humanos	77
7.2. Gestión de riesgos	77
7.3. Ética y cumplimiento	79
7.4. Seguridad de la información	81
7.5. Proveedores	81
7.6. Contribuciones fiscales, transparencia fiscal	85
• Tabla de la Ley 11/2018 y GRI (Global Reporting Initiative)	87
• Anexos	92
• Tablas informativas de las diferentes áreas	96
• Firmas de los responsables	105

1/ CATALONIA HOY

1.1. EINF 2025

Marco normativo y de reporte

El presente Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2025 de Promotora Kasde S.A y sociedades dependientes ha sido elaborado de conformidad con lo dispuesto 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.

A través del Estado de Información No Financiera, el Grupo Promotora Kasde (en adelante Promotora Kasde o Catalonia Hotels & Resorts) informa sobre los principales aspectos ambientales, sociales y relativos al personal, así como sobre el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y aquellas cuestiones relacionadas con la sociedad que resultan relevantes en el desarrollo de su actividad.

La identificación y selección de los contenidos incluidos en el informe se ha realizado atendiendo a los asuntos relevantes identificados por la compañía, teniendo en cuenta su modelo de negocio, los riesgos asociados a su actividad y las expectativas de sus grupos de interés. Para cada una de las cuestiones exigidas por la Ley 11/2018, el informe recoge la información disponible en relación con su relevancia para Promotora Kasde, las políticas existentes y los principales riesgos asociados, incorporando indicadores de seguimiento cuando resultan aplicables.

Para la elaboración de la información no financiera se han tomado como referencia determinados estándares del Global Reporting Initiative (GRI), seleccionados en función de su materialidad para la organización y de su alineación con los requerimientos legales en materia de información no financiera.

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, el presente Estado de Información No Financiera será sometido a verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

Alcance, perímetro y criterios de elaboración

El Estado de Información No Financiera 2025 se ha elaborado con un alcance consolidado, alineado con el perímetro del grupo mercantil Promotora Kasde, cuya sociedad dominante es Promotora Kasde, S.A. La información incluida en el informe corresponde, con carácter general, al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Durante el ejercicio 2025, Promotora Kasde desarrolla su actividad principalmente en el sector hotelero, con un portfolio compuesto por 82 hoteles operativos, de los cuales tres han sido cedidos en alquiler para operar por terceros, siendo 79 hoteles los que constituyen el perímetro de información incluido en el presente Estado de Información No Financiera. Adicionalmente, cuenta con un resort en Zanzíbar (África) que, al

encontrarse en fase de construcción, no forma parte del porfolio y no se incluye en el cómputo total de los 82 establecimientos.

Promotora Kasde desarrolla su actividad en un perímetro operativo internacional que abarca España, México y República Dominicana, donde se concentra la mayor parte de la operación, además de Jamaica, así como cuatro hoteles ubicados en Europa —en Portugal, Países Bajos, Alemania y Bélgica—. Esta presencia geográfica define el ámbito territorial en el que la Compañía ejerce su actividad hotelera y sobre el que se estructura la información contenida en el presente Estado de Información No Financiera. A lo largo del ejercicio, el Promotora Kasde ha incorporado cinco nuevos hoteles a su actividad operativa, ya incluidos en el perímetro de 79 hoteles antes mencionado, como marco de su estrategia de crecimiento y expansión:

- Catalonia Barcelona Beach (Barcelona, España).
- Catalonia Puerta del Mar (Málaga, España).
- Catalonia Plaza de España Madrid (Madrid, España).
- Catalonia Boulevard (Barcelona, España).
- Catalonia Molina Lario (Málaga, España).

El perímetro operativo del EINF 2025 incluye los hoteles que han desarrollado actividad operativa efectiva durante el ejercicio y sobre los que Promotora Kasde ejerce control en la gestión, aplicándose criterios de importancia relativa en los casos en los que determinados activos no aportan información relevante a efectos del presente informe.

Por lo tanto, quedan excluidos del perímetro de información del EINF 2025 los siguientes establecimientos y activos, por los motivos que se detallan a continuación:

- **Tres hoteles en España**, propiedad de entidades de Promotora Kasde, que se encuentran cedidos en régimen de arrendamiento y son operados por terceros: Hotel Alea, Hotel Colombo y Hotel Moderno, al no ser gestionados operativamente por el Grupo.
- **Un hotel ubicado en Zanzíbar**, Tanzania (Catalonia Grand Zanzíbar) que durante el ejercicio 2025 se encuentra en fase de construcción y no ha iniciado su actividad operativa (no se incluye en el cómputo total de los 82 establecimientos del porfolio).
- **Dos hoteles adquiridos con fecha 19 de diciembre de 2025**, Catalonia Boulevard (Barcelona, España) y Catalonia Molina Larios (Málaga, España), forman parte del perímetro operativo de Promotora Kasde en 2025. No obstante, debido a la fecha de adquisición, no han desarrollado actividad operativa significativa durante el ejercicio y, en aplicación del criterio de importancia relativa, no aportan información desagregada relevante a efectos del presente Estado de Información No Financiera.
- **Cuatro hoteles en Europa (Oporto, Berlín, Ámsterdam y Bruselas)**, se excluyen del ámbito de análisis por no ser significativos en términos de volumen

de plantilla —190 colaboradores a 31 de diciembre de 2025, equivalente al 2,15 % del total de la compañía— y por no disponer de información de personal integrada en un sistema de gestión automatizado, evitando así incorporar datos basados en estimaciones.

- **Hotel en Jamaica**, excluido del perímetro de información de personal, representando el 0,70 % de la plantilla total. Esta exclusión se debe al cierre del hotel y la paralización de la actividad como consecuencia del huracán Melissa durante el ejercicio.

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 2025 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. Con carácter general, la información incluida en el informe corresponde al ejercicio completo. En el caso de las sociedades que operan en Jamaica, y como consecuencia del cierre del hotel y la paralización de la actividad derivada del huracán Melissa ocurrido en el país, la información disponible y reportada en el presente informe, abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2025.

Para garantizar la consistencia, fiabilidad y trazabilidad de los datos reportados, Promotora Kasde dispone de sistemas y procedimientos internos de control, apoyados en herramientas corporativas de gestión y registros internos. Estos mecanismos permiten mantener actualizado el perímetro societario y operativo, así como validar la información utilizada en la elaboración del presente informe.

A efectos de su presentación, la actividad del grupo mercantil Promotora Kasde se recoge bajo la marca comercial Catalonia Hotels & Resorts, denominación utilizada de forma homogénea a lo largo del documento para referirse a la compañía y a su actividad.

1.2. Hitos 2025

Durante el ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts ha registrado diversos hitos corporativos relevantes vinculados al posicionamiento de marca, la comunicación, el reconocimiento externo, la expansión del negocio, el fortalecimiento de su reputación corporativa y sostenibilidad.

Estos hitos reflejan la evolución de la compañía, su consolidación como referente en el sector hotelero y su compromiso con una gestión profesional, cercana y orientada a la excelencia.

Hitos corporativos más relevantes del ejercicio

A lo largo de 2025 se han producido los siguientes hitos destacados, ordenados cronológicamente:

ENERO 2025

- Reconocimiento a la Formación Profesional Dual en la 7.ª edición de los Premios CaixaBank, por el compromiso con la empleabilidad y el desarrollo de las nuevas generaciones.
- El hotel Catalonia Plaza España Hotel & Spa es premiado en la *XI edición del Concurso Re Think Hotels*, en la categoría Mejores Proyectos de Sostenibilidad y Rehabilitación Hotelera por Ejecutar.

FEBRERO 2025

- Adquisición del hotel Catalonia Barcelona Beach, que se convierte en el hotel número 29 de la cadena en la ciudad de Barcelona.
- Reconocimiento como *Empresa Familiar del Año 2024*, otorgado por Banc Sabadell y El Periódico, destacando la excelencia en la gestión y el crecimiento sostenible de la compañía.

MARZO 2025

- El hotel Catalonia Santo Domingo es distinguido como uno de los 15 mejores hoteles de República Dominicana por la publicación *Condé Nast Traveler*.
- Premio *Els 3 Pioners* en la 40.ª edición de los Premios CETT Alimara, en reconocimiento a la contribución al desarrollo y mejora del turismo en Cataluña.

ABRIL 2025

- Elección como *La cadena hotelera más acogedora de España* en la 13.ª edición de los Traveller Review Awards de Booking.com.

MAYO 2025

- Inauguración del segundo hotel en Málaga (Catalonia Puerta del Mar) y del octavo hotel en Madrid (Catalonia Plaza España Hotel & Spa).
- El chef Bryan Jay Tica de Castro, del restaurante Kurai (Hotel Catalonia Barcelona Plaza), obtiene el segundo lugar en la IX edición de los *Asian Culinary Awards*.
- El hotel Catalonia Royal Tulum obtiene la certificación AAA Four Diamonds, que reconoce la excelencia en el servicio y los estándares internacionales de calidad.

JUNIO 2025

- Los restaurantes de Barcelona del grupo Eboca Restaurants obtienen la certificación *Biosphere Sustainable*.
- Inicio de una nueva etapa de fortalecimiento del gobierno corporativo, impulsando la profesionalización de la dirección y el desarrollo del plan estratégico.

SEPTIEMBRE 2025

- Homenaje al director general de Negocio por sus 50 años de trayectoria en la compañía.

OCTUBRE 2025

- Homenaje a 49 colaboradores que cumplieron 25 años de trayectoria en la compañía.
- Cierre temporal del hotel Catalonia Montego Bay (Jamaica) tras el impacto del huracán Melissa, para llevar a cabo labores de reconstrucción garantizando la seguridad de huéspedes y equipos.

NOVIEMBRE 2025

- Homenaje al presidente honorario de la compañía celebrada en Barcelona, en reconocimiento a más de 50 años de dedicación profesional.
- Obtención por primera vez de la Certificación Playa Platino (Nivel D) para Catalonia Playa Maroma, la máxima distinción otorgada por el Instituto IMEEC.

DICIEMBRE 2025

- Adquisición de los hoteles Catalonia Boulevard (Barcelona) y Catalonia Molina Lario (Málaga).
- Alcance del hito de 30 hoteles en la ciudad de Barcelona.

1.3. Certificaciones 2025

Durante el ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts ha mantenido y ampliado un conjunto relevante de certificaciones y reconocimientos externos que avalan la calidad de su gestión, su desempeño ambiental y social, y la excelencia en la experiencia ofrecida a los clientes. Estos distintivos refuerzan el posicionamiento de la compañía y evidencian el cumplimiento de estándares reconocidos a nivel nacional e internacional.

Certificaciones de sostenibilidad e impacto ESG

- **Ecostars (renovación – desde 2022) | Todos los hoteles en operación.**
Certificación con vigencia trianual, avalada por el Global Sustainable Tourism Council. Evalúa el desempeño ambiental y social en ámbitos como energía, agua, huella de CO₂ y gestión de residuos.
- **Biosphere (renovación – desde 2022) | 30 hoteles en Barcelona y provincia.**
Certificación alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que acredita la aplicación de buenas prácticas en los ámbitos ambiental, social y económico.
- **Green Key (renovación – desde 2021) | 5 hoteles en República Dominicana.**
Sello internacional otorgado por la Foundation for Environmental Education que reconoce una gestión ambiental responsable de los establecimientos.
- **Bandera Azul (renovación – desde 2023) | 4 resorts en República Dominicana.**
Durante el periodo 2025-2026, los hoteles Catalonia Bayahibe, Catalonia Royal La Romana, Catalonia Bávaro y Catalonia Royal Bávaro renuevan este distintivo internacional que certifica la calidad de las playas en aspectos como la calidad del agua, la seguridad, la accesibilidad y la gestión ambiental.
- **Preferred by Nature (ampliación en 2025) | 9 resorts en el Caribe (5 en México y 4 en República Dominicana).**
Certificación obtenida previamente en México y ampliada en 2025 al conjunto de los resorts del Caribe, que acredita en cumplimiento con los principios ambientales, socioculturales y empresariales reconocidos por el estándar internacional establecido por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC).
- **LEED v4 BD+C Hospitality (obtenida en 2022) | Hotel Catalonia Grand Costa Mujeres (México).**
Certificación internacional para edificaciones sostenibles que reconoce altos estándares de eficiencia energética y bajo impacto ambiental en el diseño y la construcción. Esta certificación no está sujeta a renovación periódica.
- **Playa Platino (obtenida en 2025) | Hotel Playa Maroma (México) – Nivel D.**
Certificación otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización que reconoce una gestión integral y responsable del entorno costero, basada en criterios de calidad del agua, accesibilidad y gestión ambiental.

Procesos de recopilación y validación de la información

La información relativa a certificaciones, premios y reconocimientos se recopila a través de sistemas internos de registro, herramientas corporativas de gestión, seguimiento de medios y fuentes oficiales de las entidades certificadoras y otorgantes.

La validación de la información se realiza mediante la revisión por parte de los responsables de área correspondientes y la aprobación jerárquica, garantizando la trazabilidad y veracidad de los datos reportados.

2/ MODELO DE NEGOCIO

Catalonia Hotels & Resorts es una compañía hotelera de origen familiar, fundada en 1983 en Barcelona por la familia Vallet, con más de 40 años de trayectoria y una sólida base accionarial familiar. Desarrolla su actividad en el sector de la hospitalidad a través de una cartera diversificada de hoteles urbanos, vacacionales y resorts en distintos mercados nacionales e internacionales.

Esta diversificación por tipología y localización permite atender diferentes segmentos de demanda y mitigar riesgos asociados a la estacionalidad, a la evolución de los mercados turísticos y a la concentración geográfica de la actividad.

La compañía concibe la hospitalidad como una experiencia integral, en la que la calidad del servicio, la eficiencia operativa, la sostenibilidad, y una adecuada relación calidad-precio constituyen los pilares de su propuesta de valor.

Esta propuesta se apoya en un modelo de gestión directa de los establecimientos, que permite un mayor control sobre el producto, la experiencia del cliente y la aplicación homogénea de los estándares de la marca, así como una gestión más eficaz de los riesgos operativos, regulatorios y reputacionales asociados a la actividad.

El modelo de negocio se articula en torno a los siguientes elementos clave:

- **Diversificación de la cartera hotelera**, combinando hoteles urbanos y vacacionales, con una presencia relevante en destinos turísticos consolidados.
- **Propiedad, gestión y operación directa** de los establecimientos, que permite un control integral de los procesos operativos y de la experiencia del huésped.
- **Gestión corporativa centralizada**, desde la que se definen políticas, estándares operativos y criterios comunes.
- **Equipos operativos locales**, responsables de la aplicación diaria del modelo y de la adaptación a las particularidades regulatorias, sociales y culturales de cada destino.
- **Propuesta de valor basada en la calidad del servicio**, la cercanía en la experiencia del cliente y una relación calidad-precio equilibrada, complementada por una oferta de restauración y servicios asociados.

La naturaleza de la actividad hotelera implica una exposición específica a riesgos climáticos y ambientales, especialmente en el caso de los resorts ubicados en entornos naturales sensibles y destinos costeros, así como en aquellos mercados caracterizados por situaciones de estrés hídrico.

El modelo de gestión directa facilita la implantación homogénea de criterios de eficiencia en el uso de recursos, seguimiento de consumos y adaptación operativa ante fenómenos climáticos adversos, reforzando la resiliencia del negocio en el medio y largo plazo.

Al mismo tiempo, la actividad de Catalonia Hotels & Resorts genera un impacto social relevante en los destinos donde opera, mediante la creación de empleo estable, la dinamización de la economía local y el impulso de iniciativas de apoyo a colectivos vulnerables.

El modelo se apoya asimismo en un marco de políticas y procedimientos corporativos en materia ambiental, social y de buen gobierno, que orientan la actuación de Catalonia Hotels & Resorts y permiten integrar la identificación y gestión de riesgos en los procesos de toma de decisiones.

En este contexto, la compañía promueve una gestión responsable de su cadena de valor y mantiene una acción social y cultural activa en los territorios en los que está presente, contribuyendo al desarrollo local y a la preservación del patrimonio cultural.

En conjunto, el modelo de negocio se orienta a la creación de valor a largo plazo mediante una estrategia de crecimiento prudente y coherente con la identidad de la marca, incorporando de forma progresiva criterios económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno en la toma de decisiones.

Durante el ejercicio 2025, la actividad se desarrolla a través de un portfolio de 82 hoteles, de acuerdo con el perímetro definido en el capítulo 1 del presente Estado de Información No Financiera, consolidando la presencia de la compañía en los mercados en los que opera y reforzando su posicionamiento como cadena hotelera de referencia.

2.1. Nuestra cultura

La cultura corporativa de Catalonia Hotels & Resorts se sustenta en una forma de entender la hospitalidad basada en la cercanía, el respeto y la amabilidad en la relación con huéspedes, personas colaboradoras y otros grupos de interés. Estos principios orientan tanto la experiencia del cliente como la actuación diaria de los equipos.

La estrategia empresarial se orienta a consolidar una oferta hotelera sólida y competitiva, adaptada a los distintos mercados, manteniendo una propuesta de valor basada en una experiencia homogénea y coherente en todos los establecimientos.

Esta orientación permite reforzar la fidelización de los clientes y garantizar la consistencia de la marca, independientemente del país o tipología de hotel.

La misión, visión y valores corporativos que rigen la actuación de Catalonia Hotels & Resorts durante el ejercicio 2025 se mantienen vigentes respecto a los recogidos en la Memoria de Sostenibilidad 2024 y constituyen el marco de referencia común para la toma de decisiones y el desarrollo de la actividad.

CULTURA CORPORATIVA DE CATALONIA HOTELS & RESORTS	
Misión	Crear experiencias inolvidables a través de un servicio de alojamiento y restauración con una adecuada relación calidad-precio, integrando prácticas sostenibles que fomenten el cuidado del entorno, promuevan un impacto social positivo y garanticen una gestión transparente y responsable.
Visión	Consolidarse como una cadena hotelera sólida y de referencia a nivel nacional e internacional, fortaleciendo la fidelización de sus huéspedes.
Valores corporativos	Definen la cultura y el comportamiento de los colaboradores: el trabajo en equipo, el compromiso, el respeto, la responsabilidad, la actitud positiva, la empatía, la calidad, la motivación, la humildad y la amabilidad.

2.2. Cómo operamos

Catalonia Hotels & Resorts desarrolla su actividad a través de un modelo de gestión directa de sus establecimientos, que le permite mantener un control operativo sobre la calidad del servicio, la experiencia del cliente y los principales procesos del negocio.

Este modelo se apoya en una clara vocación patrimonialista, con aproximadamente el 90 % de los hoteles en propiedad, lo que aporta estabilidad, capacidad de planificación a largo plazo y coherencia en la gestión del portafolio.

La estrategia de crecimiento de la compañía se basa en un enfoque prudente y selectivo, priorizando la adquisición de activos frente a otras fórmulas de expansión. Este enfoque refuerza el control operativo y la rentabilidad del portafolio, y se complementa con proyectos de reposicionamiento y renovación de hoteles existentes, orientados a elevar estándares, optimizar costes y reforzar la coherencia de marca.

En la evaluación de nuevas oportunidades, la compañía prioriza ubicaciones estratégicas, exigiendo que los hoteles urbanos se sitúen en zonas céntricas y que los establecimientos vacacionales estén ubicados en primera línea de playa.

La oferta se concentra principalmente en productos de gama *upscale* y *upper upscale*, y la viabilidad económica de cada proyecto se analiza mediante modelos de inversión propios, considerando indicadores de rentabilidad y desempeño operativo.

Las operaciones pueden incluir la compra de activos, el desarrollo desde suelo, proyectos con licencia o, de forma puntual, la gestión para terceros, siempre manteniendo el control operativo y los estándares de la marca.

Durante el ejercicio 2025, la compañía fortaleció su portafolio mediante un amplio programa de renovaciones en hoteles urbanos y vacacionales. Estas actuaciones incluyeron la actualización de habitaciones, zonas comunes y cubiertas en activos emblemáticos de la cadena y en varios resorts del Caribe, con el objetivo de mejorar la calidad del producto, optimizar la eficiencia operativa y reforzar la coherencia de marca.

El año incorporó asimismo aperturas relevantes en destinos urbanos estratégicos, como Catalonia Puerta del Mar en Málaga y Catalonia Plaza España en Madrid. En paralelo, avanzaron los trabajos previos a la inauguración del resort Catalonia Grand Zanzibar All Suites & Spa, uno de los proyectos internacionales más relevantes de la compañía.

Entre los principales hitos del ejercicio destaca la adquisición del hotel Gallery de Barcelona y Gallery Molina Larios en Málaga, actualmente integrado en el portafolio como Catalonia Boulevard y Catalonia Molina Larios.

Estas operaciones, junto con la adquisición del Catalonia Barcelona Beach, refuerzan la presencia del Catalonia Hotels & Resorts en ciudades clave y consolidan su estrategia de crecimiento basada en la propiedad de activos estratégicos.

De cara a 2026, Catalonia Hotels & Resorts mantiene en marcha proyectos clave de desarrollo. En el ámbito nacional, continúan ampliaciones y obras asociadas a nuevos proyectos, como el nuevo hotel en Ronda, que avanza en los trámites urbanísticos y en la definición del proyecto.

Asimismo, la cadena mantiene una cartera activa de oportunidades internacionales, analizando proyectos en el mercado del Índico y diversas ciudades europeas, en línea con su estrategia de expansión selectiva y diversificación geográfica.

2.3. Estructura de gobierno

Durante el ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts ha nombrado nuevos administradores en la sociedad cabecera del grupo e implementado otros cambios de gobierno consecuencia del anterior. El objetivo de este cambio es reforzar el buen gobierno corporativo, la estabilidad, profesionalizar la gestión y dar continuidad al plan estratégico.

La estructura de gobierno incorpora dos nuevos administradores solidarios. Asimismo, se ha creado la figura de presidente honorario, cargo no ejecutivo. La dirección ejecutiva se organiza en dos Direcciones Generales: una Dirección General Corporativa y una Dirección General de Negocio.

La estructura de gobierno permite realizar un seguimiento periódico de los principales riesgos, resultados y aspectos relevantes de la actividad de la compañía, incluyendo aquellos de carácter no financiero, asegurando la coherencia entre la estrategia definida y la ejecución operativa.

	2024		2025	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Consejeros y Altos Directivos	6	4	7	4

Integración de aspectos ESG en la toma de decisiones

La integración de los criterios ESG se realiza de forma transversal en los niveles estratégico y operativo, así como en el desarrollo de proyectos corporativos, asegurando la alineación con los compromisos la compañía y con las expectativas de los administradores solidarios

A nivel estratégico, los aspectos ESG forman parte del proceso de planificación y priorización corporativa. La información consolidada se reporta de manera directa a los administradores, lo que permite orientar inversiones, definir objetivos anuales y anticipar riesgos y oportunidades relevantes para el negocio.

De cara a 2026, Catalonia Hotels & Resorts prevé reforzar este modelo mediante un seguimiento periódico de los avances y resultados a nivel de Direcciones Generales, fortaleciendo la gobernanza interna y la toma de decisiones basada en datos.

3/ SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y CREACIÓN DE VALOR

La sostenibilidad constituye un eje transversal en la estrategia de Catalonia Hotels & Resorts y se integra de forma progresiva en su modelo de negocio y en la gestión de su actividad.

En el desarrollo de su operativa hotelera, la compañía considera los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno, así como los riesgos y oportunidades asociados, con el objetivo de reforzar la creación de valor a largo plazo y la adaptación a los retos del entorno.

3.1. Estrategia de Sostenibilidad

Durante 2025, la compañía ha trabajado en el planteamiento de una nueva estrategia de sostenibilidad, basada en un enfoque sistémico que reconoce la interdependencia entre la actividad empresarial, el entorno natural y las comunidades donde opera. Esta estrategia tiene como finalidad generar un impacto positivo en el entorno, contribuir al desarrollo económico y social de los territorios donde opera y reforzar la creación de valor a largo plazo para el negocio y sus grupos de interés.

Cada una de las acciones definidas en el marco de esta estrategia contribuye, de forma directa o indirecta, a reforzar la solidez, la competitividad y la resiliencia del modelo de negocio, permitiendo anticipar riesgos, aprovechar oportunidades y responder de manera proactiva a las expectativas regulatorias y de sus grupos de interés.

Metodología de definición de la estrategia

El diseño de la estrategia se ha basado en una metodología estructurada y participativa, que ha tenido en cuenta tanto el contexto externo como las necesidades internas de la organización.

- **Perspectiva externa:** Se han analizado las principales tendencias del sector hotelero y turístico mediante la revisión de memorias de sostenibilidad e información pública de empresas del sector, así como informes de investigación sobre expectativas regulatorias y de mercado. Asimismo, se han considerado marcos de referencia y estándares internacionales en materia ESG, normativas aplicables y buenas prácticas sectoriales.
- **Enfoque interno:** Se han realizado 14 entrevistas de contexto con las personas responsables de los distintos departamentos, con el objetivo de identificar prioridades, retos y oportunidades vinculadas a la sostenibilidad. Este análisis se ha complementado con la revisión de los resultados del análisis de Doble Materialidad y de las encuestas a los grupos de interés, permitiendo identificar y priorizar los aspectos más relevantes desde la perspectiva de impacto y financiera.

Pilares y compromisos estratégicos

La nueva estrategia se articula en tres pilares estratégicos y un pilar transversal, descritos a continuación, que orientan las actuaciones de sostenibilidad de la compañía hasta el horizonte 2026.

Este esquema, compuesto por 13 compromisos estratégicos, se concreta en una hoja de ruta con metas, indicadores y proyectos priorizados. Desde una visión global, responden a una triple prioridad: cuidar a las personas y la cadena de valor, reforzar la vinculación con los territorios y comunidades donde opera la compañía, y preservar el entorno natural y los recursos necesarios para la continuidad del negocio.

▪ **Pilar 1 – CUIDAMOS**

Sitúa a las personas en el centro de la estrategia y refuerza la aspiración de ser una compañía donde se quiera trabajar, crecer y permanecer. Se estructura en cinco compromisos que orientan la gestión responsable de las personas, la experiencia de cliente y la relación con la cadena de valor.

1.1 Bienestar del equipo

Avanzar y consolidar condiciones laborales de referencia, facilitando el acceso a vivienda digna en aquellos destinos donde este aspecto es un reto, y promoviendo la salud física y mental del equipo como eje clave para la sostenibilidad del negocio.

1.2 Desarrollo de nuestro talento

Impulsar la permanencia del talento a través de oportunidades de desarrollo profesional y de un ecosistema de formación que potencie las capacidades del equipo, favorezca la promoción interna y prepare a la organización para los retos futuros.

1.3 Diversidad, equidad e inclusión

Consolidar una cultura basada en la igualdad de género, la prevención del acoso y la discriminación, y el reconocimiento de la diversidad como fuente de valor, con el objetivo de posicionarse como referente en diversidad en el sector.

1.4 Experiencias inolvidables para nuestros clientes

Reforzar el liderazgo en excelencia hotelera mediante el diseño y la prestación de experiencias capaces de superar las expectativas y contribuir a la máxima satisfacción de los clientes, integrando la sostenibilidad como parte de la propuesta de valor.

1.5 Relación con la cadena de valor

Fomentar un abastecimiento responsable, alineado con los derechos humanos y los principios éticos, generando relaciones de confianza y sinergias con empresas proveedoras clave que compartan los valores de Catalonia Hotels & Resorts.

▪ **Pilar 2 – CONECTAMOS**

Refuerza el papel de la compañía como agente de desarrollo en los territorios donde opera, contribuyendo a la cohesión social, cultural y económica de los destinos. Se articula en tres compromisos:

2.1 Generación de oportunidades laborales

Promover la atracción de talento joven al sector hotelero y facilitar la empleabilidad, impulsando la integración de colectivos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de contribuir a una sociedad más inclusiva y a un sector más atractivo.

2.2 Conservación del patrimonio histórico y fomento de la cultura local

Proteger y poner en valor el patrimonio histórico, cultural y arquitectónico, facilitando que los huéspedes conecten con la cultura, la gastronomía y las tradiciones locales, y generando experiencias más auténticas y un impacto positivo en los destinos.

2.3 Promoción del desarrollo local

Fortalecer la vinculación con iniciativas locales y con los actores económicos del entorno, contribuyendo al impulso de la economía local mediante colaboraciones, alianzas y programas que generen valor compartido.

▪ Pilar 3 – PRESERVAMOS

Se centra en la protección del entorno natural y en la gestión responsable de los recursos, aspectos clave para la resiliencia futura del negocio y de los destinos donde se desarrolla la actividad. Integra cuatro compromisos:

3.1 Reducción del consumo de agua y energía

Optimizar el consumo de agua y energía a través de un mayor control del dato, mejoras tecnológicas, inversión en equipos más eficientes y revisión de procesos, alineando la operación con los objetivos climáticos, la gestión responsable de recursos escasos y la reducción de costes.

3.2 Reducción de residuos y economía circular

Impulsar la economía circular en la operación hotelera, optimizando el uso de insumos, minimizando envases y residuos y reforzando el aprovechamiento alimentario, con el objetivo de reducir el impacto ambiental y los costes asociados.

3.3 Protección de la biodiversidad

Contribuir a la preservación del capital natural en los destinos mediante programas específicos de protección y conservación de la flora y la fauna, en colaboración con actores locales y entidades especializadas.

3.4 Adaptación al cambio climático

Incrementar la resiliencia del negocio frente al cambio climático, adaptando infraestructuras y actividad a los nuevos escenarios climáticos y de riesgo, con planes específicos para los destinos más expuestos.

▪ Pilar transversal – TRANSPARENCIA Y ÉTICA

La estrategia de sostenibilidad incorpora un pilar transversal que orienta la forma en que la organización se relaciona y comunica con sus grupos de interés. Este eje refuerza el compromiso con una gestión responsable basada en la transparencia, la ética y la rendición de cuentas.

Impulsa una comunicación clara, veraz y accesible sobre el desempeño y los compromisos en materia de sostenibilidad, favoreciendo el diálogo continuo con los grupos de interés y la integración de sus expectativas en la toma de decisiones. Asimismo, contribuye a reforzar los principios de buen gobierno, el cumplimiento normativo y la coherencia entre la estrategia, la gestión y la información reportada.

Despliegue de la estrategia: principales líneas de actuación en 2025

Durante 2025, la compañía avanzó en la implementación de su estrategia ESG mediante las siguientes actuaciones:

- **Ámbito Ambiental**

Las actuaciones se centraron en la mejora de la eficiencia energética y el avance hacia la descarbonización, a través del seguimiento de consumos, la identificación de oportunidades de mejora y la inversión en soluciones renovables, en el marco del Plan de Descarbonización 2025-2030 (cuyos objetivos se describen en el apartado “Mitigación del cambio climático y reducción de emisiones”, capítulo 04. Medioambiente).

Asimismo, se reforzó la gestión del agua mediante una mayor trazabilidad del consumo y la detección temprana de incidencias. En paralelo, se avanzó en la gestión de residuos y en la aplicación de criterios de economía circular, con la estandarización de prácticas y la ampliación de las fracciones gestionadas.

- **Ámbito Social**

Las iniciativas se orientaron al bienestar y al desarrollo del equipo, con actuaciones centradas en la formación, salud laboral y mejora del clima interno.

De forma complementaria, se reforzaron las acciones en materia de inclusión social y diversidad mediante la colaboración con entidades sociales y programas de inserción laboral. La relación con las comunidades locales se mantuvo a través de acciones de voluntariado y donaciones, que se desarrollan con mayor detalle en el apartado correspondiente.

- **Ámbito de Gobernanza**

El ejercicio estuvo marcado por el fortalecimiento del sistema de reporte ESG y la definición de la hoja de ruta hasta 2026.

Paralelamente, se mantuvo un seguimiento continuo de las nuevas exigencias regulatorias, en particular las establecidas por la Unión Europea. Estas actuaciones se complementaron con el refuerzo de las políticas y procedimientos internos en materia de ética y transparencia.

Grupos de interés

Catalonia Hotels & Resorts identifica y gestiona sus grupos de interés como un elemento clave de su estrategia de sostenibilidad y de creación de valor a largo plazo. Su definición se ha basado en el ejercicio de análisis de doble materialidad realizado en 2025, que ha permitido identificar los colectivos más relevantes en función de su relación con la actividad de la compañía y de su influencia en la generación de

impactos, riesgos y oportunidades. Este enfoque garantiza la coherencia entre la identificación de los asuntos materiales y la participación de los grupos relevantes en la toma de decisiones. La identificación de los grupos de interés se ha realizado atendiendo a los siguientes criterios:

- Nivel de impacto que cada grupo puede generar o recibir como consecuencia de la actividad.
- Grado de influencia en decisiones operativas, ambientales, sociales y de gobernanza.
- Relación directa con las operaciones y los servicios prestados en los destinos donde opera la compañía.

Como resultado de este análisis, los grupos de interés se clasifican en:



Figura 1: Clasificación de los grupos de interés de Catalonia Hoteles & Resorts.

Catalonia Hotels & Resorts mantiene con ellos una relación continua y transparente, basada en el diálogo y la integración progresiva de sus expectativas en la gestión del negocio, en coherencia con los principios ESG.

Para asegurar una relación fluida, transparente y bidireccional, utiliza diversos canales adaptados a cada grupo de interés:

GRUPO DE INTERÉS	CANALES UTILIZADOS
Colaboradores	Intranet corporativa, <i>newsletters</i> internas, encuesta clima laboral, reuniones de equipo, comités de seguridad y bienestar, buzones de sugerencias, plataformas de formación
Inversores y propietarios	Informes financieros y ESG, reuniones corporativas, presentaciones institucionales, comunicación directa con la dirección
Proveedores	Portal de proveedores, contratos, auditorías, reuniones operativas
Huéspedes y Clientes	Encuestas de satisfacción, plataformas de reserva, atención al cliente, comunicación en hotel, redes sociales.
Comunidades locales	Reuniones comunitarias, proyectos de colaboración, convenios institucionales, acciones de voluntariado.
Administraciones públicas	Reportes regulatorios, auditorías, inspecciones y participación en programas sectoriales.
Asociaciones y sector empresarial	Participación en cámaras y foros sectoriales, mesas de diálogo, alianzas estratégicas.

Análisis de doble materialidad

Catalonia Hotels & Resorts considera el análisis de materialidad como una herramienta clave para identificar y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para su actividad y para sus grupos de interés.

La experiencia en este ámbito se inició en 2023 con un primer análisis de materialidad como parte del proceso de elaboración del Estado de Información No Financiera, que permitió identificar 18 temas materiales a partir de un proceso participativo con más de 5.000 valoraciones de grupos de interés.

En dicho proceso participaron colaboradores de todas las regiones, equipo directivo y de hoteles, proveedores de los distintos países donde opera la cadena y clientes del programa de fidelización Catalonia Rewards, lo que permitió incorporar una visión amplia y representativa de las principales expectativas y preocupaciones vinculadas a la actividad de la compañía.

En 2025, y en línea con la evolución del marco regulatorio europeo, la compañía llevó a cabo un análisis de doble materialidad que permitió profundizar en la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades (IROS) asociados a su actividad, considerando tanto la perspectiva de impacto sobre el entorno y la sociedad como la perspectiva del impacto financiero para el negocio. Este ejercicio refuerza la integración transversal de la sostenibilidad en el núcleo del modelo de negocio y en la toma de decisiones estratégicas. La integración de la sostenibilidad desde un enfoque transversal permite a Catalonia Hotels & Resorts:

- Definir con mayor claridad la relevancia de la información no financiera.
- Focalizar esfuerzos y recursos en los asuntos más significativos.
- Anticipar riesgos emergentes vinculados a factores ESG.
- Detectar oportunidades de innovación alineadas con un desarrollo ambiental, social y económicamente responsable.

Asimismo, facilita la alineación entre la estrategia de sostenibilidad y la estrategia de negocio, incorporando estos criterios en decisiones clave como inversiones, desarrollo de proyectos y gestión operativa. El análisis de doble materialidad se ha desarrollado a partir de un proceso estructurado que ha tenido en cuenta: el contexto operativo de la compañía, su modelo de negocio, su presencia geográfica y su cadena de valor. Así como la dimensión social de su actividad.

En el marco de este proceso, se recogieron más de 1.600 respuestas a través de encuestas, que permitieron incorporar la visión de personas colaboradoras de todas las regiones de operación, empresas proveedoras y organizaciones vinculadas a la cadena de suministro, así como huéspedes y clientes de la red de fidelización.

Asimismo, se han considerado las actividades vinculadas a la gestión y operación de hoteles urbanos, vacacionales y resorts, los servicios de restauración, la gestión hotelera y la cesión de espacios, así como la elevada integración vertical que caracteriza al modelo operativo de la compañía.

Como parte del ejercicio, se han analizado un total de 150 impactos, riesgos y oportunidades, incluyendo impactos ambientales y sociales, riesgos financieros y oportunidades de creación de valor. Estos elementos fueron evaluados y priorizados en función de su gravedad y probabilidad, y validados con las distintas áreas del negocio y la dirección. El proceso permitió determinar los asuntos más relevantes desde una perspectiva de impacto y financiera, y se han distribuido de la siguiente manera:

- 17 impactos ESG positivos: 14 actuales y 3 potenciales;
- 68 impactos ESG negativos: 44 actuales y 24 potenciales;
- 20 oportunidades financieras y 45 riesgos financieros.

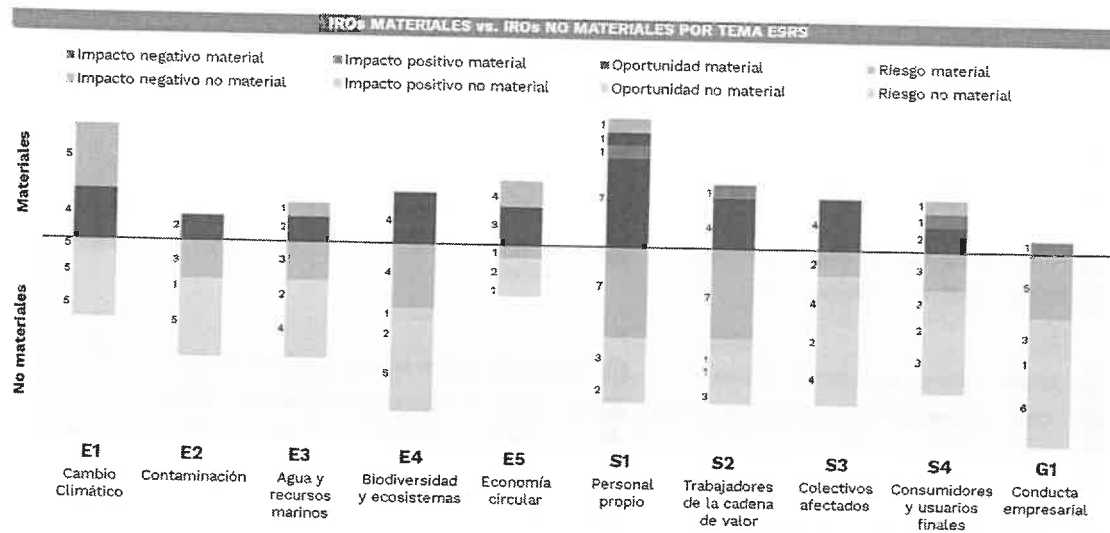


Figura 2: Comparativa de IROS materiales y no materiales por tipología y tema.

El análisis de doble materialidad identifica como temas prioritarios: la mitigación y adaptación al cambio climático, el consumo energético y de agua, y la gestión de residuos y materiales. Así como los vinculados a la gestión del personal propio en materia de condiciones de trabajo, salud y seguridad y desarrollo profesional.

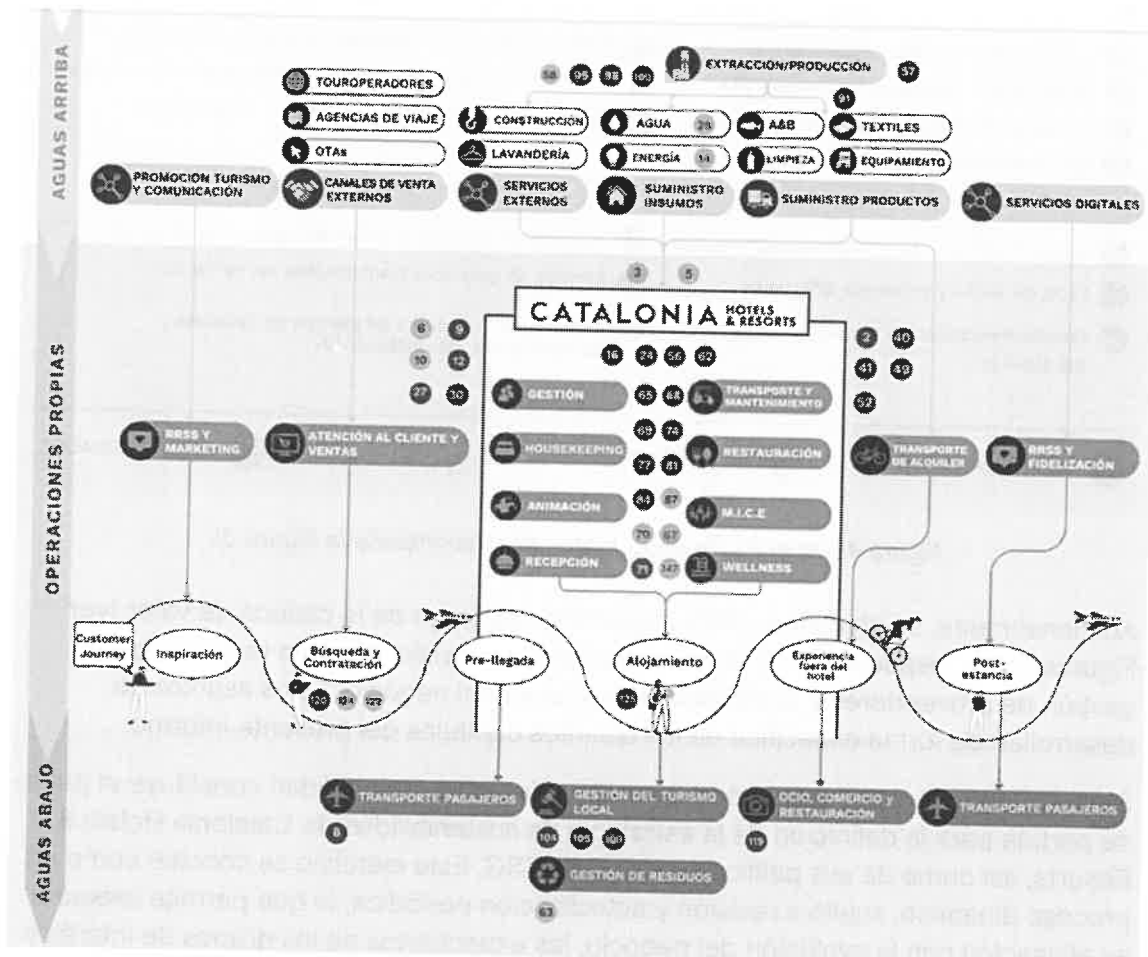


Figura 3: Visualización de los temas materiales en la cadena de valor.

LEYENDA DE TEMAS MATERIALES



Figura 4: Leyenda de IROS materiales, (acompaña la Figura 3).

Adicionalmente, se identifican IROs materiales a lo largo de la cadena de valor (ver Figuras 3 y 4), especialmente en relación con el aprovisionamiento responsable, la gestión de proveedores y la estabilidad operativa del negocio. Estos asuntos se desarrollan de forma específica en los distintos capítulos del presente informe.

Sobre la base de estos resultados, el análisis de doble materialidad constituye el punto de partida para la definición de la estrategia de sostenibilidad de Catalonia Hotels & Resorts, así como de sus políticas y objetivos ESG. Este ejercicio se concibe como un proceso dinámico, sujeto a revisión y actualización periódica, lo que permite asegurar su alineación con la evolución del negocio, las expectativas de los grupos de interés y los cambios regulatorios, reforzando el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas en materia de sostenibilidad.

Agenda 2030 y contribución a los ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para Catalonia Hotels & Resorts se mantienen sin cambios respecto a 2024, conservando el mismo enfoque y ámbitos de contribución durante el ejercicio 2025.

En este marco, Catalonia Hotels & Resorts orienta su actividad y sus iniciativas de sostenibilidad a los siguientes ODS de la Agenda 2030:

- **ODS 2. Hambre cero**
Contribución mediante donaciones de alimentos a colectivos vulnerables y la aplicación de medidas para la reducción del desperdicio alimentario en la operativa hotelera.
- **ODS 4. Educación de calidad**
Apoyo al acceso a la educación a través de donaciones de material escolar, equipamiento educativo y programas de becas en las comunidades donde opera.
- **ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico**
Impulso del empleo de calidad, el desarrollo profesional y el fortalecimiento de proveedores locales, contribuyendo al desarrollo económico de los territorios.
- **ODS 12. Producción y consumo responsables**
Implementación de medidas para reducir el uso de plásticos de un solo uso, como la sustitución de botellas plásticas por botellas de cristal y el uso de sistemas rellenables.
- **ODS 13. Acción por el clima**
Avance en la reducción de emisiones mediante la instalación de placas solares y la sustitución de equipos por otros más eficientes energéticamente.
- **ODS 14. Vida submarina**
Colaboración con entidades especializadas para la conservación de los ecosistemas marinos y la protección de la biodiversidad acuática en los destinos donde opera.
- **ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres**
Desarrollo de proyectos locales, especialmente en el Caribe, vinculados a la conservación de la biodiversidad, como apiarios, viveros y programas de flora endémica y nativa.
- **ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos**
Fomento de alianzas con empresas, organizaciones y comunidades locales para compartir buenas prácticas y amplificar el impacto de las iniciativas de sostenibilidad.

Evolución y enfoque futuro de la Agenda 2030

Durante 2025, Catalonia Hotels & Resorts ha iniciado la elaboración de una nueva matriz de ODS, alineada con la actualización de su estrategia corporativa de sostenibilidad. Esta matriz, actualmente en fase de desarrollo, tiene como objetivo priorizar los ODS más relevantes en función de su impacto, relevancia para el negocio, expectativas de los grupos de interés y capacidad de gestión, y servirá de base para orientar las iniciativas estratégicas a partir de 2026.

De cara al próximo periodo, la estrategia de sostenibilidad de la compañía considerará distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible, como: Salud y bienestar (ODS 3), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), Producción y consumo responsables (ODS 12) y Acción por el clima (ODS 13).

Objetivos ESG 2026

De cara a 2026, Catalonia Hotels & Resorts define un conjunto de objetivos de sostenibilidad estructurados, alineados con su nueva estrategia y concebidos para reforzar la gestión y el seguimiento de las principales prioridades de Catalonia Hotels & Resorts. Estos objetivos suponen un avance respecto a ejercicios anteriores, al permitir concretar metas y orientar de forma más sistemática las actuaciones.

- **En el ámbito social y de personas**, los objetivos se orientan a avanzar hacia condiciones laborales de referencia, reforzar el desarrollo y la fidelización del talento, garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, y consolidar una cultura basada en la equidad, la diversidad y la inclusión. Asimismo, se incorporan objetivos vinculados a la accesibilidad de los servicios y a la mejora de la experiencia de cliente, así como al fortalecimiento de una cadena de valor responsable.
- **En relación con los territorios y comunidades**, los objetivos se centran en generar oportunidades laborales, impulsar la integración del talento joven y de colectivos en situación de vulnerabilidad, y contribuir al desarrollo local, mediante la conservación del patrimonio, el fomento de la cultura local y la priorización del consumo y las colaboraciones con el entorno.
- **En el ámbito ambiental**, los objetivos 2026 abordan la reducción del desperdicio alimentario y de los residuos plásticos, la protección de la biodiversidad y los ecosistemas locales, la optimización del consumo de agua y energía, la reducción de la huella de carbono y la adaptación progresiva de las operaciones a los riesgos derivados del cambio climático.
- **Los objetivos de carácter transversal** refuerzan el cumplimiento normativo y la comunicación responsable de la estrategia de sostenibilidad, sentando las bases para un seguimiento más riguroso y una mayor transparencia frente a los grupos de interés.

En conjunto, la estrategia de sostenibilidad, sus pilares, las actuaciones desarrolladas y los objetivos definidos permiten generar beneficios concretos para el negocio, que se resumen en la tabla a la continuación:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS ESPERADOS
Retención y atracción de talento	✓ Reducir la alta rotación. ✓ Ampliar la bolsa de talento. ✓ Mejorar la reputación como empleador. ✓ Ofrecer un mejor servicio con un personal más motivado.
Eficiencia operativa	✓ Reducir costes operativos. ✓ Mejorar la resiliencia frente a la escasez de recursos. ✓ Asegurar la continuidad operativa ante disrupciones. ✓ Disponer de datos centralizados.
Mejora del posicionamiento	✓ Mejorar la experiencia de los clientes. ✓ Fidelizar a los clientes. ✓ Mejorar la percepción de marca.
Reducción de riesgos	✓ Proteger activos e infraestructuras. ✓ Reducir riesgos legales y reputacionales.

3.2. Políticas y retos

Políticas corporativas y marcos de actuación

En el marco del despliegue de su estrategia de sostenibilidad, Catalonia Hotels & Resorts se apoya en un conjunto de políticas corporativas vigentes que establecen los principios de ética, cumplimiento y buen gobierno aplicables a la organización. Estas políticas, cuyo origen deriva de la elaboración del Mapa de Riesgos Penales, son un eje sobre las que se articulan y refuerzan las actuaciones en materia ESG.

Durante el ejercicio 2025, se mantuvieron vigentes y sin modificaciones las siguientes políticas corporativas:

- **Código Ético**, de aplicación interna y extensiva a terceros. Publicado en la página web corporativa.
- **Política del Canal Ético**, aplicable tanto a personal interno como a terceros y disponible públicamente en la web corporativa.
- **Política Anticorrupción**, de aplicación interna y accesible a terceros proveedores previa solicitud.

- **Política de Compliance**, de aplicación interna, que regula el sistema de prevención de riesgos penales.
- **Política de Respeto por los Derechos Humanos**, de aplicación interna y comunicable a terceros proveedores previa solicitud.
- **Política de uso responsable de la Inteligencia Artificial**, de aplicación interna, aprobada durante el ejercicio 2025, que establece los principios para un uso ético y responsable de estas tecnologías.

Adicionalmente, durante 2025 se ha trabajado en el desarrollo de una Política de Compras Sostenibles, actualmente en proceso de definición, con el objetivo de integrar criterios ESG de forma progresiva en la gestión de la cadena de suministro.

Retos ESG y gestión durante el ejercicio 2025

Durante el ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts avanzó en la consolidación de su estrategia ESG, evolucionando desde un enfoque inicial de diagnóstico y cumplimiento hacia un modelo más estructurado, alineado con estándares internacionales y con una visión de largo plazo.

En este proceso, se identificaron una serie de retos clave cuya adecuada gestión ha sido determinante para reforzar la madurez del sistema ESG de la compañía.

- **Ámbito Ambiental**
Los principales retos estuvieron vinculados a la gestión de residuos, la descarbonización de la actividad y la protección de la biodiversidad, especialmente en los destinos del Caribe. Estos retos pusieron de manifiesto la necesidad de avanzar en la estandarización de criterios, la mejora de la calidad del dato y la integración de enfoques basados en diagnósticos técnicos y científicos.
- **Ámbito Social**
Los retos se centraron en el fortalecimiento de la cultura corporativa, el bienestar de las personas y la consolidación de iniciativas de impacto social y comunitario. Asimismo, se identificó la importancia de reforzar la comunicación interna y la participación del equipo como elementos clave para el despliegue efectivo de la estrategia ESG.
- **Ámbito de Gobernanza**
El ejercicio estuvo marcado por el incremento de las exigencias regulatorias, en particular las derivadas de las nuevas directivas de sostenibilidad de la Unión Europea, lo que supuso un reto relevante en términos de sistemas de información, trazabilidad de datos y estructura de gobierno ESG.

De forma transversal, se identificaron retos operativos relacionados con la cohesión entre destinos, la estandarización de políticas y procesos y la necesidad de impulsar un cambio cultural sostenido en toda la organización. La gestión de estos retos ha permitido extraer aprendizajes clave que orientan las prioridades definidas para el ejercicio 2026.

Procesos, sistemas y trazabilidad de la información ESG

Con el objetivo de garantizar la trazabilidad, coherencia y calidad de la información ESG, Catalonia Hotels & Resorts utiliza distintas herramientas que permiten recopilar y centralizar datos ambientales, sociales y de gobernanza procedentes de sus hoteles y regiones. Durante el ejercicio 2025, las principales herramientas utilizadas fueron las siguientes:

- **Takhys:** plataforma corporativa para la gestión de incidencias y el registro de consumos, utilizada para la consolidación de información ambiental reportada por los hoteles y el seguimiento de agua, energía y residuos.
- **DEXMA:** herramienta de monitorización energética en tiempo real, empleada para identificar consumos de energía, priorizar medidas de eficiencia y apoyar el seguimiento del Plan de Descarbonización 2025–2030 y el cálculo de la huella de carbono (alcances 1 y 2).
- **SAP:** sistema corporativo de gestión administrativa y financiera, del que se obtiene información relevante sobre proveedores y personas, incluyendo datos de compras, contratos, facturación, empleo y *reporting* laboral. Está prevista su integración con *SuccessFactors* en 2026 para reforzar la trazabilidad de la información de personas.

Para asegurar la calidad de los datos, se realizan revisiones y contrastes aleatorios entre la información registrada en las plataformas y la documentación de respaldo disponible, lo que permite verificar la coherencia y fiabilidad de los datos reportados.

Durante 2025 se identificaron asimismo limitaciones derivadas de la falta de integración entre sistemas en los distintos países y de la aplicación de normativas y metodologías diferentes, lo que dificulta la comparabilidad entre unidades operativas y requiere procesos adicionales de verificación.

3.3. Innovación y transformación digital

Durante el ejercicio, Catalonia Hotels & Resorts ha continuado avanzando en su proceso de transformación digital mediante la implantación y mejora de diversas soluciones orientadas tanto a optimizar la experiencia del huésped como a reforzar la gestión interna y los procesos operativos.

Digitalización orientada al huésped

- Implantación de *tablets* en la recepción para la digitalización de los procesos de *check-in* y *check-out*.
- Despliegue del *pre-check-in* online en toda la cadena.
- Ampliación de la *web* de servicios, accesible desde dispositivos móviles, que permite la reserva de restaurantes, spas, *room service* y excursiones, así como el acceso a información de interés del entorno.

- Desarrollo de planos interactivos en los hoteles del Caribe para facilitar la orientación de los huéspedes dentro de los complejos.
- Optimización de los procesos de acceso y registro a la web de servicios, simplificando la autenticación de los usuarios.

Digitalización de la gestión interna y los procesos operativos

- Ampliación de los informes de *business intelligence* mediante Power BI, incluyendo cuentas de resultados (*P&L*) para la dirección de los hoteles con comparativas frente a presupuesto y ejercicio anterior.
- Despliegue de la plataforma de gestión operativa, incorporando procesos de mantenimiento y registros asociados.
- Inicio de la implantación de soluciones de *e-procurement* para la gestión de pedidos y la recepción de mercancías.
- Implantación del sistema digital de control horario en todos los hoteles.

De cara a 2026, se prevé avanzar en la digitalización de la gestión de turnos y horarios, integrando en una única plataforma corporativa la planificación de jornadas, descansos, vacaciones y situaciones de absentismo.

Esta herramienta permitirá mejorar la eficiencia en la organización del trabajo, reforzar el control y la trazabilidad de la información laboral y facilitar una gestión más homogénea y transparente de los equipos, en coordinación con los sistemas corporativos de gestión de personas y los dispositivos de control horario ya implantados.

4/ MEDIOAMBIENTE

La gestión ambiental constituye un ámbito clave para la actividad de Catalonia Hotels & Resorts, tanto por su impacto directo en la operación hotelera como por su contribución a la sostenibilidad de los destinos en los que opera. En un contexto marcado por el cambio climático, la escasez de recursos y una creciente exigencia regulatoria, la compañía trabaja de forma continua para minimizar su impacto ambiental, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y reforzar la resiliencia de sus operaciones.

El presente capítulo recoge los principales enfoques, avances y resultados en materia medioambiental durante el ejercicio 2025, abordando la gestión operativa, los retos y oportunidades identificados y el impacto ambiental asociado a la actividad.

Las tablas con los indicadores detallados de medioambiente se incluyen en el anexo del presente documento.

4.1. Estrategias de mitigación/adaptación, objetivos, avances

En línea con la estrategia ESG y los compromisos definidos en el pilar ambiental, Catalonia Hotels & Resorts desarrolla su gestión medioambiental a través de un enfoque integral orientado a la mitigación de impactos, la adaptación al cambio climático y la mejora continua de la eficiencia operativa. Este enfoque se aplica de forma transversal a las operaciones y se adapta a las particularidades de los distintos destinos en los que opera la compañía, con especial atención a aquellos con mayor sensibilidad ambiental.

La compañía identifica principales impactos ambientales asociados a su actividad, fundamentalmente vinculados a la gestión de instalaciones y a posibles incidencias de carácter accidental. A cierre del ejercicio, no existen provisiones significativas por riesgos ambientales, al no haberse identificado obligaciones ambientales presentes que requieran dotación conforme a la normativa contable.

Asimismo, Catalonia Hotels & Resorts no dispone de seguros específicos de responsabilidad civil ambiental, dada la naturaleza de su actividad y el perfil de riesgo asociado. La gestión de estos impactos se realiza mediante procedimientos operativos, controles internos, planes de mantenimiento preventivo y el estricto cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

Enfoque de gestión ambiental y gobernanza operativa

La estrategia ambiental se articula mediante procedimientos operativos, herramientas de control y sistemas de seguimiento que permiten identificar los principales focos de impacto, monitorizar los consumos de recursos y asegurar la trazabilidad de la información ambiental. Las certificaciones ambientales desempeñan un papel relevante como marco de referencia para la evaluación del desempeño y la orientación de la gestión ambiental de la compañía.

Este modelo de gestión se apoya en la coordinación entre el equipo de ESG, las áreas corporativas y los equipos operativos de los hoteles, garantizando la aplicación de los criterios ambientales y su adecuada integración en la operativa diaria.

Durante el ejercicio 2025, se han consolidado herramientas y procesos internos orientados a la recopilación y análisis de la información ambiental. Entre ellos se incluyen sistemas de registro y seguimiento de los consumos de agua y energía en los distintos establecimientos, así como controles asociados a la gestión ambiental.

En los destinos del Caribe, estos sistemas de control se han reforzado en las principales áreas operativas de los hoteles con mayor consumo de agua y energía, y en la gestión de residuos, debido a la mayor sensibilidad ambiental de la región.

Por su parte, en los establecimientos de Europa se ha continuado avanzando en la homogeneización de los registros y controles operativos, con el objetivo de asegurar la comparabilidad de la información ambiental.

Todos estos procesos se apoyan en registros internos, reportes periódicos y mecanismos de revisión, que permiten mejorar la trazabilidad y consistencia de los datos ambientales.

Asimismo, facilitan la comparación interanual de la información y refuerzan la fiabilidad de los datos utilizados tanto para el seguimiento de los objetivos ambientales como para la toma de decisiones operativas.

Gestión energética y eficiencia operativa

En el marco del pilar ambiental de la estrategia ESG (objetivo 3.1 Reducción del consumo de agua y energía), la gestión energética se concibe como una palanca clave para mejorar la eficiencia operativa de los establecimientos y reducir el impacto ambiental asociado al consumo de energía.

Durante 2025 se ha reforzado el control y seguimiento de los consumos energéticos, facilitando la identificación de los principales focos de consumo y la implantación de medidas de eficiencia adaptadas a la tipología de los establecimientos.

En este contexto, las principales actuaciones desarrolladas durante el ejercicio han sido las siguientes:

- **Implantación de sistemas de control inteligente y automatización**, orientados a optimizar el funcionamiento de las instalaciones, especialmente en ámbitos como la climatización, la iluminación y la operación de equipos.
- **Refuerzo de los planes de mantenimiento preventivo y ajustes técnicos**, destinados a mejorar el rendimiento energético de los equipos y reducir consumos innecesarios asociados a la operación diaria.
- **Impulso del autoconsumo renovable**, mediante la ampliación de la infraestructura de generación fotovoltaica en los hoteles ubicados en México, concretamente en Playa Maroma, Royal Tulum y Yucatán Beach, incrementando la capacidad de producción de energía limpia. En República Dominicana, la

capacidad instalada se ha mantenido sin variaciones, priorizándose la optimización del consumo energético en las instalaciones existentes.

- **Mejora y renovación progresiva de equipos** en áreas operativas clave, especialmente en instalaciones técnicas, sistemas de climatización, iluminación y servicios de apoyo como lavanderías y cocinas.

Estas actuaciones se han concentrado principalmente en los establecimientos del Caribe, donde la eficiencia energética resulta especialmente relevante por las condiciones climáticas y la intensidad operativa, y se han desarrollado de forma progresiva en función de las necesidades específicas de cada hotel.

En los establecimientos de Europa, las actuaciones se han orientado principalmente a la optimización y mejora de equipos existentes, en coherencia con las características de las instalaciones.

Gestión del agua y optimización del consumo hídrico

La optimización del consumo de agua responde a uno de los objetivos prioritarios definidos en el pilar ambiental de la estrategia ESG (objetivo 3.1 Reducción del consumo de agua y energía), dado el carácter esencial de este recurso para la actividad hotelera y la localización de parte de los establecimientos en zonas con estrés hídrico o elevada presión sobre los recursos disponibles.

Esta circunstancia resulta especialmente relevante en los destinos del Caribe, donde la disponibilidad de agua y la eficiencia en su uso son factores determinantes para la sostenibilidad de la operación.

Durante el ejercicio 2025, se ha reforzado el control y seguimiento de los consumos de agua en los distintos establecimientos, con especial foco en los hoteles ubicados en México y República Dominicana.

En este contexto, las principales actuaciones desarrolladas han sido las siguientes:

- **Refuerzo del control y seguimiento de los consumos de agua** en los hoteles de México y República Dominicana, ampliando el análisis de los principales puntos de consumo y mejorando la detección de desviaciones e incidencias.
- **Seguimiento detallado de los usos del agua**, abarcando áreas de alojamiento, zonas comunes, cocinas, lavanderías, piscinas y sistemas de riego, lo que permite una lectura más precisa del consumo asociado a cada uso operativo.
- **Intensificación de los controles operativos y del mantenimiento preventivo**, con especial atención a la detección temprana de fugas, la optimización de sistemas hidráulicos y el control continuo de consumos, atendiendo a las condiciones climáticas y a la intensidad operativa de los hoteles de México y República Dominicana.
- **Implantación de soluciones técnicas para la reducción del consumo de agua en procesos operativos específicos**, destacando la incorporación de sistemas de recuperación y reutilización de agua en lavanderías, como en el

Hotel Grand Costa Mujeres en México, que permiten tratar y reutilizar el agua del primer ciclo de lavado para usos posteriores y reducir de forma significativa el consumo hídrico asociado a esta actividad.

- **Aplicación de medidas orientadas a la eficiencia hídrica en los distintos destinos**, incluyendo actuaciones de mantenimiento preventivo, control sistemático de fugas y optimización de instalaciones de uso intensivo de agua.

En los establecimientos de Europa, las actuaciones se han orientado principalmente a la mejora de la eficiencia de las instalaciones existentes y al refuerzo de los sistemas de medición y control, en coherencia con las características de las infraestructuras y el contexto operativo de estos destinos.

Economía circular y gestión de residuos

En coherencia con el pilar ambiental de la estrategia ESG (objetivo 3.2 de reducción de residuos y economía circular), la gestión de residuos se aborda desde un enfoque de economía circular orientado a la minimización de residuos en origen, la optimización del uso de insumos y el refuerzo de la valorización de materiales.

La actividad hotelera genera distintas tipologías de residuos a lo largo de su operación, cuya gestión se aborda mediante procedimientos operativos orientados a la correcta segregación en origen, la trazabilidad de los materiales y la adecuada gestión de su destino final.

Este enfoque se aplica de forma diferenciada en función de las características de cada destino, atendiendo a los sistemas locales de recogida y tratamiento disponibles.

Durante el ejercicio 2025, se han mantenido y reforzado los procedimientos de gestión de residuos en los establecimientos, consolidando su aplicación tanto en los hoteles ubicados en España como en los destinos del Caribe. La segregación se realiza en origen, en áreas operativas y zonas comunes, clasificando los residuos en fracciones.

En los establecimientos de España, la gestión de residuos se desarrolla conforme a los sistemas municipales y autonómicos de recogida y tratamiento, lo que permite una mayor estandarización en la segregación y valorización de determinadas fracciones.

En los hoteles ubicados en México y República Dominicana, donde los sistemas externos de gestión presentan mayores particularidades, se han reforzado los controles internos y la coordinación con gestores autorizados, con el objetivo de garantizar una correcta segregación, almacenamiento y retirada de los residuos generados.

De forma complementaria, durante 2025 se han impulsado medidas orientadas a la reducción de residuos en origen, especialmente en los establecimientos del Caribe. Entre las principales actuaciones desarrolladas destacan las siguientes:

- **Eliminación progresiva de plásticos de un solo uso**, mediante la sustitución de botellas plásticas de agua, envases desechables y otros materiales de un solo uso utilizados en habitaciones, zonas comunes y áreas operativas por alternativas reutilizables, recargables o de menor impacto ambiental.

- **Implantación de plantas internas de embotellado de agua** para los hoteles Catalonia Bayahibe y Catalonia Royal La Romana, orientadas a eliminar el uso de botellas plásticas de agua. Estas instalaciones permiten producir agua tratada para consumo interno, reduciendo de forma significativa la generación de residuos plásticos.
- **Sustitución de *amenities* tradicionales por sistemas recargables**, eliminando los envases monodosis en habitaciones y zonas comunes, y reduciendo tanto la generación de residuos como el consumo de envases.
- **Gestión adecuada de los aceites vegetales usados generados en las cocinas**, mediante su recogida en contenedores herméticos debidamente etiquetados y su posterior retirada por gestores autorizados para su correcta disposición final, evitando la contaminación de las redes de alcantarillado y del medio ambiente.
- **Optimización de envases y materiales en procesos operativos**, especialmente en áreas como cocinas y servicios de apoyo, priorizando el uso de envases reutilizables y reduciendo la utilización de materiales desechables.
- **Fomento de acuerdos con proveedores para la recepción de insumos en formatos a granel y mediante sistemas de envases retornables**, contribuyendo a la reducción de residuos de envases y a una gestión más eficiente de los materiales a lo largo de la cadena de suministro.

Asimismo, se ha continuado reforzando la trazabilidad de los residuos y de los procesos asociados a la operación hotelera, apoyándose en registros internos, reportes periódicos y controles operativos específicos.

En los destinos del Caribe, este refuerzo ha incluido una mayor sistematización del seguimiento de residuos valorizables y peligrosos, mientras que en los establecimientos de España se ha avanzado en la homogeneización de los registros y criterios de seguimiento.

Estos mecanismos permiten mejorar la calidad y fiabilidad de la información disponible y facilitan el análisis de la evolución de la generación de residuos y de su destino final.

Protección del entorno natural y biodiversidad

La protección del entorno natural y la biodiversidad se desarrolla en coherencia con el pilar ambiental de la estrategia ESG, y en particular con el objetivo 3.3 de protección de la biodiversidad. Este enfoque resulta especialmente relevante para la actividad hotelera, dada la localización de parte de los establecimientos en entornos de alto valor ecológico, como zonas costeras, humedales, manglares y áreas de elevada riqueza natural, principalmente en los destinos del Caribe.

Durante el ejercicio 2025, las actuaciones en materia de biodiversidad se han orientado a minimizar los impactos derivados de la actividad hotelera, preservar los ecosistemas en los que se integran los establecimientos y reforzar la resiliencia ambiental de los

destinos, mediante iniciativas específicas desarrolladas en colaboración con entidades especializadas y actores locales. Entre las principales actuaciones destacan:

- **Gestión y protección de manglares, humedales y cuerpos de agua dulce**, como en los hoteles Catalonia Royal Tulum y Playa Maroma, donde estos espacios se mantienen como áreas de alto valor ecológico, con asesoramiento periódico de biólogos especializados y controles orientados a preservar su función ecológica.
- **Conservación de ecosistemas marinos y arrecifes de coral**, especialmente en la zona de Bayahíbe (República Dominicana), a través de la colaboración con entidades especializadas como FUNDEMAR, apoyando acciones de monitoreo, restauración y evaluación de la calidad del agua y de la salud de los arrecifes.
- **Programas de reforestación y conservación de flora nativa**, desarrollados en colaboración con el programa Misión Rescate Lista Roja, que incluyen la plantación de especies nativas y endémicas en áreas protegidas y su integración en los entornos de los hoteles, contribuyendo a la restauración de ecosistemas y al refuerzo de la resiliencia climática de los destinos.
- **Producción de flora local en viveros internos**, destinada al acondicionamiento y mantenimiento de los jardines de los hoteles ubicados en México y República Dominicana.

Esta práctica favorece el uso de especies nativas o adaptadas al entorno local, contribuyendo a la conservación de la biodiversidad y a una mejor integración paisajística de los establecimientos en su entorno natural.

Asimismo, el empleo de flora adaptada permite mejorar la resiliencia de las zonas ajardinadas frente a condiciones climáticas adversas y reducir las necesidades de mantenimiento intensivo.

- **Gestión responsable de la fauna silvestre**, mediante la contratación de especialistas externos para el control y manejo ético de especies presentes en las instalaciones, así como la implantación de protocolos de “no interacción” y la formación específica del personal operativo.
- **Impulso de proyectos de apicultura y protección de polinizadores**, como los apiarios y meliponarios implantados en hoteles de México y República Dominicana, que contribuyen a la conservación de especies clave para los ecosistemas locales.

Estas actuaciones se desarrollan de forma coordinada con las áreas operativas y el equipo ESG, y se adaptan a las características ambientales y regulatorias de cada destino, reforzando la integración de la actividad hotelera en su entorno natural y contribuyendo a la preservación del capital natural a medio y largo plazo.

Mitigación del cambio climático y reducción de emisiones

La mitigación del cambio climático constituye uno de los ejes transversales del pilar ambiental de la estrategia ESG (objetivo 3.4 de adaptación al cambio climático), orientando las actuaciones hacia la reducción de emisiones y el refuerzo de la resiliencia del negocio frente a los nuevos escenarios climáticos.

Para la definición de los objetivos de reducción de emisiones se toman como referencia los compromisos establecidos en la legislación española, como la Ley 7/2022 de cambio climático y transición energética, que marca las directrices para grandes empresas de cara a 2030. Asimismo, se alinea con las exigencias europeas, que impulsan al sector a adoptar objetivos intermedios situados entre el 30% y el 40% según las vías sectoriales disponibles.

Sobre esta base, Catalonia Hotels & Resorts ha determinado que una reducción del 32% representa una meta coherente con la normativa vigente, realista desde una perspectiva operativa y viable técnicamente para el periodo al 2030 con respecto al 2019 (año base).

En este contexto, la mitigación se aborda mediante actuaciones dirigidas a limitar las emisiones que pueden evitarse en el corto y medio plazo y a compensar aquellas que no son directamente reducibles, con especial atención a los destinos del Caribe, donde la intensidad operativa y las condiciones climáticas incrementan la exposición a los impactos del cambio climático.

Las principales actuaciones de mitigación del cambio climático desarrolladas han sido las siguientes:

- **Electrificación progresiva de la movilidad interna y de servicios**, con el objetivo de reducir el consumo de combustibles fósiles y las emisiones asociadas al transporte. Se han incorporado nuevos vehículos eléctricos a la flota operativa de los hoteles de México y República Dominicana, destinados tanto a la operación interna como al traslado de huéspedes dentro de los complejos, contribuyendo a la reducción de emisiones directas de alcance 1.
- **Proyectos de mitigación del cambio climático mediante reforestación**, desarrollados en colaboración con el programa Misión Rescate Lista Roja. Se llevaron a cabo dos jornadas de reforestación en áreas naturales protegidas de la República Dominicana, concretamente en el Parque Humedales del Ozama y en el Sendero Guaragao del Parque Nacional Cotubanamá.

En estas acciones participaron voluntarios ESG de los distintos hoteles, logrando la plantación de 700 ejemplares de especies nativas y endémicas, que contribuyen a la captura de carbono y a la restauración de ecosistemas locales.

- **Fomento del modelo de aprovisionamiento de kilómetro cero**, incrementando la compra de productos locales y de temporada en los destinos del Caribe. Esta medida contribuye a reducir las emisiones asociadas a la logística y al transporte de mercancías, reforzando al mismo tiempo la cadena de valor local.

Estas actuaciones se desarrollan de forma complementaria a las medidas de eficiencia energética y gestión de recursos descritas en los apartados anteriores, configurando un enfoque coherente de mitigación del cambio climático alineado con la estrategia ambiental y los compromisos de sostenibilidad definidos.

4.2. Gestión de retos y oportunidades

La gestión ambiental se desarrolla en un contexto operativo complejo y heterogéneo, condicionado por la diversidad geográfica de los destinos, la tipología y antigüedad de los establecimientos y las particularidades climáticas y regulatorias de cada país. En este marco, durante el ejercicio 2025 se han identificado una serie de retos ambientales relevantes que influyen en la capacidad de la organización para avanzar en la mejora continua de su desempeño ambiental.

Al mismo tiempo, estos retos han permitido identificar oportunidades de mejora orientadas a reforzar la eficiencia operativa, avanzar en la estandarización de procesos, impulsar la digitalización de la gestión ambiental y fortalecer la resiliencia del negocio a medio y largo plazo.

Principales retos ambientales

Durante 2025, los principales retos ambientales se han concentrado en los siguientes ámbitos:

- **Complejidad operativa y diversidad de destinos**
La coexistencia de establecimientos en Europa, México y República Dominicana implica contextos climáticos, regulatorios y de disponibilidad de recursos muy diferentes, lo que dificulta la aplicación homogénea de determinadas medidas ambientales y exige adaptar los enfoques de gestión a cada realidad local.
- **Limitaciones técnicas de determinadas instalaciones**
En algunos establecimientos, especialmente en Europa, la antigüedad de los edificios, las limitaciones de espacio o la existencia de elementos protegidos condicionan la implantación de determinadas soluciones técnicas, especialmente en materia de eficiencia energética, generación renovable o adaptación de infraestructuras.
- **Condiciones climáticas en los destinos del Caribe**
La exposición a fenómenos meteorológicos extremos, la elevada humedad, el salitre y otros factores ambientales incrementan las exigencias sobre las instalaciones y los equipos, afectando a la planificación del mantenimiento, la durabilidad de los activos y la continuidad operativa.
- **Consolidación y calidad del dato ambiental**
La recopilación y homogeneización de información ambiental continúa siendo un reto relevante, debido a la coexistencia de diferentes sistemas de medición, niveles de digitalización y fuentes de información, especialmente en materia de consumos y residuos.

Oportunidades de mejora identificadas

Desde una perspectiva estratégica, la gestión de estos retos ha permitido identificar oportunidades relevantes:

- **Impulso de la digitalización y estandarización de procesos ambientales**, mejorando la trazabilidad, comparabilidad y fiabilidad de la información para la toma de decisiones.
- **Priorización de inversiones ambientales**, orientadas a los destinos y activos con mayor exposición a riesgos climáticos o mayor potencial de mejora en eficiencia operativa.
- **Refuerzo de la resiliencia del negocio**, integrando criterios ambientales en la planificación operativa y en la gestión de riesgos asociados al cambio climático.
- **Desarrollo de alianzas con entidades especializadas y actores locales**, especialmente en los destinos del Caribe, para abordar retos complejos como la biodiversidad, la gestión de residuos o la adaptación al cambio climático.

4.3. Impacto medioambiental de la actividad

El impacto medioambiental de la actividad de Catalonia Hotels & Resorts se analiza a partir de indicadores cuantitativos que permiten evaluar el consumo de recursos, la generación de residuos y las emisiones asociadas a la operación hotelera. Este análisis se apoya en datos operativos comparables, y se presenta de forma desglosada por ámbitos ambientales relevantes.

La información correspondiente al ejercicio 2025 se presenta en comparación con el ejercicio 2024, en aquellos casos en los que se dispone de información comparable, lo que permite identificar tendencias, variaciones y factores explicativos vinculados tanto a la evolución de la actividad y del perímetro operativo como a la implantación de medidas de eficiencia y mejora ambiental.

Durante 2025, la actividad operativa de la compañía registró un incremento del 5,0 % en *room nights* (3.600.717 frente a 3.422.455 en 2024) y del 4,7 % en número de personas alojadas (6.930.171 frente a 6.602.449).

Este crecimiento constituye un factor relevante para interpretar la evolución de los indicadores ambientales, especialmente en aquellos expresados en términos absolutos.

TABLA DE OCUPACIÓN

	2024	2025	% Diferencia
Room Nights (R.N.)	3.422.455	3.600.717	5,21%
Personas (Pax)	6.602.449	6.930.171	4,96%

Los resultados que se recogen a continuación reflejan el desempeño ambiental asociado a la operación de hoteles urbanos, vacacionales y resorts, teniendo en cuenta las diferencias entre destinos y contextos operativos.

Asimismo, este apartado incorpora una lectura interpretativa de los principales impactos, complementando la información detallada que se incluye en las tablas ambientales del anexo.

Contaminación

La actividad de Catalonia Hotels & Resorts, por su naturaleza no industrial, no presenta impactos significativos asociados a procesos de contaminación relevantes. Los principales riesgos potenciales en este ámbito se relacionan con las actividades de mantenimiento de las instalaciones, el uso de productos químicos y la correcta gestión de determinados residuos peligrosos o especiales generados en el marco de la operación hotelera. Asimismo, los posibles impactos asociados al ruido y a la contaminación lumínica no se consideran materiales para la actividad del grupo, debido a la naturaleza de sus operaciones y a la tipología de sus establecimientos.

Durante el ejercicio 2025, se han mantenido los protocolos operativos y de mantenimiento preventivo orientados a minimizar el riesgo de vertidos, emisiones accidentales o fugas, así como los procedimientos de almacenamiento, manipulación y retirada de residuos por gestores autorizados. Estos protocolos se aplican de forma homogénea en los distintos establecimientos, adaptándose a los requisitos normativos y operativos de cada destino.

Se ha reforzado la trazabilidad de los residuos y de los procesos asociados a la operación hotelera con el objetivo de facilitar la detección y seguimiento de posibles incidencias ambientales. A lo largo del ejercicio 2025 no se han registrado incidentes ambientales significativos relacionados con episodios de contaminación derivados de la actividad de la compañía.

Economía circular

La actividad de la compañía genera distintas tipologías de residuos asociadas principalmente a los servicios de alojamiento, restauración y mantenimiento de las instalaciones. El impacto en este ámbito se evalúa a partir de la cantidad total de residuos generados, su distribución por tipologías y el destino final de los materiales, como principales indicadores del desempeño ambiental.

Durante el ejercicio 2025, la actividad de Catalonia Hotels & Resorts generó un total de 19.024.787,39 kg de residuos, frente a los 12.807.690,03 kg registrados en el ejercicio 2024, lo que supone un incremento interanual del 48,54%. Esta evolución se encuentra condicionada principalmente por el aumento del nivel de actividad y ocupación de la compañía, así como por la incorporación de nuevos establecimientos al perímetro operativo, incluyendo un hotel en Jamaica que no reportaba datos en 2024 y comenzó a hacerlo en 2025. Adicionalmente, en determinados destinos del Caribe se han llevado a cabo reformas y actuaciones de adecuación que han generado un mayor volumen de residuos asociados a la actividad de mantenimiento y limpieza. Los residuos generados se han segregado en origen por fracciones, tanto en áreas

operativas como en zonas comunes, incluyendo residuos peligrosos y no peligrosos, papel y cartón, vidrio, envases, residuos orgánicos, residuos electrónicos, textiles y fracción resto.

La información cuantitativa relativa a la generación total de residuos, expresada en kilogramos y desglosada por tipología, así como por destino de los residuos (valorización y eliminación), se recoge en las tablas de datos ambientales del presente informe. Los datos se obtienen a partir de registros internos y de la información facilitada por gestores autorizados, aplicando criterios comparables con los del ejercicio anterior.

En relación con el destino final de los residuos, durante el ejercicio 2025 un total del 8,15 % se destinó a procesos de valorización donde se someten a procesos de reciclaje, mientras que el 91,85 % correspondió a residuos eliminados.

En conjunto, la evolución observada en 2025 refleja el impacto directo del crecimiento operativo de Catalonia Hotels & Resorts en la generación absoluta de residuos, manteniéndose la necesidad de seguir avanzando en la mejora de las ratios de valorización y en la consolidación de prácticas de economía circular que permitan desacoplar progresivamente el crecimiento de la actividad del volumen de residuos generados.

Agua

El uso de agua en la actividad Catalonia Hotels & Resorts está directamente vinculado a la prestación de servicios al huésped y al mantenimiento de las instalaciones, lo que convierte este recurso en un factor ambiental relevante desde el punto de vista del desempeño operativo. El impacto asociado se refleja tanto en el volumen total de agua consumida como en la capacidad de la organización para gestionar este consumo de forma eficiente en función de la intensidad de la actividad.

Durante el ejercicio 2025, el consumo de agua asociado a la actividad operativa alcanzó los 3.842.474,36 m³, mientras que el consumo de las oficinas se situó en 238 m³ (datos correspondientes a España). En conjunto, el consumo total ascendió a 3.842.712,36 m³, frente a los 3.486.307,30 m³ registrados en 2024, lo que representa un incremento interanual del 10,2 %. Esta evolución está influida principalmente por el incremento de la actividad y de la ocupación, la incorporación de nuevos establecimientos al perímetro de reporte — incluyendo el inicio de reporte del hotel de Jamaica — y la apertura de nuevas áreas operativas en determinados complejos del Caribe, como Bayahibe, que han incrementado la demanda hídrica asociada a la operación.

La información cuantitativa relativa al consumo de agua, expresada en metros cúbicos, así como los indicadores de eficiencia asociados, se recoge en las tablas de datos ambientales del presente informe. Los datos se obtienen a partir de lecturas de contadores, facturación de suministradores y registros operativos internos, aplicando criterios homogéneos y comparables con los utilizados en el ejercicio anterior.

En un contexto de crecimiento del perímetro operativo, el impacto asociado al uso del agua se analiza también mediante indicadores de intensidad hídrica. En este sentido, durante el ejercicio 2025 el consumo de agua por persona alojada (Pax) se situó en

0,55 m³, frente a 0,53 m³ en 2024, lo que representa un incremento moderado en la intensidad de uso.

En relación con el agua vertida, la actividad hotelera genera aguas residuales asociadas principalmente a los usos sanitarios, lavanderías, cocinas y servicios generales. Con carácter general, estas aguas se canalizan hacia los sistemas públicos de saneamiento o a instalaciones de tratamiento gestionadas por operadores autorizados, en función de las infraestructuras disponibles en cada destino. Durante el ejercicio 2025, el volumen de agua vertida ascendió a 2.280.443 m³. Del total de aguas residuales generadas, 793.727 m³ fueron reutilizadas en los destinos de México y República Dominicana, lo que representa aproximadamente el 34,8% del volumen total de agua vertida.

La evolución observada en 2025 pone de manifiesto la necesidad de continuar reforzando las medidas de eficiencia y control del consumo, con el fin de consolidar una gestión sostenible del recurso en un contexto de crecimiento operativo.

Energía

El impacto ambiental asociado al consumo de energía en la actividad de Catalonia Hotels & Resorts, se asocia principalmente a la climatización de los establecimientos, la iluminación, el funcionamiento de equipos e instalaciones técnicas y la prestación de los servicios al huésped. Este impacto se analiza a partir del consumo total de energía, su evolución en relación con el nivel de actividad y la procedencia de las fuentes energéticas utilizadas.

Durante el ejercicio 2025, el consumo total de energía ascendió a 245.594.363,67 kWh, frente a los 217.113.192,86 kWh registrados en el ejercicio 2024, lo que supone una variación interanual del 13,12 %. Esta evolución se encuentra condicionada principalmente por el incremento de la actividad y de la ocupación, la incorporación de nuevos establecimientos al perímetro de reporte —incluyendo Jamaica— y determinadas incidencias operativas registradas en el Caribe, donde un problema puntual en la planta de cogeneración en República Dominicana implicó un mayor uso de grupos electrógenos, incrementando el consumo de gasoil.

En un contexto de crecimiento del perímetro operativo, el impacto asociado al consumo energético se analiza también mediante indicadores de intensidad. En este sentido, durante el ejercicio 2025 el consumo energético por room night se situó en 68,21 kWh/room night, frente a 63,44 kWh/room night en 2024, lo que representa un incremento del 7,52 %, asociado al mayor nivel de servicios operativos y a las circunstancias técnicas anteriormente descritas.

Desde la perspectiva del origen de la energía consumida, el análisis distingue entre energía procedente de fuentes renovables y no renovables, permitiendo evaluar la evolución del mix energético asociado a la actividad.

Durante el ejercicio 2025, el consumo de energía de origen renovable ascendió a 3.625.744,90 kWh, correspondiente principalmente a la generación mediante paneles solares instalados en España, México y República Dominicana, mientras que la energía procedente de fuentes no renovables representó 241.968.618,77 kWh. En el 2025 se

incorpora por primera vez la medición diferenciada de energía renovable y el reporte de consumo de gasolina, lo que amplía el alcance y la precisión del seguimiento energético de la compañía. Los datos se obtienen a partir de registros internos y de la información facilitada por los suministradores, aplicando criterios homogéneos y comparables con los utilizados en el ejercicio anterior.

La evolución del ejercicio refuerza la importancia de seguir impulsando medidas de eficiencia energética y transición progresiva hacia fuentes renovables.

Huella de carbono

La huella de carbono permite evaluar el impacto de la actividad de la compañía en términos de emisiones de gases de efecto invernadero, considerando principalmente aquellas asociadas al consumo energético y a otros procesos operativos relevantes. Su análisis constituye una herramienta clave para comprender la evolución del impacto climático de la actividad y orientar las actuaciones de mitigación desarrolladas.

El cálculo de la huella de carbono se ha realizado distinguiendo entre emisiones directas asociadas al uso de combustibles en las instalaciones (alcance 1) y emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad (alcance 2) empleando los factores de emisión publicados por el MITECO (2024) para garantizar la trazabilidad y comparabilidad de los resultados.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2025 se ha ampliado el alcance del cálculo incorporando determinadas categorías de emisiones indirectas correspondientes al alcance 3, en línea con la mejora progresiva de la cobertura y calidad de la información ambiental. En el ejercicio 2024, el cálculo se limitaba a los alcances 1 y 2.

Durante el ejercicio 2025, las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2 ascendieron 95.522,94 tCO₂e, frente a las 67.149,901 tCO₂e registradas en el ejercicio 2024, lo que supone un incremento interanual aproximado del 42,25 %. Esta evolución se encuentra condicionada principalmente por el mayor consumo de combustibles fósiles — especialmente gasoil y gasolina — asociado a determinadas incidencias técnicas y al incremento de la actividad operativa.

Asimismo, en 2025 se reportan por primera vez emisiones de alcance 3 por un total de 56.819,47 tCO₂e, lo que eleva las emisiones totales (alcances 1, 2 y 3) a 152.342,40 tCO₂e. Estas emisiones indirectas, asociadas a la cadena de valor de la compañía se subdivide en las siguientes categorías:

- **Categoría 1: Compra de bienes y servicios** – Extracción, producción y transporte de bienes y servicios comprados o adquiridos, no incluidos en las categorías 2 a 8.
- **Categoría 2: Bienes capitales** – Extracción, producción y transporte de bienes de capital comprados o adquiridos.
- **Categoría 3: Actividades relacionadas con el combustible y la energía no incluidas en alcance 1 y alcance 2** – Extracción, producción y transporte de combustibles y energía usada.

- **Categoría 5: Residuos generados en operaciones** – Eliminación y tratamiento de residuos generados.
- **Categoría 6: Viajes de negocios** – Desplazamientos de empleados en relación con actividades de negocio.
- **Categoría 7: Viajes *in itinere*** – Desplazamientos de empleados realizados diariamente en la trayectoria desde sus domicilios particulares a la instalación de trabajo.
- **Categoría 13: Uso de activos arrendados por la organización aguas abajo** – Explotación de activos que son propiedad de la compañía y que arrienda a un tercero para éste lo explote operacionalmente.

La incorporación de este alcance amplía significativamente la cobertura del inventario de emisiones y dificulta la comparabilidad directa con el ejercicio anterior en términos agregados.

La información cuantitativa relativa a las emisiones de gases de efecto invernadero, expresada en toneladas de CO₂ equivalente y desglosada por alcances, se recoge en las tablas de datos ambientales del presente informe. Los datos se obtienen a partir de los consumos energéticos y otros parámetros operativos, aplicando factores de emisión reconocidos y criterios comparables, teniendo en cuenta las diferencias metodológicas entre ejercicios.

En un contexto de crecimiento del perímetro operativo, la evolución de la huella de carbono se analiza no solo en términos absolutos, sino también mediante indicadores de intensidad. En este sentido, durante el ejercicio 2025 las emisiones de alcance 1 y 2 por *room night* se situaron en 0,03 tCO₂e, frente a 0,02 tCO₂e en 2024, lo que refleja un incremento de la intensidad asociado al mayor consumo energético.

En coherencia con la estrategia ESG, la gestión de la huella de carbono se orienta a la reducción progresiva de la intensidad de las emisiones mediante medidas de eficiencia energética, impulso del autoconsumo renovable y optimización de procesos operativos. El objetivo de reducción del 32% en la intensidad de emisiones de Alcance 1 y 2 para el periodo 2025–2030 (ambos incluidos), se articula a través de una senda de reducción media anual del 5,33%, detallado en el Plan de Descarbonización de la compañía.

Mediante el plan de descarbonización, se pretende establecer las diferentes pautas a implementar por parte de la organización para así lograr una reducción en sus emisiones GEI en los diferentes hoteles que la componen.

Se trabajará para que las reducciones sean consecuencia de una mejora en la eficiencia y medidas encaminadas a reducir las emisiones derivadas de los diferentes alcances. Para analizar la evolución de las emisiones de la compañía en cada división contemplada (Europa y Caribe), se ha seleccionado un índice de actividad que refleje la ratio de emisiones y el volumen de negocio de la empresa: las *Room Night* (RN).

Para ello, se ha planteado un paquete de medidas repartidas temporalmente en 3 periodos temporales: corto (2025-2026), medio (2027-2028) y largo plazo (2029-203) de acuerdo con las siguientes 5 líneas estratégicas:

- **1. Eficiencia energética:** acciones orientadas a la optimización del uso de energía, buscando obtener el máximo rendimiento con el menor consumo posible. A través de estas acciones se reducirá el desperdicio de energía y se minimizará el impacto ambiental asociado.
- **2. Descarbonización de combustibles:** reducción del impacto asociado a la flota/maquinaria operada por la compañía, la cual se abastece actualmente de combustibles de origen fósil. Este eje comprenderá desde la sustitución de los propios activos de la empresa, sustitución del tipo de combustible empleado, así como la concienciación de los empleados para que hagan un uso racional y responsable de los mismos.
- **3. Consumo eléctrico:** acciones orientadas a la selección de una empresa externa que proporcione energía de origen sostenible, así como se proponen sistemas de acondicionamiento novedosos que permitan la reducción directa del consumo eléctrico requerido.
- **4. Producción de energía renovable para autoconsumo:** recoge las acciones que permitirán la sustitución del consumo energético procedente de fuentes de origen fósil por fuentes de origen renovable.
- **5. Aplicaciones respetuosas con el medio ambiente:** engloba al resto de acciones aplicables a la cadena de suministro de la entidad que pueden disminuir su impacto indirecto, así como la concienciación de proveedores/clientes y empleados.

Materias primas

El consumo de materias primas en Catalonia Hotels & Resorts se concentra principalmente en categorías asociadas a la operativa diaria, como alimentos y bebidas, papel, productos químicos de limpieza, envases y otros materiales necesarios para los servicios de alojamiento y restauración. El impacto ambiental de este ámbito se evalúa atendiendo al volumen de materiales utilizados.

Durante el ejercicio 2025, se observa un incremento relevante en las principales categorías vinculadas a la actividad operativa, especialmente en alimentos, que pasan de 2.576.234 kg en 2024 a 4.080.303 kg en 2025 (+58,3 %), y en bebidas, que aumentan de 4.189.331 L a 5.522.647 L (+31,8 %).

Esta evolución está condicionada principalmente por el aumento de la ocupación, la incorporación de nuevos establecimientos al perímetro operativo — Catalonia Barcelona Beach, Catalonia Puerta del Mar y Catalonia Plaza de España Madrid — así como por la integración del hotel de Jamaica en el reporte ambiental.

Por el contrario, el consumo de papel se mantiene estable, situándose en 537.039 kg en 2025 frente a 538.721 kg en 2024 (-0,3 %), al igual que los productos químicos de limpieza, que pasan de 1.341.949 kg/L a 1.338.258 kg/L (-0,3 %), reflejando un control operativo en estas categorías pese al crecimiento de la actividad.

La información cuantitativa relativa al consumo de materias primas, expresada en las unidades correspondientes y desglosada por tipología, se recoge en las tablas de datos ambientales del presente informe. Los datos se obtienen a partir de registros internos y de la información facilitada por proveedores, aplicando criterios homogéneos y comparables con los del ejercicio anterior.

En relación con la incorporación de materiales reciclados, actualmente no se dispone de datos cuantificados para 2024 y 2025. No obstante, se está trabajando en la identificación y clasificación de los materiales reciclados utilizados, con el objetivo de poder realizar su seguimiento en próximos ejercicios.

Biodiversidad

Especialmente en los destinos del Caribe, la actividad de Catalonia Hotels & Resorts se desarrolla en entornos de alto valor ecológico que incluyen zonas costeras, humedales, manglares, ecosistemas marinos y áreas con presencia de flora y fauna de interés. Esta localización implica una interacción directa entre la operativa hotelera y ecosistemas sensibles, lo que confiere a la biodiversidad un papel relevante dentro del desempeño ambiental de la actividad.

En este contexto, los principales impactos potenciales sobre la biodiversidad se asocian a la ocupación del territorio, al uso intensivo de espacios naturales y a la convivencia entre la actividad turística y los hábitats que rodean a los establecimientos. Estas circunstancias pueden generar presión sobre ecosistemas integrados en los resorts y requieren una gestión específica orientada a preservar su equilibrio, funcionalidad y valor ecológico.

La gestión de la biodiversidad se articula mediante procedimientos operativos específicos y el asesoramiento técnico continuado de especialistas externos, que permiten adaptar las actuaciones a la tipología de cada ecosistema y realizar un seguimiento periódico de los espacios naturales integrados en los establecimientos. Este enfoque facilita la aplicación homogénea de protocolos de conservación, la mejora continua de las prácticas operativas y la incorporación de criterios de protección del entorno natural en el mantenimiento diario de los hoteles.

Durante el ejercicio 2025, este modelo de gestión se ha aplicado desde una perspectiva preventiva y de conservación, priorizando la protección de zonas sensibles, la gestión responsable de espacios naturales y la supervisión técnica de los entornos integrados en los establecimientos. Este enfoque resulta especialmente relevante en hoteles ubicados en primera línea de playa o en áreas con manglares, humedales, arrecifes de coral o cuerpos de agua dulce, donde la sensibilidad ambiental es elevada.

Las actuaciones en materia de biodiversidad se desarrollan, asimismo, en coherencia con los requisitos y criterios de distintas certificaciones ambientales aplicables en los destinos del Caribe, como Preferred by Nature, Green Key o Bandera Azul, que

incorporan estándares específicos de protección del entorno natural, conservación de ecosistemas y gestión responsable de los recursos naturales.

Estas iniciativas se complementan con acciones de sensibilización y formación dirigidas al personal operativo, orientadas a reforzar el respeto por los ecosistemas y la correcta aplicación de los protocolos ambientales, en especial aquellos relacionados con la gestión de fauna silvestre y la preservación de espacios naturales sensibles.

Las principales actuaciones y proyectos desarrollados en materia de biodiversidad — incluyendo programas de conservación y restauración de ecosistemas, reforestación y protección de flora nativa, gestión responsable de fauna, conservación de ecosistemas marinos y colaboración con entidades especializadas— se han descrito anteriormente en los apartados específicos del presente capítulo. En conjunto, estas iniciativas contribuyen a reducir el impacto ambiental de la actividad, reforzar la resiliencia de los ecosistemas y favorecer una integración más sostenible de los establecimientos en su entorno natural a medio y largo plazo.

5/ PERSONAS: COLABORADORES Y HUÉSPEDES

Las personas desempeñan un papel central en la actividad de Catalonia Hotels & Resorts, tanto desde la perspectiva de los equipos que prestan el servicio como de los huéspedes y clientes que lo reciben.

Con más de 40 años de trayectoria en el sector, la compañía entiende que la calidad del servicio hotelero está directamente vinculada al compromiso, la profesionalidad y el bienestar de sus colaboradores, así como a la capacidad de ofrecer una atención respetuosa, segura y adaptada a la diversidad de clientes en todos los destinos.

A efectos del alcance de la información reportada en este capítulo, cinco hoteles — cuatro ubicados en Europa (Oporto, Berlín, Ámsterdam y Bruselas) y el hotel de Jamaica— no se incluyen en la información presentada, al representar conjuntamente un 2,95 % de la plantilla total, por lo que su exclusión no afecta de forma significativa a la representatividad global de la información reportada.

Las tablas con los indicadores detallados de Personas: colaboradores y huéspedes se incluyen en el anexo del presente documento.

5.1. Estrategias de diversidad, igualdad de género, inclusión, accesibilidad

La gestión de personas se articula sobre los principios de respeto, igualdad de trato y comportamiento responsable, plasmados en el Código Ético corporativo. A partir de este marco, la compañía desarrolla prácticas e iniciativas orientadas a reforzar la integración de los equipos, la profesionalización de la plantilla y la atención adecuada a los huéspedes y clientes.

En relación con las personas colaboradoras, se promueve la igualdad de oportunidades en los procesos de selección, desarrollo y promoción, en un contexto marcado por la diversidad de género, edad, nacionalidades y perfiles profesionales propia de una compañía con presencia internacional.

Durante 2025 se han mantenido y reforzado acciones ya iniciadas en ejercicios anteriores, como iniciativas de sensibilización interna y actividades de reconocimiento a largas trayectorias profesionales. Asimismo, en algunos países se han desarrollado actuaciones específicas descritas en el apartado Igualdad y Diversidad de este capítulo.

Cabe destacar que se está valorando internamente el desarrollo de un Plan de Igualdad, con el fin de disponer de un marco de referencia en esta materia.

En cuanto a accesibilidad e inclusión, se han impulsado acciones de formación y concienciación en diferentes destinos, con el objetivo de fomentar entornos de trabajo respetuosos y una atención adecuada, con criterios de no discriminación a colectivos diversos.

Estas actuaciones se desarrollan conforme a la normativa local aplicable y a las necesidades específicas de cada hotel.

Protocolos de acoso

Catalonia Hotels & Resorts dispone de protocolos para la prevención y actuación frente a situaciones de acoso y durante el ejercicio 2025 ha avanzado en su implantación.

Retos y oportunidades - colaboradores

La gestión de personas se desarrolla en un entorno caracterizado por retos estructurales del sector hotelero y por la diversidad de contextos operativos en los distintos países en los que la compañía está presente. Entre los principales retos identificados en 2025 destacan la rotación y el absentismo, especialmente en determinados puestos operativos y mercados específicos.

En Europa, a lo largo del ejercicio, se ha continuado trabajando en la consolidación de plantillas y en el incremento del porcentaje de personal fijo hasta situarlo en torno al 70%. Además, la cobertura de las nuevas aperturas en Madrid y Barcelona se ha realizado mediante la movilidad de personal procedente de otros hoteles de la compañía y la promoción interna.

En México y República Dominicana, los retos se han centrado en la captación y retención de talento en un contexto de alta competencia y cambios en las expectativas laborales, especialmente en puestos operativos.

Asimismo, la estacionalidad y la diversidad generacional han supuesto desafíos relevantes para la estabilidad de los equipos. A ello se suma la necesidad de mantener niveles adecuados de formación y compromiso en entornos operativos que requieren continuidad y cobertura 24/7.

En este contexto, se han identificado oportunidades relevantes vinculadas a la digitalización y automatización de los procesos de gestión de personas, con distintos grados de avance según los países y contextos operativos.

- **En Europa**, se ha venido desarrollando una herramienta interna de gestión de personas (*Success Factors*), concebida como una plataforma que permitirá la implantación progresiva de diversos módulos vinculados a la administración de personal, la formación y los planes de carrera. La extensión de esta herramienta a otros países, especialmente en la región del Caribe, se prevé de forma gradual en los próximos ejercicios.
- **En México**, se ha impulsado el uso de herramientas digitales específicas en los procesos de adquisición de talento, como plataformas para la realización de pruebas psicométricas y sistemas de registro digital que facilitan la postulación de candidatos mediante formularios accesibles a través de códigos QR o enlaces directos, adaptados a perfiles operativos.
- **En República Dominicana**, se han identificado oportunidades relevantes para continuar avanzando en la digitalización de los procesos del departamento de Personas, con el objetivo de ganar eficiencia, trazabilidad y agilidad operativa. Si bien se han producido avances en ámbitos como la formación y determinados procesos del área, aún existe margen de mejora en la digitalización integral de la función.

- **De forma transversal**, se visualizan oportunidades de mejora relacionadas con la automatización e integración de funcionalidades en los sistemas corporativos de gestión, particularmente en los procesos de nómina y en la presupuestación de personal (BPC), que actualmente requieren una mayor intervención manual, con el objetivo de optimizar la planificación, el control y la eficiencia en la gestión de personas.

Retos y oportunidades - huéspedes y clientes

Desde la perspectiva de huéspedes y clientes, los principales retos se relacionan con la evolución de las expectativas en términos de calidad, atención personalizada, coherencia del servicio entre destinos y agilidad en la gestión de consultas e incidencias, en un contexto de creciente digitalización de la relación con el cliente.

Frente a estos retos, la organización identifica oportunidades vinculadas a la profesionalización de los equipos, el refuerzo de los procesos de *onboarding*, la formación continua, así como a la digitalización progresiva de los procesos de atención al cliente.

Hitos relevantes en la gestión de Personas

Durante 2025, la gestión de personas ha estado marcada por la adaptación a distintos contextos operativos, la consolidación de equipos y la necesidad de dar respuesta a situaciones extraordinarias y a la evolución del negocio en determinados territorios. En este marco, destacan los siguientes hitos:

- En Jamaica, se consolidaron los equipos operativos y, posteriormente, se realizó un ajuste de plantilla derivado del cierre temporal provocado por el impacto del huracán Melissa.
- En los destinos del Caribe y Zanzíbar se reforzaron las contrataciones.
- En España, se completaron las plantillas de los hoteles Plaza España (Madrid) y Puerta del Mar (Málaga), priorizando la movilidad interna y la promoción de personal procedente de otros establecimientos de Catalonia Hotels & Resorts.
- Asimismo, se amplió el alcance de las encuestas de clima laboral en hoteles europeos, acompañadas de planes de acción asociados.
- En México, se consolidó el Centro de Atracción de Talento como iniciativa de vinculación con el entorno y mejora del acceso al empleo, y se incorporó el seguro de gastos médicos mayores para el Comité de Operaciones.
- En República Dominicana, la gestión de personas se centró en abordar la elevada rotación del sector en un contexto de alta demanda, reforzar la cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo, revisar las condiciones salariales en áreas clave y avanzar en el uso de herramientas de *People Analytics* para apoyar una toma de decisiones más estructurada.

5.2. Colaboradores

Nuestro equipo

El equipo humano de Catalonia Hotels & Resorts constituye un pilar esencial para el desarrollo de su actividad y refleja el carácter internacional de su operativa, presente en ocho países. La compañía cuenta con profesionales de 75 nacionalidades, lo que configura un entorno laboral diverso y multicultural.

A cierre del ejercicio, la plantilla está integrada por 8.598 colaboradores a diferencia de 2024 con 9.014 empleados (considerando que en 2025 Jamaica y hoteles de Europa no entran en el reporte de personal), con una distribución diferenciada por regiones, niveles organizativos y tipologías de puesto. Debe señalarse que, respecto al ejercicio anterior, el perímetro de reporte del ámbito de personas ha experimentado una modificación, al no incluirse en 2025 los establecimientos de Bruselas, Ámsterdam, Oporto y Berlín por representar menos del 10% de la operación.

Por género, la representación femenina se incrementó de 3.988 a 4.225 trabajadoras, reduciendo la brecha respecto a los hombres. Por categorías profesionales, el crecimiento se concentró en mandos intermedios y personal base, manteniéndose una estructura organizativa estable.

En cuanto a la estructura demográfica, se observa un incremento en los tramos de edad superiores a 30 años y un ligero descenso en el colectivo menor de 30 años.

Durante el ejercicio 2025 se registraron 613 despidos, concentrados principalmente en personal base y en el tramo de edad de 30 a 50 años, incorporándose por primera vez este indicador al reporte de información no financiera. La estructura del equipo responde a la naturaleza del negocio, con una elevada concentración de personal operativo en los establecimientos y una presencia complementaria de mandos intermedios y personal directivo.

En España, la distribución por género se sitúa en torno al equilibrio (aprox. 51% mujeres / 49% hombres), y la evolución de la edad media, tipología contractual y categorías profesionales se presenta en las tablas de datos incluidas en el Anexo del presente informe. Durante el ejercicio, se ha continuado avanzando en la consolidación de plantillas y en la cobertura de necesidades operativas vinculadas a aperturas, priorizando, cuando ha sido posible, la movilidad y la promoción interna.

En México, el perfil general de la plantilla presenta una distribución de género de 42% mujeres y 58% hombres, con edad media de 35 años y antigüedad promedio de 3,3 años. El modelo laboral se clasifica por 2 categorías según el Contrato Colectivo de trabajo: personal sindicalizado (57%) y personal de confianza (43%).

En República Dominicana, la plantilla está conformada por 2.460 colaboradores, con una distribución de 57,6% hombres y 42,4% mujeres, y una edad promedio aproximada de 34 años. La estructura organizativa concentra alrededor del 75% del equipo en nivel operativo y aproximadamente el 19% en mandos medios, con niveles directivos en proporción menor. En cuanto a relación laboral, predomina el personal sindicalizado

94,41% frente al personal de confianza 5,59%, lo que refleja una estructura laboral mayoritariamente colectiva y regulada.

Durante 2025 se registraron diversos movimientos significativos en la estructura organizativa, en plantillas críticas y en determinadas operaciones internacionales, que impactaron directamente en los procesos de selección, formación y gestión del talento:

- En Jamaica, se produjo una reducción de plantilla asociada al cierre temporal por el impacto del huracán Melissa, manteniendo un equipo dimensionado para la rehabilitación.
- En Europa, las aperturas y refuerzos operativos han implicado nuevas incorporaciones y necesidades de formación, incluyendo perfiles directivos, mandos y personal base (aprox. 200 personas, según estimación cualitativa interna).
- En México, los cambios más relevantes se centraron en la consolidación del departamento de Planta Purificadora de Agua, reforzando su estructura operativa y garantizando la continuidad de este servicio estratégico. Este proceso implicó la incorporación de técnicos especialistas en procesos de purificación, así como ajustes en los perfiles de supervisión y mantenimiento.
- En República Dominicana, las modificaciones estuvieron caracterizadas por el cierre del campo de golf, que conllevó una reducción de la plantilla asignada a esta operación, la reubicación de colaboradores en diferentes hoteles de la cadena, priorización de la movilidad interna y del mantenimiento de puestos de trabajo.
- En los resorts del Caribe, hubo la desvinculación de Quantum (Central de Compras), debido a su venta y traspaso a otra organización. Como consecuencia, este centro dejó de formar parte de los complejos gestionados por Catalonia Hotels & Resorts.

Tipología contractual

La tipología contractual de la plantilla responde a la naturaleza del negocio hotelero y a los marcos laborales aplicables en cada país.

A cierre del ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts contaba con 6.656 contratos indefinidos (77,4 % del total) y 1.942 contratos temporales (22,6 %). Mientras que en 2024 contaba con 6.531 contratos indefinidos (78,6 % del total) y 1.775 contratos temporales (21,4 %).

En cuanto a la jornada laboral, el empleo a tiempo completo es predominante, con 7.316 contratos (85,1 %), frente a 1.282 contratos a tiempo parcial (14,9 %). La contratación a tiempo parcial se concentra principalmente en posiciones operativas y responde a las necesidades organizativas propias de la actividad hotelera.

En Europa, se observa una presencia mayoritaria de contratos de carácter indefinido, en línea con los procesos de consolidación de plantillas y estabilidad operativa desarrollados en los últimos ejercicios.

En República Dominicana, la contratación indefinida y a tiempo completo es la modalidad predominante, lo que condiciona tanto la gestión de las relaciones laborales como las formas de finalización de los contratos. En México, por su parte, conviven contratos indefinidos y temporales, de acuerdo con la normativa local y la estacionalidad del negocio, permitiendo una mayor flexibilidad en la gestión de los equipos operativos.

Este enfoque contribuye a reforzar la estabilidad de los equipos y la continuidad del servicio en los distintos destinos.

La información cuantitativa detallada, desglosada por sexo y territorio, se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe.

Condiciones retributivas

En el marco de la gestión de personas y de la vinculación del talento, las condiciones retributivas constituyen un elemento relevante de la propuesta laboral de Catalonia Hotels & Resorts. La determinación de las retribuciones se realiza de acuerdo con los marcos legales y convencionales aplicables en cada país, teniendo en cuenta las características de los puestos, la responsabilidad asociada y las condiciones del mercado laboral local.

La estructura retributiva se articula mayoritariamente sobre una remuneración fija, complementada, en determinados puestos y funciones, con componentes variables vinculados al desempeño y al cumplimiento de objetivos previamente definidos.

- **En España**, las remuneraciones medias registraron incrementos respecto a 2024 en las principales categorías. La remuneración media de directivos pasó de 81.681 € a 84.830 € (+3,9 %); la de mandos intermedios, de 33.141 € a 34.631 € (+4,5 %); y la de personal base, de 22.201 € a 23.055 € (+3,8 %).
- **En México**, también se observaron incrementos interanuales: los directivos pasaron de 47.367 € a 49.688 € (+4,9 %); los mandos intermedios, de 20.779 € a 21.972 € (+5,7 %); y el personal base, de 7.423 € a 8.096 € (+9,1 %).
- **En República Dominicana**, las remuneraciones medias se mantuvieron relativamente estables en directivos (de 42.741 € a 42.304 €, -1,0 %), mientras que aumentaron en mandos intermedios (de 21.034 € a 22.404 €, +6,5 %) y en personal base (de 5.285 € a 5.876 €, +11,2 %).

Los incrementos salariales observados en República Dominicana y México con relación al ejercicio anterior se explican principalmente por la aplicación de ajustes retributivos orientados a compensar los efectos de la inflación en ambos países. En el caso de México, estos incrementos se han visto además influenciados por acuerdos salariales alcanzados con la representación sindical.

En el caso de los consejeros y administradores en España, la remuneración media se redujo respecto a 2024 como consecuencia de los acuerdos de las Juntas Generales respectivas respecto a la retribución de los administradores y a modificaciones en los órganos de administración de las empresas del grupo que han supuesto menor presencia de consejeras.

En términos de remuneración media por género, en 2025 el salario medio en España se situó en 31.105 € para hombres y 23.764 € para mujeres. En México, la remuneración media fue de 9.588 € para hombres y 9.034 € para mujeres, mientras que en República Dominicana se situó en 7.345 € para hombres y 6.933 € para mujeres.

La información cuantitativa relativa a salarios y otros indicadores retributivos exigidos por la normativa se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe.

Brecha salarial

En el sector hotelero, las brechas salariales pueden estar asociadas a factores estructurales como la distribución de categorías profesionales, la concentración de determinados perfiles en puestos operativos, la antigüedad de las plantillas y la aplicación de convenios colectivos y salarios mínimos diferenciados por territorio.

En este contexto, y considerando la diversidad de mercados en los que opera, Catalonia Hotels & Resorts realiza un seguimiento de la información retributiva por categorías profesionales equivalentes, género y otras variables relevantes, con el objetivo de analizar su evolución e identificar posibles diferencias.

La evolución de la brecha salarial en 2025 presenta comportamientos diferenciados por país y categoría profesional.

En España, la brecha en puestos directivos se amplía, pasando del 28,7 % en 2024 al 37,2 % en 2025, mientras que se reduce en mandos intermedios (del 10,6 % al 8,1 %) y ligeramente en personal base (del 13,2 % al 12,6 %). Esta variación en el nivel directivo responde principalmente a cambios organizativos producidos durante el ejercicio.

En México, la brecha se invierte en directivos y mandos intermedios (-3,3 % y -1,8 %, respectivamente), situándose a favor de las mujeres en estas categorías, y se reduce en personal base respecto al ejercicio anterior (3,5% en 2024 a 2,4% en 2025).

En República Dominicana, se observa un incremento de la brecha en puestos directivos (24,7% en 2024 a 27,8% en 2025), y especialmente en mandos intermedios, pasando del -3,6% en 2024 al 11,0 % en 2025, mientras que mejora en personal base (1,9% frente al 1,4%).

En el caso de los consejeros y administradores en España, la reducción registrada en 2025 responde a las diferentes retribuciones aprobadas durante el año por la Juntas Generales de las sociedades, circunstancia que impacta en la comparabilidad interanual de este indicador.

Adicionalmente, en República Dominicana, durante el ejercicio 2025 se participó en un estudio de referencia salarial a través de la encuesta salarial de Mercer, como parte del análisis de equidad retributiva y de la comparación con el mercado. Esta metodología permite contrastar posiciones, niveles y estructuras salariales, evaluando tanto la coherencia interna como la competitividad externa de las compensaciones. Los resultados de este estudio se encuentran pendientes de recepción y se prevé su disponibilidad en los primeros meses de 2026.

La información cuantitativa detallada relativa a la brecha salarial por categoría profesional, edad y región se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe.

Atracción y desarrollo de talento

Con el objetivo de asegurar la adecuada cobertura de los puestos y la continuidad del servicio en los distintos territorios, la compañía combina acciones orientadas a la atracción de talento con iniciativas de desarrollo interno de personal.

En materia de atracción de talento, se emplean fórmulas adaptadas a la realidad de cada territorio, entre las que se incluye:

- la colaboración con centros educativos y universidades,
- el desarrollo de programas de prácticas y becas,
- la participación en ferias y eventos de empleo, y
- acciones orientadas a la captación de talento local.

De forma complementaria, se utilizan otros canales de reclutamiento ajustados a los perfiles operativos y de gestión requeridos.

Los programas de prácticas curriculares y formativas constituyen una de las principales vías de aproximación al talento joven, permitiendo a los participantes adquirir experiencia en entornos operativos reales e integrarse progresivamente en los equipos de trabajo. Estas iniciativas contribuyen a reforzar el conocimiento mutuo entre la organización y los futuros profesionales del sector y facilitan la identificación de perfiles con potencial de desarrollo.

Asimismo, la colaboración con entidades sociales, servicios de empleo y otros agentes del entorno contribuye a reforzar la captación de talento local y a apoyar el desarrollo social y económico de las comunidades donde se desarrolla la actividad.

Retención y vinculación del talento

La retención del talento se aborda a través de un conjunto de iniciativas orientadas a reforzar el desarrollo profesional, el reconocimiento del desempeño y la estabilidad de los equipos. Uno de los principales ejes es el desarrollo profesional, que se articula mediante planes de carrera y programas específicos adaptados a los distintos niveles y perfiles.

En este ámbito, se desarrollan programas de formación orientados tanto a perfiles operativos como a posiciones de supervisión y jefatura. Así como programas *junior*

dirigidos a personas con potencial de crecimiento, con el objetivo de facilitar itinerarios de aprendizaje progresivo, ampliar la visión transversal del negocio y preparar a futuros responsables. Asimismo, se impulsan sistemas de evaluación y seguimiento del desempeño, que permiten valorar de manera objetiva las responsabilidades, competencias y evolución profesional.

La cultura de reconocimiento constituye otro elemento relevante en la vinculación del talento. En este sentido, se desarrollan acciones orientadas a reconocer tanto la trayectoria y antigüedad, como el desempeño y la aportación diaria de los equipos.

Estas iniciativas contribuyen a reforzar el sentimiento de pertenencia y el compromiso de los trabajadores con Catalonia Hotels & Resorts.

Clima laboral

La compañía evalúa de forma continua el clima laboral mediante encuestas Great Place to Work (GPTW), con niveles de participación similares a los de ejercicios anteriores:

- **En Europa**, se realiza una primera encuesta en los hoteles de temporada con el objetivo de alcanzar al mayor número posible de colaboradores. Posteriormente, en el mes de noviembre, se lanza la encuesta anual global, que permite analizar la evolución de los principales indicadores.

En 2025, el índice de satisfacción en Europa se situó en el 71%, un punto porcentual por encima del año anterior.

- **En México**, el seguimiento del clima laboral se estructura en tres fases. En una primera etapa, participa la totalidad de la plantilla de los distintos hoteles. Posteriormente, se realiza una encuesta pulso en aquellas áreas con menores niveles de satisfacción, con el fin de definir planes de acción específicos.

Finalmente, se lleva a cabo la encuesta anual para la certificación GPTW, en la que participa una muestra aleatoria del 75% de la plantilla total.

- **En República Dominicana**, la encuesta anual de GPTW es aplicada en el mes de septiembre. De forma complementaria, se realizan encuestas internas periódicas sobre servicios y beneficios al colaborador, cuyos resultados sirven de base para la definición de planes de mejora continua.

Beneficios corporativos y conciliación

Catalonia Hotels & Resorts dispone de un conjunto de beneficios sociales y medidas de apoyo dirigidas a las personas colaboradoras, orientadas a favorecer el bienestar, la conciliación y la vinculación con la compañía.

Estas medidas incluyen iniciativas de carácter familiar, educativo, sanitario, económico y de bienestar, y se aplican de forma diferenciada según el país, la normativa local y las condiciones de cada territorio.

Las medidas de conciliación y el teletrabajo muestran las diferencias más marcadas entre regiones:

España y resto de Europa

- Mayor desarrollo normativo y organizativo en flexibilidad horaria, permisos de conciliación y teletrabajo.
- El teletrabajo está regulado y su aplicación es habitual en puestos corporativos y funciones no operativas, siguiendo la legislación europea sobre trabajo remoto y desconexión digital.
- Existen políticas avanzadas relacionadas con permisos parentales, adaptación de jornada y conciliación de la vida laboral y personal.

México, República Dominicana y Jamaica

- La implantación del teletrabajo es más limitada y depende principalmente de la naturaleza del puesto. Las actividades operativas del sector hotelero requieren presencialidad, por lo que el trabajo remoto se reserva casi exclusivamente para puestos administrativos.
- Los marcos normativos sobre conciliación son menos extensos que en Europa; las medidas se aplican en función de la legislación nacional y las prácticas internas de la empresa.

El detalle de los beneficios corporativos vigentes durante el ejercicio, así como su alcance por región, se recoge en la tabla denominada beneficios corporativos en los anexos del presente informe.

Organización del trabajo

La organización del trabajo se articula en función de la naturaleza del negocio hotelero, que requiere una operativa continua, una elevada coordinación entre áreas y una adaptación constante a la ocupación y a la estacionalidad.

Los organigramas definen funciones y líneas de reporte, y los mandos intermedios desempeñan un papel clave en la coordinación diaria de equipos, en la continuidad del servicio y en la gestión de incidencias operativas, especialmente en las áreas críticas mencionadas.

En los hoteles, el trabajo se organiza por departamentos —recepción, pisos, cocina, restauración, mantenimiento, animación, entre otros— y se apoya en una planificación anticipada de turnos y vacaciones que garantiza la cobertura del servicio durante las 24 horas del día. Esta planificación se revisa de forma periódica para adaptarse a las necesidades operativas de cada hotel:

- En los entornos con una operativa más intensiva, como los resorts del Caribe, la organización laboral combina una estructura central por país que da servicio a los hoteles, con una operación que requiere cobertura continua mediante turnos rotativos planificados mensualmente.

En áreas administrativas se aplican horarios administrativos y planificación anticipada de vacaciones.

- En las estructuras europeas, la organización del trabajo combina la actividad hotelera con servicios corporativos centralizados que asumen funciones administrativas y de gestión.

Este modelo permite a los equipos de los hoteles centrarse en la atención directa al cliente. En los servicios centrales se aplican medidas de flexibilidad horaria y, en determinadas áreas, un modelo de trabajo híbrido que incluye un día de teletrabajo semanal.

Existen diferencias entre regiones en materia de jornada y vacaciones conforme a la legislación vigente. En términos generales, en Europa la jornada semanal es de 40 horas, mientras que en México es de 48 horas y en República Dominicana de 44 horas. Los días de vacaciones varían por región y, en el Caribe, dependen de la antigüedad.

Absentismo

En el ejercicio 2025 se registraron 97.592 horas de absentismo a nivel global, frente a las 81.752 horas de 2024, lo que representa un incremento del 19,4% respecto al ejercicio anterior.

En Europa, se ha observado un incremento de un punto porcentual respecto al año anterior. No obstante, este aumento se sitúa por debajo del registrado de forma generalizada en el sector (fuente: Asepeyo), lo que permite contextualizar su evolución.

El incremento se concentra especialmente en mercados como Bruselas, Tenerife, Madrid, Sevilla y Bilbao, y afecta sobre todo a empleados entre 31 y 40 años con baja antigüedad. Factores como el auge de bajas por motivos psicosociales, la carga operativa y la adaptación de nuevas incorporaciones influyen directamente en este comportamiento. Situación similar se observa en México y República Dominicana, donde tanto la retención de talento joven como la rotación temprana siguen siendo áreas de oportunidad.

Para gestionarlo, se han implementado medidas preventivas, analíticas y organizativas, que se describen a continuación:

- Monitorización continua de indicadores, permitiendo identificar tendencias, causas y áreas críticas, y aplicar medidas correctivas de forma temprana.
- Acciones específicas en las regiones con mayores incrementos, como Bruselas, Tenerife, Madrid, Sevilla y Bilbao, reforzando la organización del trabajo y revisando cargas operativas.
- Medidas focalizadas en los colectivos más afectados, (colaboradores entre 31 y 40 años y aquellos con menos de un año de antigüedad), reforzando el acompañamiento, la integración y los programas de adaptación.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional en México, con acciones orientadas a aumentar el compromiso, la identificación con los valores y la cohesión entre equipos.

- Análisis comparado con la evolución del sector, lo que ha permitido contextualizar los incrementos y priorizar acciones preventivas al mantenerse por debajo de la media sectorial.

Estas medidas han permitido contener el crecimiento del absentismo y focalizar recursos en los centros y segmentos de plantilla donde se observan mayores impactos. La información cuantitativa detallada se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe.

Rotación

La rotación continúa siendo uno de los principales retos en la gestión de personas debido a las características estructurales del sector hotelero, marcado por la estacionalidad, la alta competencia por el talento y la diversidad de entornos operativos en los distintos países donde la compañía está presente. Aunque se ha reforzado la estabilidad laboral en Europa —alcanzando plantillas fijas del 70% y mejorando los procesos de evaluación del desempeño para contratos temporales—, los perfiles operativos siguen siendo críticos y más expuestos a la rotación, especialmente en mercados urbanos o altamente competitivos.

Además, las nuevas aperturas en ciudades como Barcelona o Madrid han exigido movilidad interna, lo que, si bien fortalece la promoción y retención, puede generar tensiones operativas en los centros de origen. Para mitigar esta situación, la compañía ha impulsado diversas iniciativas:

- Incremento de la contratación indefinida en Europa, alcanzando plantillas fijas del 70%, lo que ha permitido mejorar la estabilidad y reducir la rotación estructural en los hoteles.
- Promoción interna y movilidad entre centros, especialmente relevante en la apertura de tres nuevos hoteles en ciudades como Barcelona y Madrid, que se han cubierto esencialmente con talento interno. Esta estrategia no solo retiene el conocimiento, sino que también impulsa la motivación y el sentido de pertenencia de los equipos.
- Agilización de los procesos de evaluación del desempeño para personal temporal, facilitando la identificación anticipada de talento y su conversión a contratos estables.
- Refuerzo de planes de carrera en México, priorizando la promoción de colaboradores que han completado programas de desarrollo, lo que favorece la retención en un mercado competitivo.
- Actuaciones específicas en República Dominicana, donde la rotación se concentra en personal con menos de dos años de antigüedad, impulsando acciones orientadas a fortalecer la permanencia y mejorar la experiencia en los primeros años. Entre ellas, la puesta en marcha de programas de formación de refuerzo del servicio para consolidar los estándares de atención alineados con la cultura organizacional y mitigar su impacto.

Estas iniciativas han contribuido a una mejora progresiva en las tasas de rotación en todas las regiones, alineándose con el objetivo de avanzar hacia plantillas más estables y comprometidas.

Salud y seguridad

La gestión de la prevención de riesgos laborales se articula mediante planes, formación y controles periódicos, adaptados por país y alineados con la normativa aplicable. Estas actuaciones se complementan con la dotación y el control del uso de Equipos de Protección Personal (EPP), definidos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo.

Durante 2025, la compañía ha desarrollado las siguientes actuaciones en materia de salud y seguridad, adaptadas a cada región:

- **En los hoteles europeos**, se han consolidado los planes de seguridad y salud en hoteles, alcanzando el 100% de centros con simulacro anual, además, se ha continuado con formación a distancia en PRL y revisiones médicas.

Como mejora específica, se implantó un soporte reposapiés en recepciones para reforzar la ergonomía del puesto.

- **En México**, se mantienen programaciones anuales de formación en Seguridad y Salud, junto con acciones de protección civil dirigidas a las brigadas de emergencia y campañas de salud coordinadas con el Instituto Mexicano del Seguro Social, centradas en la prevención y la detección temprana.

De forma complementaria, se impulsan iniciativas de bienestar para los colaboradores, como áreas de descanso y servicios de apoyo psicológico y nutricional, disponibles en modalidad presencial y virtual.

- **En República Dominicana**, la prevención se articula mediante un Plan Anual de Prevención alineado con el Ministerio de Trabajo, incluyendo formaciones obligatorias para plantilla y para proveedores/contratistas que operan en los hoteles.

Se dispone de un Comité Mixto operativo y se realizan auditorías periódicas; entre ellas, auditoría de Seguridad Total (HS Consulting) y auditoría Preferred by Nature, con resultados satisfactorios en lo relativo a seguridad y salud.

La compañía cuenta, en algunos destinos, con el acompañamiento de asesores externos especializados que apoyan los procesos de implementación, control y certificación en materia de seguridad y salud. En este contexto, durante el ejercicio, el hotel Catalonia Santo Domingo obtuvo la certificación del Ministerio de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el ejercicio 2025 se registraron 608 accidentes de trabajo a nivel global, de los cuales 300 corresponden a hombres y 308 a mujeres. En el ejercicio 2024 se registraron 653 accidentes de trabajo, de los cuales 391 corresponden a hombres y 262 a mujeres. Esto supone una reducción del 6,9% en el número total de accidentes.

En 2025 el índice de frecuencia se situó en 34, frente a 39,15 en 2024. Por su parte, el índice de gravedad fue de 0,70 en 2025, en comparación con 0,59 en 2024.

Durante el ejercicio no se reportaron incidencias graves. No se dispone de información desagregada sobre enfermedades profesionales ni de diferenciación entre accidentes in itinere y accidentes en puesto de trabajo, por lo que los indicadores reflejan el total agregado registrado.

La incorporación de estos datos permite establecer una base cuantitativa de referencia para el seguimiento de la seguridad laboral y la evaluación de la eficacia de las medidas preventivas implementadas.

La información cuantitativa detallada se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales se basan en el diálogo y la interlocución con los representantes de las personas trabajadoras, de acuerdo con los marcos legales y convencionales aplicables en cada país. Durante 2025, se han implementado mejoras específicas en materia de relaciones laborales en las distintas regiones donde opera la compañía:

- **En Europa**, la compañía mantuvo un diálogo continuo con los comités de empresa y las organizaciones sindicales, participando en los procesos de negociación colectiva cuando correspondió.

Asimismo, se promovieron canales de comunicación directa entre la dirección y los equipos operativos para anticipar incidencias y recoger propuestas de mejora. Los convenios colectivos aplicables se renovaron conforme a los plazos y actualizaciones habituales.

- **En México**, se mantuvieron canales de comunicación con los sindicatos en el marco del contrato colectivo vigente y se fomentó una cultura de puertas abiertas. En 2025, un hotel renovó el contrato colectivo y tres hoteles renovaron el convenio salarial y de propinas.

- **En República Dominicana**, se mantuvo una relación activa y estructurada con las organizaciones sindicales, basada en el diálogo permanente y la negociación.

Además, se actualizó el convenio colectivo incorporando mejoras y ajustes en determinados aspectos, como el comité representante, los días de disfrute, los beneficios económicos y el plan motivacional.

A cierre de 2025, la totalidad de la plantilla de Catalonia Hotels & Resorts (8.598 empleados) se encuentra cubierta por convenio colectivo o acuerdo laboral equivalente, conforme a la normativa aplicable en cada país. La información detallada sobre representación sindical y convenios colectivos se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe.

Formación

La estrategia formativa se orienta al desarrollo profesional de los equipos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, el cumplimiento normativo y la especialización de los distintos colectivos. A lo largo del ejercicio, se han priorizado acciones formativas que favorecen la mejora de competencias técnicas y la adaptación a los cambios operativos y tecnológicos del sector.

Se han combinado formaciones presenciales de carácter participativo, programas internos y academias, así como módulos vinculados al Máster Oficial de Dirección Hotelera del CETT y otras plataformas de aprendizaje.

Durante 2025 se impartieron 283.630,49 horas de formación a nivel global, frente a las 172.613,54 horas registradas en 2024, lo que supone un incremento del 64,3 %.

La formación se distribuyó principalmente entre el personal base, que concentró el 90,5 % del total de horas impartidas, seguido de los mandos intermedios (6,8 %) y los directivos (2,6 %), en línea con el enfoque de la compañía en el fortalecimiento de las capacidades de su plantilla y la mejora continua de la calidad del servicio.

El aumento es por la implementación del proyecto orientado a mejorar el clima laboral (enero-noviembre), que incorporó múltiples acciones formativas dirigidas al desarrollo de habilidades sociales, liderazgo, comunicación efectiva y fortalecimiento de la cultura organizacional, generando un volumen significativamente mayor de participación y horas acumuladas.

La información cuantitativa detallada se presenta en las tablas incluidas en el Anexo del presente informe. A continuación, se presenta un resumen de las principales líneas de formación desarrolladas durante el ejercicio:

PRINCIPALES LÍNEAS DE FORMACIÓN 2025	
Onboarding y acogida	Integración de nuevas incorporaciones en todas las áreas operativas y de soporte (recepción, pisos, cocina, restauración, mantenimiento, spa, animación, seguridad, administración, compras, reservas, <i>guest service</i> , entre otras). Introducción a la cultura corporativa, procesos internos y estándares operativos.
Idiomas	Inglés, francés, alemán, portugués y catalán, con especial foco en los puestos de atención directa al cliente.
Sostenibilidad y cumplimiento normativo	Prevención de riesgos laborales y seguridad y salud. Código Ético y política anticorrupción. Sostenibilidad (ESG), igualdad y diversidad.

PRINCIPALES LÍNEAS DE FORMACIÓN 2025

	Manejo higiénico de alimentos, legionela y otras normativas sectoriales aplicables.
Formación técnica y operativa	Higiene alimentaria y seguridad en cocina. Mantenimiento de piscinas y prevención de legionela. Operativa de sala, coctelería, pastelería y vinos. Procedimientos específicos por puesto y departamento.
Digitalización	Uso de herramientas digitales y analíticas (<i>Power BI</i>). Automatización y productividad (<i>Copilot, Power Apps & Automate</i>). Herramientas de gestión y sistemas internos.
Competencias y liderazgo	Escuela de líderes. Habilidades directivas y de gestión de equipos. Atención al cliente y calidad en el servicio. Comunicación, trabajo en equipo y gestión del tiempo.

Metodología de las formaciones

La metodología utilizada ha sido de carácter mixto, combinando distintos formatos en función del contenido y del colectivo:

- Formación presencial mediante cursos y talleres en aula.
- Formación online y e-learning a través de plataformas especializadas (ASPY, Educatur, entre otras).
- *Webinars*, role plays, micro aprendizajes y actividades prácticas.
- Evaluación continua y certificación de determinadas acciones formativas a través de FUNDAE.

Prioridades formativas por territorios

En Europa, durante 2025 se desarrollaron acciones formativas presenciales y digitales, con programas prácticos en cocina y sala, formación especializada en corte de jamón y un refuerzo del *digital learning* mediante nuevas colaboraciones con centros formativos.

En México, se reforzaron los programas de *onboarding* para áreas operativas y administrativas, así como la formación en *hard skills* y *soft skills*.

Durante el ejercicio, se implantaron nuevas herramientas formativas como el panel CONFLUCE, la plataforma *Security Education* y contenidos de *Service Energizers*, y se reforzaron los estándares de servicio conforme a las *Diamond Rating Guidelines* de la AAA.

En República Dominicana, se desarrollaron acciones formativas en cultura de servicio, atención al cliente y consistencia operativa.

Asimismo, se desplegó la formación obligatoria en Seguridad y Salud en el Trabajo, alineada con los requisitos del Ministerio de Trabajo, y se llevaron a cabo programas de concienciación en colaboración con INFOTEP.

Formaciones en sostenibilidad ESG

En España, se impartieron seis formaciones *online* en materia ESG, de tres horas de duración, con la participación de 56 hoteles y 7 restaurantes. En total, participaron 1.389 personas, que acumularon 4.167 horas de formación, principalmente de áreas operativas.

En el Caribe, durante 2025 se desarrollaron acciones de formación y sensibilización en sostenibilidad dirigidas a colaboradores de México y República Dominicana. En total, 3.080 personas recibieron formación en competencias ESG, incluyendo programas de iniciación en sostenibilidad y formación operativa en gestión de residuos, cambio climático y biodiversidad.

Colectivos destinatarios

La formación se ha dirigido a los distintos colectivos de la organización, adaptando contenidos y metodologías:

- **Equipo directivo:** liderazgo, estrategia, innovación y herramientas digitales.
- **Mandos intermedios:** gestión de equipos, liderazgo operativo y competencias avanzadas.
- **Personal base:** *onboarding*, formación técnica y operativa, idiomas y seguridad y salud en el trabajo.
- **Equipos funcionales específicos:** áreas como ventas, administración, sistemas o personas, con formación especializada según necesidades.

Igualdad y diversidad

Catalonia Hotels & Resorts concibe la igualdad y la inclusión como pilares esenciales para garantizar entornos de trabajo y de servicio respetuosos, seguros y equitativos. Este compromiso se materializa en la promoción de la igualdad de oportunidades, la sensibilización continua de los equipos y la implantación de medidas orientadas a eliminar barreras, tanto físicas como sociales.

La organización avanza hacia una cultura corporativa en la que la diversidad se reconoce como un valor diferencial y en la que cada persona colaboradora puede participar plenamente, sentirse respaldada y desarrollar su potencial en un entorno libre de cualquier forma de discriminación.

Igualdad de trato y oportunidades

La Compañía dispone de un Código Ético que establece el principio de igualdad de oportunidades y de trato a lo largo de todo el ciclo laboral, incluyendo los procesos de selección, contratación y promoción.

El respeto a la dignidad de las personas y el principio de no discriminación implican la prohibición expresa de cualquier discriminación por razón de género, edad, orientación sexual, nacionalidad, origen étnico, religión, discapacidad u otras condiciones personales o sociales.

Ofertas de trabajo

Las directrices internas establecen que las ofertas de empleo deben redactarse con lenguaje inclusivo y no sexista. Se revisan los documentos y herramientas de selección (ofertas, anuncios, páginas web e imágenes) con el fin de eliminar cualquier contenido de carácter sexista.

Asimismo, las posiciones se describen de forma objetiva y clara, evitando sesgos y garantizando la igualdad de acceso. Se promueve la accesibilidad universal mediante el uso de canales de comunicación accesibles en igualdad de condiciones para hombres, mujeres y colectivos diversos.

De igual modo, se impulsa la presencia equilibrada en aquellas categorías o posiciones donde exista infrarrepresentación de uno de los sexos.

Procesos de selección

Los procesos de selección se desarrollan bajo criterios estandarizados, objetivos y basados en competencias. Las candidaturas se evalúan exclusivamente atendiendo a las competencias profesionales, la cualificación y los requisitos del puesto, sin considerar factores personales no relacionados con el desempeño profesional.

Las pruebas aplicadas son objetivas y adecuadas al puesto, evitando estereotipos o suposiciones. La organización contempla la revisión anual de las prácticas de comunicación y selección para detectar y corregir posibles sesgos.

Asimismo, se incorporan medidas de acción positiva, priorizando al sexo infrarrepresentado en igualdad de condiciones, y se amplían las fuentes de reclutamiento mediante convenios con entidades públicas y privadas para fomentar una contratación inclusiva.

Medidas en materia LGTBI

La Compañía cumple con las obligaciones legales establecidas en la Ley 4/2023 y el Real Decreto 1026/2024 en materia de formación en igualdad y no discriminación del colectivo LGTBI en España.

En este marco, se han impartido formaciones de sensibilización dirigidas al Departamento de Personas. Actualmente se encuentra en curso una formación en “Sensibilización en Igualdad y No Discriminación al colectivo LGTBI” dirigida a la plantilla del hotel Catalonia Sagrada Familia, que posteriormente se extenderá progresivamente al resto de los hoteles, comenzando por los ubicados en Barcelona.

El hotel Catalonia Sagrada Familia dispone además de un protocolo específico para prevenir el acoso y garantizar un entorno seguro, el cual será implantado progresivamente en el resto de los establecimientos y ubicaciones.

Inclusión de colectivos vulnerables

La inclusión de colectivos vulnerables constituye una línea de actuación prioritaria. La Compañía impulsa programas como “Catalonia Incluye” y mantiene colaboración con Centros Especiales de Empleo. Asimismo, desarrolla alianzas con entidades sociales orientadas a la inserción laboral, entre ellas Fundación Aura, APIP ACAM, Fundació Recollim y Cáritas, entre otras.

A cierre de 2025 se contabilizan 99 empleados con discapacidad en Catalonia Hotels & Resorts, lo que representa aproximadamente un 1,15 % de la plantilla total. Esta cifra supone un incremento respecto al ejercicio anterior, en el que se reportaron 94 personas con discapacidad, lo que equivale a un aumento aproximado del 5,32 %.

En el ámbito de la inserción laboral de jóvenes vulnerables, se promueven colaboraciones vinculadas a la Formación Profesional Dual, impulsando oportunidades laborales igualitarias.

En República Dominicana, el programa “Catalonia Incluye”, orientado a la integración laboral de personas con discapacidad en los distintos centros de trabajo, se mantiene activo desde ejercicios anteriores. Actualmente cuenta con 20 colaboradores activos dentro de esta iniciativa, reafirmando el compromiso de la organización con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión.

Durante 2025, en República Dominicana se desarrollaron diversas acciones orientadas a reforzar la accesibilidad y la inclusión de colectivos específicos. En coordinación con el Ministerio de Trabajo de la República Dominicana, se organizaron jornadas de sensibilización sobre la inclusión de personas con discapacidad, con el objetivo de concienciar a los colaboradores sobre la importancia de la accesibilidad y las buenas prácticas en el entorno laboral.

Estas actuaciones formaron parte de un calendario planificado de actividades, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional inclusiva.

Formación obligatoria para los equipos

Se ha impartido formación específica dirigida a los equipos del área de Personas sobre sesgos, lenguaje no sexista, diversidad y trato igualitario, en colaboración con Sagardoy School. Asimismo, se ha desarrollado formación en Igualdad y no Discriminación LGTBI, en la que han participado 19 trabajadores.

Desde México, a través de acciones formativas internas, se ha difundido información adicional entre los colaboradores en materia de accesibilidad e inclusión, con el objetivo de sensibilizar y fomentar buenas prácticas.

5.3. Huéspedes y clientes

La experiencia, la seguridad y la satisfacción de los huéspedes son elementos clave para el éxito del negocio de Catalonia Hotels & Resorts. Para ello, la compañía gestiona la relación con sus clientes a lo largo de todo el ciclo de la estancia — antes, durante y después — mediante programas de fidelización, sistemas de escucha activa, gestión de reclamaciones y protocolos de calidad y seguridad, orientados a garantizar una experiencia satisfactoria en todos los destinos.

Reputación online

La reputación online constituye un elemento clave para evaluar la percepción de la calidad del servicio y la experiencia del huésped en los establecimientos de Catalonia Hotels & Resorts. Durante 2025, la organización ha continuado reforzando los sistemas de medición, análisis y gestión de la reputación digital como herramienta de toma de decisiones.

La reputación online se gestiona de forma centralizada mediante la plataforma Shiji Review Pro, que analiza opiniones procedentes de agencias de viajes online, portales de opinión y redes sociales a nivel global, en más de 40 idiomas. Esta herramienta permite disponer de una visión agregada y comparativa del desempeño de los hoteles, así como realizar análisis comparativos frente a la competencia.

Como indicador sintético de calidad percibida, se utiliza el Global Review Index (GRI), que refleja de forma cuantitativa la valoración global de los clientes. En 2025, el GRI de la compañía se situó en el 89 %, lo que supone una mejora del 0,9 % respecto al ejercicio anterior.

Las categorías que más influyen en el índice a nivel de cadena son el servicio, el trato del personal, la experiencia global, la animación, la oferta de alimentos y bebidas (especialmente los desayunos) y la limpieza, todas ellas con una evolución positiva respecto al ejercicio anterior.

La siguiente tabla muestra la evolución del Global Review Index (GRI) por región en 2025, en comparación con 2024:

EVOLUCIÓN DEL GLOBAL REVIEW INDEX (GRI)		
REGIÓN	2025	2024
España	88,60 %	87,70 %
Resto de Europa	87,60 %	85,50%
México	93,80 %	91,80 %
Jamaica	73,10 %	70,30 %
República Dominicana	92,50 %	92,50 %

Adicionalmente, durante 2025 se reforzaron los sistemas de recogida de información, mediante la optimización de la encuesta de salida de clientes, con el fin de obtener datos más representativos y alineados con los aspectos clave de la experiencia.

Asimismo, se inició una prueba piloto en determinados hoteles para la incorporación de inteligencia artificial en la gestión de respuestas a opiniones, orientada a mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la interacción con los clientes.

Fidelización

Catalonia Rewards se ha consolidado como el principal sistema de fidelización de la cadena y como el canal más directo y eficiente de relación con los clientes recurrentes. Esta iniciativa contribuye tanto a incentivar la repetición de estancia como a incrementar el valor medio de las reservas realizadas a través de canales directos.

Los miembros del programa generan un beneficio neto superior al de otros canales externos, lo que refuerza la relevancia estratégica de la fidelización como palanca de rentabilidad, reputación y mejora de la experiencia del cliente.

Indicadores como la redención de *Travel Cash*, la captación de nuevos miembros desde los hoteles y el crecimiento de las reservas directas evidencian su impacto positivo. Durante 2025, el programa ha registrado una evolución significativa:

- **Nuevos miembros en 2025:** 497.201 altas, frente a 295.435 en 2024, lo que supone un incremento del 39 %.
- **Miembros totales a cierre de 2025:** 1.779.370, frente a 1.282.169 el año anterior, consolidando el crecimiento de la base de clientes fidelizados.
- **Miembros activos en 2025:** 902.876, equivalentes al 51 % del total, considerando activos a aquellos que realizaron al menos una reserva y/o interacción durante el ejercicio.

En relación con la mejora de la experiencia del cliente, en 2025 se ha puesto en marcha una prueba piloto en determinados hoteles para introducir el beneficio de Priority Check-in/Check-out para miembros del programa.

Esta iniciativa continuará siendo monitorizada durante 2026 con el fin de evaluar su impacto y valorar su ampliación.

Comunicación

Durante 2025 se han desarrollado diversas acciones de comunicación orientadas a reforzar el posicionamiento de marca, la visibilidad comercial y la relación con clientes y grupos de interés.

Campaña de marca

- **“La cadena hotelera más acogedora de España”:** campaña transversal desarrollada a lo largo de todo el ejercicio, integrada en redes sociales, web corporativa, email marketing, pantallas en hoteles y narrativas comerciales. Su

objetivo ha sido reforzar el posicionamiento de la marca en torno a la hospitalidad, cercanía y calidad de servicio.

Campañas comerciales y promocionales

- Rebajas de invierno y verano, orientadas a maximizar ventas en periodos clave.
- Black Friday, enfocada a impulsar la conversión en temporada baja.
- Catalonia Days, con foco en la puesta en valor del territorio y el refuerzo del vínculo con el mercado local y nacional.

Canales corporativos y alcance digital

Durante 2025, los canales corporativos se han mantenido alineados con los utilizados en el ejercicio anterior: web corporativa, redes sociales, email marketing, marketing digital, medios y RRPP, y pantallas en hoteles.

En el ámbito digital, Instagram se ha consolidado como el principal canal estratégico, tanto por su capacidad inspiracional como por su impacto en la toma de decisiones de los viajeros. Este enfoque ha permitido un crecimiento del 11 % de la comunidad en la cuenta principal durante el ejercicio.

Principales indicadores de redes sociales del 2025:

- **Instagram Catalonia Hotels & Resorts (@cataloniahotels):**
182.865 seguidores | 4.256.197 visualizaciones | 2.499.305 de alcance.
- **Instagram Resorts (@cataloniaresorts):**
58.025 seguidores | 3.646.291 visualizaciones | 2.274.231 de alcance.
- **Instagram Rewards (@cataloniarewards):** 13.690 seguidores.
- **LinkedIn:** 112.341 seguidores.
- **Facebook:** 136.967 seguidores.
- **YouTube:** 1.034 suscriptores.

Quejas y resolución

Catalonia Hotels & Resorts dispone de un proceso estructurado para la gestión de consultas y reclamaciones de clientes, centralizado en la plataforma Zendesk, que permite asegurar la trazabilidad, el seguimiento y la correcta resolución de cada caso.

Las consultas y reclamaciones se reciben a través de formularios web, correos electrónicos específicos, derivaciones internas y documentación física digitalizada. Los tickets se clasifican por prioridad (baja, alta o urgente) y por tipología (pre-estancia, estancia o post-estancia), así como por su vinculación con aspectos específicos como Travel Cash o Room Nights.

El proceso incluye el análisis del caso, la investigación, la resolución, la validación y, en su caso, la escalada a los departamentos correspondientes. Durante 2025, el proceso

se ha mantenido sin cambios relevantes respecto a 2024, conservando los mismos niveles de servicio y equipo responsable. El grado de satisfacción se mide mediante una encuesta enviada tras el cierre de cada ticket.

DATOS GLOBALES DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES		
	2025	2024
Consultas	16.311	17.898
Reclamaciones	1.508	910
Total de <i>tickets</i> gestionados	17.819	18.808

En 2025, el número de reclamaciones aumentó un 65,7 % respecto al ejercicio anterior. Este incremento se explica por la ampliación del alcance del servicio de atención, al incorporar un mayor soporte a las reclamaciones de proveedores externos, lo que permitió reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción global de los clientes asociados a dichos proveedores.

Durante 2025 se resolvió el 100 % de las reclamaciones recibidas totalizando 1.508, frente al 99 % en 2024.

Salud y seguridad

La salud y la seguridad de los huéspedes forman parte esencial del modelo de calidad de Catalonia Hotels & Resorts y de la experiencia ofrecida en todos sus establecimientos. En este marco, la organización adopta un enfoque preventivo basado en políticas, procedimientos y controles operativos, orientados a garantizar entornos seguros, saludables y conformes con la normativa vigente en cada país.

Modelo general y alcance

El modelo corporativo de salud y seguridad del huésped se articula en torno a protocolos comunes que abarcan:

- Higiene y limpieza, seguridad física, prevención de riesgos sanitarios, seguridad alimentaria, mantenimiento de instalaciones y cumplimiento normativo.

Estas medidas se aplican en todos los hoteles de la cadena, adaptándose a los requisitos legales y regulatorios de cada región.

En materia de higiene y limpieza, se mantienen protocolos específicos para habitaciones, zonas comunes y superficies, utilizando productos certificados y garantizando la formación continua del personal. Se dispone de fichas técnicas y de seguridad de los productos químicos empleados.

En cuanto a seguridad física, los hoteles cuentan con señalización clara en zonas de riesgo, controles de acceso en determinados destinos del Caribe y planes de inspección periódica de instalaciones, ascensores y equipos.

Asimismo, existen protocolos específicos para la prevención y actuación ante riesgos sanitarios, como *gastroenteritis*, *pseudomonas aeruginosa* y *toxiinfecciones alimentarias*.

Seguridad alimentaria y APPCC

La seguridad alimentaria se gestiona mediante la aplicación del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) en todos los establecimientos con servicios de restauración.

Cada hotel dispone de un manual de APPCC adaptado, elaborado con el apoyo de un proveedor externo especializado.

La implementación y seguimiento del sistema es responsabilidad de los equipos del hotel, bajo la supervisión de la Dirección y del Departamento de Calidad, y se verifica mediante auditorías internas y externas periódicas.

Durante 2025 se han realizado auditorías internas semestrales a nivel global y auditorías externas a cargo de HS Consulting, con una periodicidad trimestral o cuatrimestral en España y mensual en los hoteles del Caribe. Estas auditorías incluyen, entre otros aspectos:

- Análisis microbiológicos de alimentos, superficies, utensilios, manipuladores y agua,
- Control de plagas y verificación del cumplimiento de los registros de autocontrol.

Ante cualquier incumplimiento por parte de los proveedores, se aplican medidas correctivas inmediatas, reafirmando el compromiso con la calidad y la seguridad de los servicios gastronómicos.

En 2025, la media de la compañía en las auditorías de higiene y seguridad alimentaria realizadas por HS Consulting aumentó un 5,3 % respecto al año anterior.

Instalaciones, mantenimiento y piscinas

El mantenimiento preventivo de instalaciones, habitaciones y zonas comunes se gestiona mediante planes estructurados de revisiones periódicas, cuyo cumplimiento se registra a través de plataformas digitales corporativas.

En los establecimientos que disponen de piscinas y jacuzzis, se aplican planes específicos de autocontrol, con controles periódicos de los parámetros del agua y analíticas microbiológicas realizadas por empresas externas certificadas.

Las principales incidencias detectadas han estado relacionadas con parámetros fuera de rango o la presencia de bacterias aerobias mesófilas, que han sido corregidas de forma inmediata mediante las medidas técnicas correspondientes.

Auditorías, riesgos y mejoras

Durante 2025 se han llevado a cabo auditorías internas y externas que abarcan seguridad alimentaria, piscinas, mantenimiento e higiene. Asimismo, se han realizado auditorías a proveedores en determinados destinos del Caribe para verificar el cumplimiento de criterios de sostenibilidad, seguridad laboral y buenas prácticas operativas.

Los principales riesgos identificados durante el ejercicio han estado relacionados con incidencias microbiológicas puntuales y la necesidad de reforzar la limpieza y el estado de determinadas instalaciones, aspectos sobre los que se trabajará de forma prioritaria en 2026.

De forma continua, se revisan y actualizan los manuales de calidad y los procedimientos operativos. En 2025 se publicó una nueva versión del Manual de Calidad (v. 6.25), que incorpora mejoras en procesos, adaptación a nuevas normativas, un diseño más visual y elementos interactivos que facilitan su comprensión por parte de los equipos.

Digitalización y prioridades

En 2025 se han digitalizado los registros de mantenimiento preventivo y de control de agua sanitaria. Para 2026 está prevista la digitalización de los autocontroles de piscinas, jacuzzis y de los registros de higiene alimentaria en cocina (APPCC).

Entre las prioridades para 2026 se incluyen el aumento del muestreo analítico en piscinas, el refuerzo de controles en puntos terminales para la detección de *legionella*, la intensificación de la colaboración con el consultor externo y la ampliación de las visitas a proveedores para verificar condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad.

6/ COMUNIDAD Y DESARROLLO LOCAL

La acción en las comunidades locales forma parte del compromiso de la compañía con el desarrollo social de los destinos donde opera.

A través de iniciativas sociales, colaboraciones con entidades locales y programas de apoyo a colectivos vulnerables, la compañía contribuye al desarrollo social y al bienestar de las comunidades cercanas a sus establecimientos.

Durante 2025, la contribución comunitaria de Catalonia Hotels & Resorts se articuló en torno a:

- **Fomento del empleo local,**
- **Apoyo a comunidades locales (formación, inclusión, emprendimiento),**
- **Impulso cultural y artístico (museos, teatro, proyectos culturales),**
- **Otros focos relevantes para Catalonia Hotels & Resorts.**

Se priorizan aquellas actuaciones que generan un impacto directo en las comunidades próximas a los establecimientos, alineando las contribuciones con criterios de proximidad, relevancia social, impacto medible y colaboración con organizaciones fiables.

Asimismo, la acción cultural se concibe como un eje estratégico para reforzar el vínculo con el entorno, apoyar el talento y las instituciones culturales locales y contribuir a la identidad de los destinos.

A continuación, se detallan las principales actuaciones desarrolladas en 2025 en materia de inversión en la comunidad local y acción cultural, diferenciadas por zonas geográficas.

6.1. Inversión en la comunidad local

Durante 2025, la compañía desarrolló actuaciones de inversión en la comunidad local centradas en el apoyo a colectivos vulnerables, la atención a necesidades sociales básicas y el fortalecimiento del entorno próximo a los hoteles.

Enfoque y tipología de actuaciones

Las iniciativas se materializaron a través de programas sociales propios, donaciones económicas y en especie, alianzas con entidades locales y acciones de desarrollo local vinculadas a la actividad hotelera.

Las actuaciones se desplegaron de forma diferenciada por territorios, atendiendo a las prioridades sociales de cada destino y con participación de los equipos locales en su implementación.

Criterios de selección y aprobación

La selección de proyectos y entidades beneficiarias se basa en criterios comunes a todas las regiones. Las áreas prioritarias de actuación incluyen la salud y el bienestar, la educación, la nutrición, la inclusión social y el apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad.

Las iniciativas son evaluadas internamente para verificar su alineación con los pilares de sostenibilidad de la compañía y, una vez validadas, se aprueban a nivel corporativo, asegurando la trazabilidad y el control de las contribuciones realizadas.

El cuerpo del informe recoge una selección representativa de las actuaciones más relevantes por su impacto, continuidad o implicación directa de la compañía. El detalle completo de iniciativas, donaciones y colaboraciones se presenta en los anexos.

Acción comunitaria y social - Europa

- **Run for Love 5K (Europa) | Ubicación:** Europa (formato virtual)
Beneficiarios y donación: Save the Children (España) · 17.229 €
Descripción: Carrera solidaria virtual impulsada para apoyar a niños y niñas en situación vulnerable. En 2025 participaron 177 personas y 11 empresas patrocinadoras, fomentando la implicación social a través del deporte.
- **ALPAN – Alimentos para Necesitados | Ubicación:** Barcelona (6 hoteles)
Beneficiarios y donación: Comedores sociales · 12.400 menús donados, valor estimado: 86.800 €
Descripción: Programa recurrente de donación semanal de menús elaborados por hoteles de la cadena en colaboración con Rotary Club, destinado a cubrir necesidades básicas de alimentación.
- **Ángeles Catalonia | Ubicación:** España
Beneficiarios y donación: Fundació Maria Raventós · 2.284,5 €
Descripción: Iniciativa solidaria navideña en formato *crowdfunding* orientada a apoyar a mujeres y menores en riesgo de exclusión social, con un enfoque específico en la inserción laboral de colectivos vulnerables.
- **Fundación Jubert Figueras | Ubicación:** Barcelona (Sabadell y Verdú)
Beneficiarios y donación: Familias de enfermos desplazados · 15 noches de alojamiento, valor >1.500 €
Descripción: Cesión de alojamiento a familias con escasos recursos que deben desplazarse para acompañar a personas en tratamiento médico de larga duración.
- **Cruz Roja – Campaña “Contrata Sin” | Ubicación:** Barcelona
Beneficiarios y donación: Cruz Roja · Cesión de espacios y apoyo logístico
Descripción: Colaboración en el lanzamiento de una campaña de sensibilización sobre contratación inclusiva, orientada a eliminar barreras de acceso al empleo vinculadas a la edad, el origen, el género o la falta de experiencia laboral.

Acción comunitaria y social – Caribe

- **Regreso a clase a la comunidad | Ubicación:** R. Dominicana (Higüey, Bávaro, Bayahibe, La Romana, Azua)
Beneficiarios y donación: Niños edad escolar · 838 beneficiarios · 11.945 USD
Descripción: Entrega de kits de útiles escolares a niños de comunidades cercanas a los hoteles, con la participación de voluntarios ESG, para apoyar el rendimiento académico y el acceso a materiales educativos básicos.

- **Comunidad San Pablo | Ubicación:** República Dominicana
Beneficiarios y donación: Niños en preescolar · 80 beneficiarios · 31.000 USD
Descripción: Proyecto integral de adecuación de una escuela básica, que incluyó mobiliario, material didáctico y mejoras de infraestructura, con el objetivo de optimizar el entorno educativo de niños de entre 2 y 5 años.

- **Run For Love 5K – Caribe | Ubicación:** República Dominicana (Pearl Beach) y México (Hotel Maroma)
Beneficiarios y donación:
Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil · 47.000 USD (República Dominicana) | Fundación Make-A-Wish · 20.400 USD (México)
Descripción: Carrera solidaria anual organizada en distintos destinos del Caribe con la participación activa de los equipos hoteleros, orientada a apoyar a niños y niñas con enfermedades graves y a fomentar el bienestar, la convivencia comunitaria y la implicación social a través del deporte.

- **Respuesta al huracán Melissa | Ubicación:** Jamaica
Beneficiarios y donación: Colaboradores afectados ·
Descripción: Donación de mobiliario y alimentos para los empleados afectados por el huracán, con el objetivo de contribuir a su recuperación y cubrir necesidades básicas tras el impacto del desastre natural.

- **Lost & Found solidario | Ubicación:** México y República Dominicana
Beneficiarios y donación: Organizaciones sociales · 536 kg textiles y artículos
Descripción: Canalización de objetos olvidados por huéspedes hacia entidades sociales, favoreciendo la generación de ingresos para programas comunitarios mediante la reutilización y venta solidaria.

Contexto, retos e hitos – Caribe

Durante 2025, la acción comunitaria en el Caribe se caracterizó por la continuidad de las iniciativas desarrolladas en ejercicios anteriores y una participación directa de los equipos locales en México y República Dominicana.

La proximidad de los hoteles a comunidades con necesidades sociales implica una intervención continuada, especialmente en ámbitos como la educación, la alimentación, la salud y el apoyo a colectivos vulnerables.

El principal reto del ejercicio estuvo vinculado a la gestión y consolidación de la información derivada de un alto número de iniciativas, desarrolladas con distinta periodicidad y bajo marcos operativos y regulatorios diversos.

Esta situación exigió reforzar los mecanismos internos de coordinación, seguimiento y registro de las actuaciones, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y la comparabilidad de los datos.

Como hito del año, se definió la estrategia de acción social para 2026, alineada con el pilar *Cuidamos*, que orientará las actuaciones futuras en materia de impacto social. En este marco, se dio continuidad a programas sociales de carácter recurrente y se reforzó la colaboración con fundaciones y entidades locales, priorizando actuaciones con impacto directo en las comunidades próximas a los hoteles.

Asimismo, se avanzó en la integración de enfoques que combinan impacto social y ambiental, como las donaciones en especie, los programas de reutilización de materiales y las iniciativas de economía circular.

Desarrollo local - Caribe

Durante 2025, Catalonia Hotels & Resorts impulsó iniciativas de desarrollo local en los destinos del Caribe vinculadas directamente a la actividad hotelera, con foco en el empleo local, la dinamización económica y la relación con las comunidades próximas.

Fomento del empleo local

La compañía prioriza la contratación de personas del entorno cercano a los hoteles y participa en ferias de empleo organizadas en las comunidades locales, facilitando el acceso a oportunidades laborales.

Colaboración con proveedores locales y artesanos

Constituye una línea de actuación de impacto social, ambiental y económico orientada a promover la identidad cultural y el empoderamiento económico de las comunidades.

En la República Dominicana, los hoteles del Complejo Bávaro acogen a una serie de artesanos locales dos veces por semana y los del Complejo Bayahibe una vez por semana. En 2025, esta iniciativa impactó directamente a 80 artesanos y benefició a 110 familias, facilitando un canal estable para la comercialización de sus productos dentro de los hoteles.

6.2. Acción cultural

Catalonia Hotels & Resorts refuerza su compromiso con la identidad cultural de los territorios donde opera mediante un conjunto de actuaciones orientadas a la preservación del patrimonio, el acceso a la cultura y la puesta en valor de las expresiones culturales locales.

Este enfoque se articula a través de la iniciativa *Catalonia por la Cultura*, que busca fortalecer la esencia cultural de cada destino y reforzar el vínculo entre los hoteles, la comunidad y el entorno.

La acción cultural de la compañía se estructura en torno a tres ejes principales: la conexión con la cultura a través del apoyo a entidades culturales de referencia; la preservación del patrimonio cultural, mediante la conservación y rehabilitación de edificios históricos en distintos destinos; y el impulso de la gastronomía como expresión cultural, promoviendo la identidad culinaria local y su integración en la experiencia hotelera.

El apoyo a la cultura contribuye a la conservación y difusión de tradiciones, manifestaciones artísticas y patrimonio cultural, favoreciendo el acceso a experiencias culturales auténticas tanto para huéspedes como para comunidades locales. En este contexto, los hoteles actúan como agentes de conexión con la cultura del destino.

El cuerpo del informe recoge una selección representativa de las principales actuaciones culturales desarrolladas durante el ejercicio, mientras que el detalle completo de las iniciativas, colaboraciones y contribuciones realizadas se presenta en los anexos del presente informe.

Acción cultural - Europa

En Europa, la acción cultural de Catalonia Hotels & Resorts se ha centrado principalmente en el apoyo a entidades culturales de reconocido prestigio, con una especial vinculación a Barcelona, ciudad de origen de la compañía.

- **Fundació Joan Miró | Ubicación:** Barcelona
Beneficiarios y donación: Fundación Joan Miró · 25.000 € anuales
Descripción: Renovación del compromiso como entidad colaboradora para el desarrollo de actividades artísticas y sociales, en un contexto marcado por el 50 aniversario de la Fundación.
- **Gran Teatre del Liceu | Ubicación:** Barcelona
Beneficiarios y donación: Gran Teatre del Liceu · 25.000 € anuales
Descripción: Colaboración como mecenas protector, apoyando la programación cultural y el acceso a actividades operísticas y familiares.
- **Palau de la Música Catalana – Orfeó Català | Ubicación:** Barcelona
Beneficiarios y donación: Orfeó Català · 22.500 € anuales
Descripción: Apoyo continuado como mecenas protector y miembro del Consejo de Mecenazgo, contribuyendo a la difusión de la música y la cultura.
- **MACBA | Ubicación:** Barcelona
Beneficiarios y donación: MACBA · 6.000 € anuales
Descripción: Colaboración como mecenas colaborador, facilitando actividades culturales, educativas y de divulgación artística para distintos públicos.

Acción cultural – Caribe

En el Caribe, la acción cultural tiene un alcance más focalizado y se articula principalmente a través de iniciativas puntuales vinculadas a eventos culturales y acciones con impacto social. Estas actuaciones complementan la acción comunitaria

desarrollada en la región y contribuyen a reforzar el vínculo con el entorno social y cultural de los destinos.

- **XVI Gala Benéfica de Estrellas de la Danza Mundial | Ubicación:** Santo Domingo
Beneficiarios y donación: Fundación Nidos para Ángeles · Estancia de cortesía
Descripción: Patrocinio de una gala benéfica destinada a recaudar fondos para apoyar a niños y adolescentes con parálisis cerebral, combinando acción cultural y social.

- **Arte en Coro | Ubicación:** Santo Domingo
Beneficiarios y donación: Mujeres emprendedoras · 1.500 USD
Descripción: Organización de un encuentro artístico dirigido a mujeres líderes y emprendedoras, orientado al desarrollo de habilidades creativas como vía de emprendimiento a través del arte.

7/ BUEN GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

7.1. Derechos humanos

Principios y compromisos en materia de derechos humanos

Durante el ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts mantiene su compromiso con el respeto de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en sus relaciones con terceros.

La compañía dispone de una Política de Respeto por los Derechos Humanos, vigente durante el ejercicio y sin actualizaciones respecto a 2024, de aplicación interna y que puede ser facilitada a terceros cuando así se solicita.

Este compromiso se integra igualmente en el Código Ético de la compañía, de aplicación tanto a empleados como a terceros, y forma parte del marco de políticas corporativas vinculadas al Modelo de Prevención de Delitos (*Compliance Penal*).

Se encuentra alineado con las principales directrices internacionales en materia de derechos humanos y con los principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En particular, la compañía rechaza cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio y de trabajo infantil, promueve un entorno laboral basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación y garantiza el respeto a la libertad sindical y al derecho a la negociación colectiva, de conformidad con la legislación aplicable en los países en los que opera.

Diligencia debida en derechos humanos

Con carácter general, todos los contratos firmados con terceros incluyen una cláusula específica en materia de ética, transparencia y anticorrupción, que incorpora un apartado relativo a derechos humanos.

Adicionalmente, en aquellos contratos de mayor envergadura, se incluyen cláusulas específicas de respeto por los derechos humanos.

Incidencias y denuncias relacionadas con derechos humanos

Durante el ejercicio 2024 y 2025 no se ha registrado ninguna denuncia, alerta ni incidencia relacionada con derechos humanos. La compañía dispone de mecanismos internos para la comunicación de posibles incumplimientos, tal y como se describe en el apartado 7.3 Ética y cumplimiento.

7.2. Gestión de riesgos

Catalonia Hotels & Resorts es consciente de la importancia de disponer de un modelo de gestión de riesgos que permita identificar, evaluar y gestionar de forma adecuada los riesgos asociados a su actividad, así como fomentar una cultura de concienciación al riesgo en toda la organización.

La compañía considera necesario contar con un sistema de gestión de riesgos bien definido que permita identificar aquellos riesgos que podrían tener un impacto negativo sobre el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, analizarlos, evaluarlos y responder a los mismos de forma adecuada, en función de los recursos disponibles. Este modelo se orienta a la identificación y gestión de los riesgos existentes.

El modelo de gestión de riesgos corporativos tiene como objetivo principal apoyar la toma de decisiones, anticipar posibles impactos negativos y reforzar la resiliencia del negocio frente a un entorno cambiante.

Mapa de riesgos corporativos

El Mapa de Riesgos corporativo de Catalonia Hotels & Resorts fue elaborado a finales del ejercicio 2022. En dicho mapa se identificaron un total de 37 riesgos, cuya identificación no implica necesariamente su materialización.

Los riesgos identificados se agrupan en diferentes categorías, entre las que destacan los riesgos operativos, financieros, legales y de cumplimiento y reputacionales.

Entre los riesgos más relevantes identificados en el Mapa de Riesgos corporativo se encuentran los siguientes:

- **Protección de datos personales y ciberseguridad**
- **Atracción, retención y desarrollo del talento**
- **Planes de contingencia y continuidad de negocio**
- **Riesgos asociados al cumplimiento normativo**
- **Riesgos derivados de condiciones económicas y tendencias de la industria**
- **Acceso a los suministros básicos**
- **Eventos catastróficos**
- **Cambio climático**

Cabe destacar que tres de los 37 riesgos identificados hacen referencia de forma directa a riesgos derivados del cambio climático.

La compañía es consciente de la relevancia e impacto potencial de estos riesgos y, en consecuencia, tiene previsto analizarlos y adoptar medidas al respecto.

Seguimiento y revisión del mapa de riesgos

Durante el ejercicio 2025 no se ha realizado una actualización formal del Mapa de Riesgos corporativo, si bien se ha llevado a cabo un seguimiento de los riesgos existentes y de las acciones de control asociadas a los mismos.

Supervisión y gobierno de los riesgos

La supervisión de la gestión de riesgos se articula a través de la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento, desde la que se impulsa la cultura de gestión de riesgos dentro de la organización.

En este contexto, se han establecido comités específicos sobre algunos de los principales riesgos identificados, con el objetivo de realizar un seguimiento periódico de su evolución, del grado de implementación de los planes de mitigación y del desempeño de las medidas adoptadas.

Durante el ejercicio 2025 se han celebrado los siguientes comités, cuya continuidad está prevista para el ejercicio 2026:

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

En el marco de estos comités, los responsables de cada riesgo proporcionan actualizaciones y reportes sobre su estado, los avances realizados y, en su caso, las medidas correctoras adoptadas.

La gestión de riesgos se concibe como un proceso continuo que requiere la implicación de toda la organización. En este sentido, Catalonia Hotels & Resorts considera fundamental la comunicación y la concienciación interna como elementos clave para reforzar la eficacia del modelo de gestión de riesgos.

7.3. Ética y cumplimiento

Lucha contra la corrupción y el soborno

Catalonia Hotels & Resorts dispone de un marco de prevención de la corrupción y el soborno integrado en su Modelo de Prevención de Delitos (*Compliance Penal*).

Con carácter general, todos los contratos firmados con terceros incluyen cláusulas específicas en materia de ética, transparencia y anticorrupción, que incorporan compromisos orientados a la prevención de prácticas corruptas, así como al cumplimiento de la legalidad vigente y de los principios éticos de la compañía.

Los contratos de gran magnitud incluyen cláusulas específicas reforzadas en materia de anticorrupción.

Adicionalmente, los terceros proveedores con los que la compañía mantiene relaciones comerciales firman la denominada carta de “manos limpias”, orientada a prevenir posibles casos de corrupción en la relación con terceros.

En relación con las donaciones, aportaciones y patrocinios, durante el ejercicio 2025 la compañía destinó un total de 223.710,71 euros a este tipo de actuaciones. Catalonia Hotels & Resorts aplica criterios de control y supervisión con el objetivo de asegurar que dichas actuaciones se realizan conforme a la legalidad vigente y a los principios

éticos de la compañía, evitando cualquier riesgo de utilización indebida o contraria a sus valores corporativos.

Durante el 2025 se han recibido 0 comunicaciones al Canal Ético relacionadas con casos de corrupción.

Políticas, formación, denuncias, medidas de control interno

El Modelo de Prevención de Delitos (*Compliance* Penal) de la compañía se apoya en un conjunto de políticas corporativas vigentes durante el ejercicio 2025.

Las políticas aplicables se comunican a través de los canales corporativos correspondientes. Aquellas de carácter público se encuentran disponibles en la página web corporativa, mientras que las políticas internas se difunden a través de la intranet corporativa, dentro de la biblioteca de documentación.

Con carácter general, cuando se aprueba una nueva política, se realiza una publicación interna para darla a conocer a la organización.

En función del carácter y relevancia de cada política, se realizan acciones formativas específicas. Durante el ejercicio 2025, se ha impartido 5 horas de formación en materia de Canal Ético a directores de hotel.

Tal y como se ha indicado en los apartados anteriores, Catalonia Hotels & Resorts dispone de un Canal Ético, gestionado a través de una plataforma específica, que constituye el principal mecanismo para la comunicación y gestión de denuncias y consultas relacionadas con posibles incumplimientos del Código Ético y de la normativa interna.

El acuse de recibo de las denuncias se realiza en un plazo máximo de siete días y las investigaciones internas pueden tener una duración de entre tres y seis meses, en función de la complejidad del caso. En todo momento se garantiza la confidencialidad del denunciante.

Para la gestión del Modelo de Prevención de Delitos, la compañía utiliza dos herramientas informáticas específicas: una herramienta para la gestión del Mapa de Riesgos Penales y otra para la gestión del Canal Ético, ambas gestionadas por la Función de Cumplimiento.

A inicios de 2025 se ha finalizado el proyecto relativo al estudio de la normativa internacional con incidencia en la Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica. Asimismo, a finales de 2025 se ha iniciado el proyecto de elaboración de un Mapa de Riesgos Penales específico para México.

El Mapa de Riesgos Penales identifica los riesgos existentes y los controles establecidos para mitigarlos, constituyendo un instrumento clave de control interno y de buen gobierno en materia de cumplimiento.

Actualmente, la herramienta del Mapa de Riesgos refleja los riesgos y controles desde el punto de vista de la normativa penal española.

7.4. Seguridad de la información

Catalonia Hotels & Resorts concede una especial relevancia a la seguridad de la información y a la protección de los datos personales, considerando estos aspectos como elementos clave para garantizar la confianza de sus grupos de interés y la continuidad de su actividad.

En este sentido, la compañía dispone de medidas orientadas a garantizar la privacidad y la protección de los datos personales, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Dichas medidas resultan de aplicación a los datos de clientes, colaboradores, proveedores y otros terceros con los que la organización se relaciona, y se integran en los procesos internos y en los sistemas de información de la compañía.

En materia de ciberseguridad, Catalonia Hotels & Resorts trabaja de forma continuada en la implantación de controles técnicos y organizativos destinados a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Estos controles tienen como objetivo prevenir accesos no autorizados, pérdidas de información, interrupciones de los sistemas y otros riesgos asociados al uso de tecnologías de la información.

La compañía cuenta con canales internos habilitados para la gestión de consultas, incidencias o comunicaciones relacionadas con la seguridad de la información y la protección de datos. Estas comunicaciones son gestionadas conforme a los procedimientos internos establecidos, garantizando la confidencialidad de la información tratada.

Asimismo, Catalonia Hotels & Resorts dispone de un ciclo de gestión de incidentes de seguridad de la información, que contempla las fases de identificación, análisis, gestión y resolución de los incidentes, así como la adopción de medidas correctoras cuando resulta necesario, con el objetivo de evitar su reiteración y minimizar posibles impactos.

Durante el ejercicio 2025, no se ha producido ningún incidente relevante en materia de seguridad de la información y protección de datos.

7.5. Proveedores

Uso sostenible de los recursos y materias primas

Durante el ejercicio 2025, Catalonia Hotels & Resorts ha continuado avanzando en el uso eficiente y sostenible de las materias primas empleadas en el desarrollo de su actividad, incluyendo aquellas vinculadas a alimentación y bebidas, así como a los procesos operativos de los establecimientos.

En este contexto, más del 50 % de los productos adquiridos por la organización durante el ejercicio contaban con algún atributo de sostenibilidad, tales como materiales reciclables, reutilizables o rellenables. Si bien los envases no reciclables continúan representando una parte del volumen de compras, la distribución general refleja un esfuerzo progresivo por incorporar prácticas más responsables en la selección de materiales de envasado.

Compras responsables e integración de criterios ESG

El proceso de compras de Catalonia Hotels & Resorts incorpora el compromiso de los proveedores con los principios de compras responsables desde su inicio, promoviendo una colaboración orientada a la sostenibilidad, la resiliencia de la cadena de suministro y el desarrollo económico.

Durante el ejercicio 2025, se ha reforzado la integración de proveedores locales y artesanales en los criterios de selección, incluyendo proveedores de alimentos producidos localmente, proveedores de servicios ubicados en el entorno, distribuidores con presencia local, artesanos y comercios que utilizan materias primas locales, así como tiendas locales en general.

Este enfoque refleja una estrategia orientada a equilibrar el abastecimiento nacional e internacional, con beneficios potenciales en términos de sostenibilidad, costes logísticos y tiempos de entrega.

Responsabilidad social y ambiental de proveedores

Desde el área de Compras, la organización asume la responsabilidad en la selección y regulación de los nuevos proveedores, compartiendo la Carta de Manos Limpias, que asegura su alineación con los estándares de la compañía.

Estas políticas contemplan, entre otros aspectos, el cumplimiento de criterios de sostenibilidad mediante la integración de prácticas responsables orientadas a la eficiencia en el uso de recursos y la reducción de impactos ambientales; el compromiso con el medio ambiente, priorizando proveedores con certificaciones ambientales reconocidas y políticas de gestión sostenible y otros criterios de responsabilidad social vinculados a la equidad, la diversidad y el respeto a los derechos humanos.

Mediante estas medidas, Catalonia Hotels & Resorts busca fortalecer su cadena de valor, promoviendo relaciones comerciales basadas en la confianza, la sostenibilidad y la ética.

Evaluación, seguimiento y trazabilidad de proveedores

Desde los departamentos de Calidad y Compras se coordinan inspecciones periódicas a las fábricas de catorce proveedores, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los estándares y políticas de calidad de la organización, evaluar las condiciones de producción, identificar oportunidades de mejora y asegurar la alineación con los criterios de sostenibilidad y ética establecidos.

La organización dispone asimismo de procesos definidos para la gestión documental y la trazabilidad de proveedores, garantizando que la información relevante se recopile, verifique y mantenga actualizada. Para los nuevos proveedores, se requiere la presentación de documentación específica, que incluye el registro mercantil y/o sanitario, una plantilla de información fiscal y de dirección, una carta bancaria y una carta de compromiso firmada, aceptando las condiciones establecidas por la organización.

- **Auditoría a proveedores en México:** Se llevaron a cabo 8 auditorías a proveedores en México, que permitieron obtener una visión global del nivel de cumplimiento y madurez operativa de la cadena de suministro. De forma general, los principales retos identificados se relacionan con la homogeneidad en la aplicación de estándares, especialmente en materia de higiene, orden y mantenimiento de instalaciones, control de plagas, trazabilidad de productos y señalización de seguridad.

Las auditorías reflejan la necesidad de implementar planes de acción correctiva, reforzar la capacitación del personal, asegurar mantenimiento y adecuación de instalaciones, y promover la implementación de políticas y métricas de sostenibilidad en la cadena de suministro. Atender estas áreas permitirá elevar el nivel de cumplimiento, reducir riesgos operativos y garantizar estándares adecuados de calidad y seguridad.

- **Auditoría a proveedores en República Dominicana:** Se realizaron 6 auditorías a proveedores en República Dominicana entre enero y agosto de 2025, abarcando bebidas, alimentos frescos, cárnicos, hielo/agua y cervezas. De forma general, las auditorías evidencian un buen nivel de cumplimiento documental y sanitario, y una correcta gestión de permisos y registros oficiales.

Destacan especialmente las buenas prácticas en seguridad, rotación de producto, organización de almacenes y bienestar del personal, así como iniciativas positivas en infraestructura (energía fotovoltaica, compactación de residuos, logística propia) y apoyo a la economía local.

No obstante, se identifican diferencias entre proveedores donde se recomienda avanzar en la formalización de sistemas de gestión ambiental, mejorar la trazabilidad y el etiquetado de productos, reforzar las condiciones higiénicas en áreas críticas y estandarizar el uso y almacenamiento de equipos de protección personal.

Estas acciones permitirán elevar el nivel de cumplimiento, reducir riesgos operativos y homogeneizar las buenas prácticas entre todos los proveedores auditados.

Proveedores críticos y gestión de riesgos en la cadena de suministro

Durante el ejercicio 2025 se han mantenido los mismos proveedores críticos identificados en el ejercicio anterior, sin cambios relevantes. La incorporación de nuevos proveedores se ha limitado a proveedores de menor tamaño y de carácter muy específico, sin impacto estratégico significativo.

Se considera proveedor crítico a aquel que suministra bienes o servicios esenciales para la operación de la compañía, cuya falta de suministro, retrasos o problemas de calidad podrían generar interrupciones relevantes en la cadena de valor, afectar a la experiencia del cliente o comprometer la viabilidad financiera. En este sentido, la dependencia exclusiva de un único proveedor para un suministro clave constituye un factor de especial atención.

En relación con los riesgos de la cadena de suministro en 2025, los principales retos se han vinculado a la gestión logística de los proyectos de obra en Zanzíbar y Jamaica, destinos en los que no existía infraestructura previa.

La mitigación de estos riesgos se basó en un proceso de selección exhaustivo, que incluyó la búsqueda de proveedores locales, la solicitud de referencias a otras cadenas y proveedores con experiencia en dichos destinos, así como la valoración de la experiencia acreditada y del cumplimiento de los estándares corporativos. El elevado volumen gestionado sin incidencias relevantes confirma la fiabilidad de los proveedores seleccionados.

Durante el ejercicio no se han producido cambios en la forma de gestionar los riesgos de la cadena de suministro respecto a 2024, manteniéndose un enfoque basado en la anticipación y en la diversificación de proveedores, priorizando la gestión de situaciones críticas más que la dependencia de proveedores individuales.

Innovación, digitalización e hitos del ejercicio

En 2025 se han alcanzado diversos hitos relevantes en el área de Compras. En Europa, se ha implementado un sistema de firma digital de facturas por parte de los directores, que ha reducido de forma significativa los tiempos de gestión y el consumo de papel.

En los hoteles del Caribe, se ha implantado un sistema digital que ha transformado la gestión de las órdenes de compra, sustituyendo el envío por correo electrónico por un circuito digital de aprobación, lo que ha permitido reducir la carga administrativa, optimizar tiempos y disminuir el uso de papel y el consumo energético.

Asimismo, se ha producido un aumento en las compras a proveedores locales, reflejando una tendencia hacia la sostenibilidad, la inclusión y el fortalecimiento de las economías regionales, apoyada por la digitalización y por iniciativas de apoyo institucional.

Adicionalmente, se ha reforzado la evaluación cualitativa de proveedores, priorizando aquellos que acreditan certificaciones ambientales reconocidas o políticas formales de sostenibilidad, lo que ha supuesto una mejora progresiva en los criterios de selección aplicados durante 2025.

Retos y prioridades para 2026

De cara al ejercicio 2026, los principales retos del área de Compras se centran en consolidar los avances logrados y seguir profundizando en el cumplimiento de las políticas de compras sostenibles y responsables, incrementando la incorporación de proveedores con certificaciones ambientales y promoviendo la participación de proveedores locales y nacionales en todos los ámbitos posibles.

Durante el ejercicio 2025, la compañía ha consolidado un enfoque integral que combina la eficiencia en el uso de recursos con prácticas de compras responsables. La optimización energética en climatización y procesos, la gestión eficiente del agua y la reducción de residuos mediante envases reciclables y compostables han contribuido a reducir la huella ambiental asociada a la actividad.

De forma paralela, la selección de proveedores se ha guiado por criterios de sostenibilidad, transparencia y apoyo a la economía local, garantizando la trazabilidad de materias primas críticas y reforzando la resiliencia de la cadena de suministro, en línea con el compromiso corporativo con la creación de valor compartido para todos los grupos de interés.

7.6. Contribuciones fiscales, transparencia fiscal

Información fiscal: Resultados, mecanismos de control y gobierno

Durante el ejercicio 2025, la estrategia fiscal de Catalonia Hotels & Resorts se fundamenta en un compromiso sólido con el cumplimiento estricto de la normativa tributaria en todas las jurisdicciones en las que opera. En este sentido, la compañía adopta una interpretación de la normativa que prioriza el espíritu y la finalidad de las leyes fiscales.

Durante el ejercicio no se han producido cambios significativos en materia de normativa, criterios fiscales, asesoría o procesos respecto al ejercicio anterior.

No obstante, se mantiene en curso una inspección relativa a algunas sociedades del grupo fiscal en España, correspondiente al Impuesto sobre Sociedades y al Impuesto sobre el Valor Añadido de los ejercicios 2021 y 2022.

Modelo de gestión y control fiscal

La gestión y el control del cumplimiento fiscal se articulan a través de un modelo coordinado entre las oficinas centrales y las estructuras administrativas locales. En el caso de las empresas españolas y europeas, la gestión fiscal se realiza desde las oficinas centrales en España. Para las empresas ubicadas fuera de Europa, el cumplimiento fiscal se gestiona desde la dirección administrativa de cada país, siempre bajo la supervisión de las oficinas centrales en España.

La compañía trabaja de forma habitual con asesorías fiscales externas, disponiendo de un asesor fiscal local en cada país en el que opera, en coordinación con el asesor fiscal corporativo. Existen acuerdos, verbales o escritos, con dichos asesores en los que se estipulan los honorarios por los servicios prestados. En aquellos casos que requieren un análisis especializado, se contrata asesoría fiscal experta en la materia concreta.

La gestión de los impuestos se apoya en equipos especializados dedicados al cálculo, preparación y presentación de las obligaciones fiscales en cada jurisdicción de acuerdo con la normativa y jurisprudencia aplicable. En el caso del Impuesto sobre Sociedades (Corporate Tax), las declaraciones presentadas en las distintas jurisdicciones son objeto de supervisión desde las oficinas centrales.

En relación con los impuestos locales, cada uno de ellos se calcula conforme a la normativa específica de la jurisdicción correspondiente, dejando evidencia de la base y de la metodología de cálculo aplicada. Los impuestos se satisfacen utilizando los medios de pago establecidos en cada jurisdicción, priorizándose la domiciliación bancaria siempre que sea posible.

Presencia internacional y cumplimiento tributario

La presencia de Catalonia Hotels & Resorts en los distintos países responde exclusivamente al desarrollo de actividad hotelera real o futura, vinculada a la operación de establecimientos, la generación de empleo y la actividad turística. La compañía no mantiene presencia en jurisdicciones consideradas especiales.

En cada jurisdicción, los impuestos se calculan y presentan conforme a la normativa fiscal aplicable.

En los países con dirección administrativa propia, el director de administración y el responsable de contabilidad se encargan del cálculo y preparación de los impuestos, incluyendo el Impuesto sobre Sociedades, impuestos locales, retenciones e impuestos indirectos, en colaboración con los asesores fiscales externos.

En el caso de las compañías europeas, los impuestos son preparados por los asesores fiscales locales bajo la supervisión de las oficinas centrales.

Subvenciones e incentivos públicos

Se accede a subvenciones e incentivos públicos vinculados a la actividad hotelera o a inversiones en activos susceptibles de subvención, como proyectos de eficiencia energética, siempre en cumplimiento de los requisitos establecidos en las convocatorias correspondientes.

En 2025, Catalonia Hotels & Resorts ha registrado el crédito por la subvención concedida por inversión y creación de empleo respecto al hotel Puerta del Mar en Málaga, por importe de 807.204,55 euros.

Adicionalmente, se han recibido subvenciones de explotación por 47.908,16 euros, principalmente por instalación de camas elevables en las Islas Baleares (España), así como otras ayudas públicas por un importe total de 4.635.540 euros.

En 2024, se registró el crédito por la subvención concedida por eficiencia energética respecto al Hotel Plaza España en Madrid, por importe de 939.312,45 euros. Adicionalmente, se recibieron subvenciones de explotación por 239.850,01 euros.

Hitos del ejercicio y retos futuros

En materia de control interno y mejora de procesos, durante el ejercicio se han impulsado iniciativas de digitalización y automatización, incluyendo la digitalización de documentación de impuestos locales en España y de los justificantes de pago, con el objetivo de facilitar los procesos de auditoría externa y reducir el consumo de papel.

Asimismo, se ha avanzado en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de cada jurisdicción relativas a la incorporación de códigos QR para la verificación de las facturas emitidas.

De cara a 2026, los principales retos del área fiscal se centran en la adaptación continua a los cambios normativos en las distintas jurisdicciones en las que opera el Grupo, especialmente en materia de impuestos indirectos, tipos de IVA e Impuesto sobre Sociedades, así como en la implementación progresiva de dichas modificaciones fiscales en el sistema ERP SAP.

La información fiscal de carácter cuantitativo, incluyendo el detalle de resultados e impuestos, se presenta de forma desagregada en los anexos de este informe a través de tablas específicas elaboradas conforme a los criterios del presente informe.

- **Tabla de la Ley 11/2018 y GRI (Global Reporting Initiative)**

CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018	INDICADOR GRI	PÁGINA	OBSERVACIONES
01/ CATALONIA HOY			
Marco de <i>reporting</i> utilizado	2-23 2-24	3	-
Alcance y perímetro del informe	2-2 2-4	3	-
Verificación independiente del informe	2-5	3	-
2/ MODELO DE NEGOCIO			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	2-1 2-6 2-9	9	-
Mercados en los que opera	2-6	9	-
Objetivos y estrategias de la organización	2-22	9, 10	-
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2-22 3-3	9	-
3/ SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y CREACIÓN DE VALOR			
Relación con grupos de interés	2-29	17 - 19	-
Principio de materialidad / análisis de materialidad	3-1 3-2	19 - 22	-
04/ MEDIOAMBIENTE			
Enfoque de gestión ambiental (políticas, procedimientos, sistemas de gestión)	3-3	29 - 37	-
CONTAMINACIÓN			
Contaminación (medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones y vertidos)	305-7	38	-
ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS			

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos	306-1 306-2 306-3 306-4 306-5	38 - 39	-
Acciones para reducir el uso de materias primas	301-1 301-2	38 - 39	-
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 303-3 303-5	39 - 40	Tabla correspondiente en la pág. 96
Consumo directo e indirecto de energía, eficiencia energética	303-1 303-3 303-4	40 - 41	Tabla correspondiente en la pág. 97
Emisiones de gases de efecto invernadero	305-1 305-2 303-3 305-4	41 - 43	Tabla correspondiente en la pág. 97
Cambio climático (riesgos, adaptación y mitigación)	3-3 201-2	35	-
Protección de la biodiversidad	304-1 304-2	44 - 45	-
05/ COLABORADORES Y HUÉSPEDES			
Políticas aplicadas por la compañía en materia laboral, incluyendo procedimientos de diligencia debida, identificación y gestión de riesgos e impactos sociales	3-3	46 - 48	-
Principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal, procedimientos para su identificación y evaluación	3-3	47 - 48	-
COLABORADORES			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	2-7 405-1	49 - 50	Tabla correspondiente en la pág. 98
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	49	Tabla correspondiente en la pág. 100

Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	51 - 52	Tabla correspondiente en la pág. 101
Brecha salarial y remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2	52 - 53	Tabla correspondiente en la pág. 101
Remuneración media de consejeros y directivos (incluyendo variable y sistemas de previsión) desagregada por sexo	2-19 2-20 2-21	52	Tabla correspondiente en la pág. 101
Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3	55	-
Número de empleados con discapacidad	405-1	64	Tabla correspondiente en la pág. 103
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
Organización del tiempo de trabajo	3-3	55	-
Número de horas de absentismo	403-9	56	Tabla correspondiente en la pág. 103
Medidas destinadas a facilitar conciliación y corresponsabilidad	401-3	54 - 55	-
SALUD Y SEGURIDAD			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1 403-2 403-3	58 - 59	-
Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) y enfermedades profesionales	403-9 403-10	58 - 59	Tabla correspondiente en la pág. 102
RELACIONES SOCIALES			
Organización del diálogo social	2-30	59	-
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	2-30	59	Tabla correspondiente en la pág. 103
Procedimientos de información y consulta al personal	2-30	59	-
FORMACIÓN			

Total de horas de formación por categoría profesional	404-1	60	Tabla correspondiente en la pág. 103
IGUALDAD Y DIVERSIDAD			
Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades	3-3 405-1	62 - 64	-
Planes de igualdad, medidas contra el acoso sexual o por razón de sexo	406-1	47 62 - 64	-
Política contra la discriminación y, en su caso, gestión de la diversidad	406-1	62 - 64	-
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 413-1	64	-
HUÉSPEDES Y CLIENTES			
Medidas de fidelización y satisfacción del cliente	3-3	66	-
Información y comunicación responsable	417-1 417-2 417-3	66 - 67	-
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	416-1 416-2	68 - 69	-
Sistemas de reclamación y resolución de quejas	418-1	67 - 68	-
6/ COMUNIDAD Y DESARROLLO LOCAL			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 203-2	71	-
Relaciones con los actores de las comunidades locales	413-1	73 - 74	-
Acciones de asociación o patrocinio	203-1 413-1	72 - 73 75 - 76	Anexo pág. 93 - 95
7/ GOBIERNO CORPORATIVO			
Política general de derechos humanos	412-1	77	-
Procedimientos de diligencia debida en derechos humanos	412-1 412-2 412-3	77 - 78	-

Cumplimiento de los convenios fundamentales (libertad sindical, no discriminación, trabajo infantil y forzoso)	407-1 408-1 409-1	77	-
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 412-3	77	-
Canales de denuncia y mecanismos de reclamación	2-25 2-26	77	-
Prevención de corrupción, soborno y blanqueo de capitales	205-1 205-2 205-3	79 - 80	-
Política de compras	2-6 308-1 414-1	82	-
Relaciones con proveedores y subcontratistas. Evaluación social y ambiental de proveedores	308-1 308-2 414-1 414-2	82 - 84	-
Sistemas de supervisión y auditorías	2-25 2-26	83	-
Beneficios por país	207-4	85	Tabla correspondiente en la pág. 105
Impuestos pagados	207-1 207-2 207-3 207-4	85	Tabla correspondiente en la pág. 105
Subvenciones recibidas	201-4	86	Tabla correspondiente en la pág. 105

- **Anexos**

Beneficios corporativos para colaboradores

CATEGORÍA	BENEFICIO	DESCRIPCIÓN	DATOS 2025
Familiar	Ampliación permiso maternidad	+1 semana adicional a lo legal para madres con contrato indefinido.	58 beneficiarias en Europa 72 beneficiarios en R. dom 31 Beneficiados México
Familiar	Canastilla por nacimiento/adopción	Entrega de kit para bebé a madres y padres.	112 kits en Europa 34 kits en Rep. Dom 59 beneficiados México
Familiar	Apoyo guardería	Apoyo económico para hijos de 0 a 3 años.	900 tickets solicitados Europa 139 ayudas Rep. Dominicana 9 beneficiarios México
Familiar	Ayuda Campus de Verano	Hasta 25% para actividades de verano para empleados con contrato indefinido que tengan hijos entre 3 y 14 años.	234 colaboradores en Europa (38.989 €) 12 colaboradores en México (1.505 USD) 8 colaboradores en Rep. Dominicana (1.398 USD)
Salud	Catalonia "Te Cuida" - México	Jornadas de salud preventiva con servicios médicos, nutricionales, vacunación y, desde 2024, atención psicológica gratuita.	1.429 colaboradores (39.694 USD)
Salud / Familiar	Catalonia Salvando una Vida	Apoyo a colaboradores y familiares que enfrentan enfermedades graves en Rep. Dominicana.	19 colaboradores (11.932 USD)
Salud / Familiar	1kg de Grapas = 1 Silla de Ruedas	Programa de reciclaje solidario en México junto a Fundación Ayó: por cada kilo de grapas donado, se entrega una silla de ruedas a familiares de colaboradores.	5 beneficiarios
Educativo	Material escolar	Apoyo para compra de material escolar anual para hijos de empleados con edades de 3 a 23 años.	1.908 vales/hijo (EU) 1.217 (MX) 1.901 (RD)
Educativo	Becas estudios superiores	Apoyo económico para estudios superiores de hijos	115 becas (37.967 €) en Europa

		de colaboradores en Europa.	40 becas (9.949,76 USD) México 12 becas (14.721 USD) República Dominicana
Educativo	Becas escolares	Apoyo económico para estudios de hijos de colaboradores con calificaciones sobresalientes de 3er grado hasta terminar el bachillerato en Rep. Dom.	47 becas (21,537 USD) en Rep. Dom
Educativo	Apadrinamiento Virtual	Entrega de computadoras a hijos con alto rendimiento académico en México.	4 beneficiarios (2.380 USD)
Educativo	Apadrinamiento Visual	Ayuda oftalmológica y lentes a los colaboradores.	12 beneficiarios (844 USD)
Económico / Vivienda	Catalonia Construye	Apoyo para construcción de vivienda propia a los trabajadores con un terreno propio, un expediente laboral sin incidencias y una antigüedad mínima de tres años.	4 colaboradores (25.000 USD)
Recreativo / Bienestar	Evento Anual Pinta con Catalonia	Concurso de dibujo infantil para los hijos de colaboradores en España.	210 niños (Barcelona, Tenerife, Madrid y Sevilla)
Recreativo / Bienestar	Taller de verano (RD)	Actividades en hoteles para hijos de empleados	220 niños (8.612 USD) (RD)
Recreativo / Bienestar	Celebraciones navideñas y aniversarios	Regalos de cumpleaños para todos y un lote Navidad en Europa, República Dominicana y México.	Europa 4000 unidades 1,545 vasos de cumpleaños (11,783 USD) en Rep. Dom 2453 Cumpleañeros (10,220.83 USD) 27 obsequios navideños (4984,55 UDS) México

Acciones sociales Europa

- **ReUtilízame (CaixaBank Acción Social) | Ubicación:** España
Beneficiarios y donación: Entidades sociales · 1.649 artículos donados
Descripción: Donación de mobiliario y equipamiento hotelero en buen estado para su reutilización por organizaciones sociales, promoviendo la economía circular y el apoyo a comunidades locales.
- **Tapones SEUR | Ubicación:** España
Beneficiarios y donación: Menores con necesidades médicas · 51.000 tapones (85 kg)
Descripción: Participación en un proyecto solidario de reciclaje de tapones de

plástico que se transforma en apoyo económico para tratamientos médicos y necesidades de accesibilidad infantil.

- **Otro Tiempo, Otro Planeta | Ubicación:** Madrid
Beneficiarios y donación: Programas de inserción laboral · 2.914 kg de aceite usado
Descripción: Recogida y reciclaje de aceite de cocina usado, evitando emisiones de CO₂ y apoyando la inserción laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad.
- **Rosas de Sant Jordi | Ubicación:** Barcelona
Beneficiarios y donación: Fundació Comtal · 2.000 rosas solidarias
Descripción: Iniciativa desarrollada con motivo de la festividad de Sant Jordi, mediante la entrega de rosas solidarias y puntos de libro conmemorativos, con la participación coordinada de hoteles y oficinas de la compañía.

Acciones sociales Caribe

- **Corito Verde | Ubicación:** Santo Domingo
Beneficiarios y donación: Familias y público general · 4.000 USD
Descripción: Patrocinio de un evento educativo y divulgativo sobre estilos de vida sostenibles, dirigido a niños y adultos, con enfoque en aprendizaje experiencial y concienciación ambiental.
- **Donaciones periódicas de alimentos a orfanatos | Ubicación:** República Dominicana
Beneficiarios y donación: Niños y niñas en situación vulnerable · Donaciones en especie recurrentes
Descripción: Donación cuatrimestral de alimentos de alto valor nutricional a orfanatos cercanos a los hoteles, con entrega directa por parte de colaboradores voluntarios.
- **Donaciones periódicas a centros de adultos mayores | Ubicación:** República Dominicana
Beneficiarios y donación: Personas mayores en situación vulnerable · Donaciones en especie recurrentes
Descripción: Entrega periódica de productos alimenticios geriátricos a hogares de adultos mayores, combinada con acciones de acompañamiento y voluntariado por parte de colaboradores.
- **Donación de blancos | Ubicación:** México (Quintana Roo)
Beneficiarios y donación: Organizaciones civiles locales · Donaciones textiles periódicas
Descripción: Donación de sábanas, toallas y textiles hoteleros en buen estado para su reutilización y reventa por entidades sociales, apoyando la sostenibilidad de sus programas.
- **Donaciones a cuerpos de bomberos | Ubicación:** México (Riviera Maya y Cancún)

Beneficiarios y donación: Cuerpos de bomberos locales · Material médico y de primeros auxilios

Descripción: Entrega bimestral de materiales esenciales de curación y primeros auxilios para reforzar la capacidad de respuesta ante emergencias en las comunidades locales.

▪ **Reciclaje de cápsulas de café | Ubicación:** México

Beneficiarios y donación: Programas de economía circular · 92,4 kg reciclados

Descripción: Recogida y reciclaje mensual de cápsulas de café, combinando compostaje de residuos orgánicos y reutilización del aluminio con impacto ambiental y social.

Alianzas con actores claves en Caribe

TIPO DE ENTIDAD	HOTELES VINCULADOS	ÁMBITO DE LA ALIANZA	ÁREA TEMÁTICA
Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil	República Dominicana. Todos los Hoteles	Mejorar la calidad de vida y las tasas de supervivencia de los niños, niñas y adolescentes con cáncer en la Rep. Dom.	Salud
Fundación Mujeres Solidarias.	República Dominicana. Todos los Hoteles	Brindar apoyo integral (económico, psicológico y de apoyo mutuo) a mujeres de bajos recursos afectadas por el cáncer de mama.	Salud
Comunidad San Pablo	República Dominicana. Todos los Hoteles	Educar a los niños para que se desarrollen académica y moralmente, dotándolos de herramientas que les permitan prosperar en su propia comunidad.	Educación
Fundación Botella de Amor	República Dominicana. Bavaro y Bayahibe	Transformar residuos plásticos flexibles en materia prima para construir infraestructura social y comunitaria, promoviendo la conciencia ambiental y la economía circular.	Medioambiente
Fundación Make-A-Wish	México. Todos los Hoteles	Crear deseos que transforman las vidas de niños, niñas y adolescentes con enfermedades graves, para que puedan encontrar más fuerza y ánimo en su lucha.	Salud
Fundación Ayo	México. Todos los Hoteles	Reciclar el material para transformar la vida de los familiares con discapacidad de los colaboradores."	Medioambiente/ Salud

Acciones culturales Europa

▪ **Concurso Tenor Viñas | Ubicación:** Barcelona

Beneficiarios y donación: Jóvenes cantantes · Premio de 3.000 €

Descripción: Apoyo histórico al talento joven en el ámbito lírico mediante la dotación de un premio económico en un concurso internacional de referencia.

▪ **Concurso Maria Canals | Ubicación:** Barcelona

Beneficiarios y donación: Jóvenes pianistas · 5.000 €

Descripción: Colaboración extraordinaria con motivo del aniversario del concurso, incluyendo una acción cultural abierta al público durante las fiestas de La Mercè.

- Tablas informativas de las diferentes áreas

MEDIOAMBIENTE

RESIDUOS PRODUCIDOS A NIVEL GLOBAL (KG)

Categoría	2024	2025
Peligrosos	13.921,07	24.768,28
Resto	4.208.210,48	6.123.649,13
Papel Cartón	386.265,18	477.697,38
Vidrio	565.128,00	620.566,21
Envases	184.481,24	270.464,09
Orgánicos	7.449.684,06	11.420.779,71
Aceite Vegetal	-	86.862,59
TOTAL	12.807.690,03	19.024.787,39

DESTINO RESIDUOS A NIVEL GLOBAL*

	2025
Valorización	8,15%
Eliminación	91,85%
TOTAL	100,00%

*Dato no reportado en el ejercicio 2024.

CONSUMO DE AGUA A NIVEL GLOBAL (M3)

	2024	2025
Desarrollo actividad	3.486.307,30	3.842.474,36
Red oficinas	-	238,00
TOTAL	3.486.307,30	3.842.712,36
Ratio Consumo (Pax)	0,53	0,55
Agua vertida	-	2.280.443,18
Agua reutilizada*	-	793.727,00

*Datos de México y República Dominicana.

MEDIOAMBIENTE

CONSUMO DE ENERGÍA A NIVEL GLOBAL (KWH)

		2024	2025
TIPO DE ENERGÍA	Gas Natural	90.764.541,10	93.601.534,68
	Gasoil	1.880.711,38	11.441.635,50
	Propano	1.068.149,94	763.451,94
	Electricidad	107.971.677,44	119.423.535,10
	GLP	15.428.113,00	18.750.275,04
	Gasolina	-	1.613.931,41
	TOTAL	217.113.192,86	245.594.363,67
FUENTE PRIMARIA	Fósil	217.113.192,86	241.968.618,77
	Renovable	0,00	3.625.744,90
	TOTAL	217.113.192,86	245.594.363,67
RATIO CONSUMO	Kwh/pernoctaciones (por room night)	63,44	68,21

CONSUMO MATERIAS PRIMAS A NIVEL GLOBAL

Categoría	2024	2025
Alimentos (Kg)	2.576.234,00	4.080.303,04
Bebidas (L)	4.189.331,00	5.522.647,06
Papel (Kg)	538.721,36	537.038,57
Químicos limpieza (Kg/L)	1.341.949,45	1.338.258,00
Bolsas plástico (Kg)	162.394,00	-

EMISIONES A NIVEL GLOBAL

Concepto		2024	2025
EMISIONES GEI (tCO ₂ eq)	Alcance 1	31.954,23	59.381,93
	Alcance 2 (<i>market-based</i>)	35.195,67	36.141,01
	TOTAL Alcance 1 y 2	67.194,90	95.522,94
	Ratio Alcance 1 y 2 / R.N.	0,02	0,03
	Alcance 3	-	56.819,47
	TOTAL Alcance 1, 2, 3	67.149,90	152.342,41

COLABORADORES

DISTRIBUCIÓN TOTAL PLANTILLA

País	2024 (audit)	2024	2025
España	3.305	3.305	3.620
México	2.514	2.514	2.518
Dominicana	2.487	2.487	2.460
Jamaica	540	-	-
Resto Europa	168	-	-
TOTAL	9.014	8.306	8.598

Los valores correspondientes al ejercicio 2024 han sido actualizados para reflejar un alcance homogéneo con el de 2025, excluyendo Jamaica y los hoteles de Europa tal y como se comenta al inicio del informe. Se ha incorporado una columna con los valores auditados de 2024.

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA A NIVEL GLOBAL (a cierre de ejercicio)

		2024 (audit)	2024	2025
GÉNERO	Hombre	4.337	4.317	4.373
	Mujer	4.676	3.988	4.225
	No Binario	1	1	0
	TOTAL	9.014	8.306	8.598
CATEGORÍA	Directivos	219	214	225
	Mandos Intermedios	619	601	651
	Personal Base	7.636	7.491	7.722
	TOTAL	8.474*	8.306	8.598
EDAD	< 30 años	2.615	2.555	2.529
	30-50 años	4.813	4.735	4.941
	> 50 años	1.046	1.016	1.128
	TOTAL	8.474*	8.306	8.598
TIPO CONTRATO	Indefinido	6.604	6.531	6.656
	Temporal	1.870	1.775	1.942
	Total	8.474*	8.306	8.598
	Tiempo Parcial	-	1.135	1.282
	Tiempo Completo	-	7.171	7.316
	TOTAL	- **	8.306	8.598

* No incluyeron datos de Jamaica, ** No se reportó la tipología de jornada en el EINF 2024.

NOTA: Se utiliza "-" cuando no se dispone del dato y "0" cuando el valor reportado es cero.

COLABORADORES – Promedio de contratos por categoría profesional

2025 Promedio anual contratos por categoría profesional a nivel global

Categoría profesional	Tipología	< 30 años			30-50 años			> 50 años			Total	
		Hombre	Mujer	No Binario	Hombre	Mujer	No Binario	Hombre	Mujer	No Binario	Hombre	Mujer
DIRECTIVOS	Indefinido	1,11	0,59	0,00	117,61	61,23	0,00	61,76	25,38	0,00	180,48	87,19
	Temporal	0,00	0,00	0,00	1,15	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	2,15	0,00
	Tiempo completo	1,11	0,59	0,00	118,76	61,23	0,00	82,27	25,38	0,00	182,14	87,19
	Tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,50	0,00
MANDOS	Indefinido	29,71	15,66	0,00	260,73	222,20	0,00	75,30	84,99	0,00	385,74	322,86
	Temporal	0,04	0,56	0,00	7,38	1,95	0,00	5,20	1,24	0,00	12,61	3,74
	Tiempo completo	29,75	16,22	0,00	265,98	222,20	0,00	76,20	84,33	0,00	371,93	322,75
	Tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	2,32	1,95	0,00	4,30	1,00	0,00	6,62	3,84
PERSONAL BASE	Indefinido	903,78	802,89	0,00	1.773,99	1.817,85	0,00	403,58	440,63	0,00	3.081,35	3.061,37
	Temporal	508,26	375,46	0,00	436,75	638,91	0,54	58,11	106,74	0,00	1.003,12	1.119,12
	Tiempo completo	1.315,68	1.018,05	0,00	2.096,73	1.731,22	0,54	435,58	346,16	0,00	3.847,99	3.085,43
	Tiempo parcial	96,35	180,30	0,00	114,01	723,54	0,00	26,12	201,22	0,00	235,48	1.085,06
TOTAL	Indefinido	934,60	819,14	0,00	2.132,32	2.101,28	0,00	540,65	551,00	0,00	3.827,37	3.471,42
	Temporal	508,30	376,02	0,00	445,48	638,88	0,54	64,31	107,98	0,00	1.018,00	1.122,66
	Tiempo completo	1.346,54	1.034,86	0,00	2.481,47	2.014,65	0,54	574,04	455,87	0,00	4.402,05	3.505,38
	Tiempo parcial	96,35	180,30	0,00	116,33	725,49	0,00	30,92	203,11	0,00	243,60	1.088,90

2024 Promedio anual contratos por categoría profesional a nivel global

Categoría profesional	Tipología	< 30 años			30-50 años			> 50 años			Total	
		Hombre	Mujer	No Binario	Hombre	Mujer	No Binario	Hombre	Mujer	No Binario	Hombre	Mujer
DIRECTIVOS	Indefinido	4,10	0,92	0,00	103,97	54,24	0,00	53,26	20,34	0,00	161,33	75,49
	Temporal	0,08	0,00	0,00	5,49	5,00	0,00	2,46	0,00	0,00	8,03	5,00
	Tiempo completo	4,18	0,92	0,00	109,21	59,24	0,00	54,72	20,34	0,00	168,11	80,49
	Tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,25	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,25	0,00
MANDOS	Indefinido	21,77	15,84	0,00	245,90	194,45	0,00	68,21	64,70	0,00	335,87	274,99
	Temporal	2,96	1,41	0,00	20,00	7,09	0,00	5,78	1,57	0,00	28,74	10,87
	Tiempo completo	24,73	17,24	0,00	264,39	199,40	0,00	69,28	65,27	0,00	358,39	281,92
	Tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	1,51	2,14	0,00	4,71	1,00	0,00	6,22	3,14
PERSONAL BASE	Indefinido	946,23	773,77	0,00	1.773,08	1.755,03	0,00	365,56	383,30	0,00	3.085,87	2.812,09
	Temporal	556,32	426,90	0,00	608,78	778,48	0,35	88,50	112,50	0,00	1.253,61	1.317,88
	Tiempo completo	1.415,27	1.063,97	0,00	2.282,59	1.872,11	0,35	433,32	310,73	0,00	4.133,18	3.246,81
	Tiempo parcial	87,29	136,69	0,00	99,27	681,40	0,00	19,74	185,07	0,00	206,30	983,16
TOTAL	Indefinido	972,10	790,52	0,00	2.122,95	2.003,72	0,00	483,02	468,33	0,00	3.583,07	3.262,57
	Temporal	559,37	428,30	0,00	634,27	780,57	0,35	96,75	114,07	0,00	1.290,38	1.332,95
	Tiempo completo	1.444,18	1.082,13	0,00	2.656,19	2.130,76	0,35	559,32	396,34	0,00	4.658,98	3.808,23
	Tiempo parcial	87,29	136,69	0,00	101,03	683,53	0,00	25,45	186,07	0,00	213,77	986,30

Cálculo promedio de contratos: (Suma de días con contrato para todos los empleados en cada categoría) /365

COLABORADORES – Promedio de contratos y despidos a nivel global

2025 Promedio anual contratos por tipología de contrato a nivel global										
Promedio anual de contratos	< 30 años	30-50 años	> 50 años	Hombre	Mujer	No Binario	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
Indefinido	1.753,74	4.253,61	1.091,64	3.627,57	3.471,42	0,00	267,68	688,60	6.142,71	7.098,99
Temporal	884,32	1.084,88	172,29	1.016,09	1.122,86	0,54	2,15	16,56	2.122,78	2.141,49
A tiempo completo	2.381,40	4.496,67	1.029,90	4.402,05	3.505,38	0,54	269,33	694,68	6.943,95	7.907,97
A tiempo parcial	256,65	841,82	234,03	243,60	1.088,90	0,00	0,50	10,47	1.321,54	1.332,50

2024 Promedio anual contratos por tipología de contrato a nivel global										
Promedio anual de contratos	< 30 años	30-50 años	> 50 años	Hombre	Mujer	No Binario	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
Indefinido	1.762,62	4.126,67	956,36	3.593,07	3.262,57	0,00	236,83	610,86	5.997,96	6.845,64
Temporal	987,67	1.425,19	210,82	1.290,39	1.332,95	0,35	13,03	38,81	2.571,84	2.623,68
A tiempo completo	2.526,31	4.787,29	955,66	4.659,69	3.609,23	0,35	248,61	640,31	7.380,34	8.269,26
A tiempo parcial	223,98	764,57	211,52	213,77	986,30	0,00	1,25	9,36	1.189,46	1.200,06

2025 Número total de despidos a nivel global										
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	Hombre	Mujer	No Binario	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
	265	315	32	445	167	0	4	79	529	612

2024 Número total de despidos a nivel global										
	< 30 años	30-50 años	> 50 años	Hombre	Mujer	No Binario	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
	371	426	95	600	292	0	5	122	765	892

Cálculo promedio de contratos: (Suma de días con contrato para todos los empleados en cada categoría) /365

COLABORADORES – Remuneraciones medias y brecha salarial

Remuneraciones medias empleados por país (€)

		España		México		Dominicana	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025
GÉNERO	Hombre	29.934,85	31.104,71	8.881,91	9.587,98	6.650,59	7.344,65
	Mujer	22.872,22	23.764,41	8.271,44	9.034,33	6.285,26	6.932,85
CATEGORÍA	Directivos	81.680,96	84.830,06	47.367,34	49.688,14	42.741,44	42.303,94
	Mandos Intermedios	33.140,94	34.630,82	20.778,60	21.972,36	21.033,69	22.404,24
	Personal Base	22.201,07	23.054,81	7.422,88	8.096,25	5.284,86	5.876,44
EDAD	< 30 años	21.928,43	23.082,44	6.957,56	7.515,64	5.053,89	5.762,71
	30-50 años	25.442,30	27.185,12	9.420,33	10.054,05	7.333,01	7.838,03
	> 50 años	30.745,49	33.069,90	11.125,73	11.834,23	8.546,31	8.870,50
CONSEJEROS Y ALTOS DIRECTIVOS*	Hombre	503.875,26	379.333,49	0,00	0,00	0,00	0,00
	Mujer	64.503,18	30.101,48	0,00	0,00	0,00	0,00

Brecha salarial por país

	España		México		Dominicana	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Directivos	28,70%	37,23%	3,30%	-3,33%	24,70%	27,81%
Mandos Intermedios	10,58%	8,10%	1,60%	-1,81%	-3,60%	11,03%
Personal Base	13,20%	12,58%	3,50%	2,39%	1,90%	1,39%

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

Cálculo brecha salarial: (Remuneración media hombres - Remuneración media mujeres) / Remuneración media hombres

COLABORADORES – SALUD Y SEGURIDAD A NIVEL GLOBAL

Concepto	2024*			2025		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Nº Accidentes de Trabajo	391	262	653	300	308	608
Índice de frecuencia de accidentes*	-	-	39,15	32	37	34
Índice de gravedad de accidentes*	-	-	0,59	0,73	0,67	0,70
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0

Cálculo índice de frecuencia de accidentes: (Nº de accidentes /Nº de horas trabajadas) * 1.000.000

Cálculo índice de gravedad de accidentes: (Nº de jornadas perdidas /Nº de horas trabajadas) * 1.000

*Del 2024, no se dispone del dato global de los índices de frecuencia y de gravedad de accidentes por género a nivel global. Se adjunta como referencia el desglose por género y por país publicados en el EINF 2024.

2024	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Europa	19,17	12,94	32,11	0,26	0,34	0,60
México	18,73	13,81	32,54	0,37	0,25	0,62
República Dominicana	29,16	19,70	48,86	0,33	0,22	0,55

COLABORADORES

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO A NIVEL GLOBAL

	2024	2025
Nº Horas absentismo	81.752	97.592

EMPLEADOS CON CONVENIO COLECTIVO

País	2024	2025
España	3.305	3.620
México	2.514	2.518
Dominicana	2.487	2.460
TOTAL	8.306	8.598

NOTA: El 100% de los trabajadores se encuentran bajo convenios colectivos

Nº HORAS DE FORMACIÓN A NIVEL GLOBAL

Categoría profesional	2024*	2025
Directivos	4.554,59	7.420,75
Mandos Intermedios	11.842,58	19.383,90
Personal Base	156.216,37	256.825,84
TOTAL	172.613,54	283.630,49

* El desglose de horas de formación por categoría profesional correspondiente a 2024 se ha estimado a partir de la distribución porcentual de la plantilla global en cada categoría.

IGUALDAD Y DIVERSIDAD A NIVEL GLOBAL

	2024	2025
Personal con discapacidad	94	99

GOBIERNO CORPORATIVO

RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS (€)

País	2024	2025
España	88.431.427,84	99.546.373,92
Alemania	587.013,44	138.504,62
Bélgica	257.563,68	154.859,70
Países Bajos	-991.965,14	-631.227,32
Portugal	324.070,07	632.282,30
México	-1.812.109,70	4.683.016,86
Dominicana	11.361.368,09	34.454.765,51
Jamaica	-1.773.248,17	-13.711.619,58
Tanzania	-767.772,86	-977.391,51
TOTAL	95.616.347,25	124.289.564,50

IMPUESTO SOCIEDADES PAGADO (€)

País	2024	2025
España	20.406.435,43	16.056.718,26
Alemania	118.421,65	59.872,64
Bélgica	-	-
Países Bajos	-27.854,00	0,00
Portugal	22.341,09	25.288,32
México	140.725,09	138.460,27
Dominicana	3.372.291,67	3.627.128,75
Jamaica	-	4.224,42
Tanzania	-	-
TOTAL	24.032.360,93	19.911.692,66

SUBVENCIONES RECIBIDAS A NIVEL GLOBAL (€)

País	2024	2025
De Explotación	239.850	47.908
De Capital	939.312	807.205
Otras ayudas públicas	2.583.221	4.635.540

- **Firmas de los responsables**

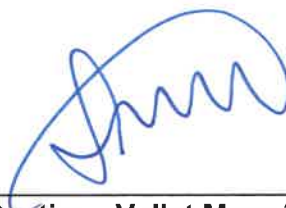
El estado de Información No Financiera de Promotora Kasde, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Grupo) correspondiente al ejercicio de 12 meses terminado el 31 de diciembre de 2025, se ha formulado por los Administradores solidarios de la Sociedad dominante del Grupo y consta de 105 páginas correlativas 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, 19 de marzo de 2026



Guillermo Vallet Millet
En representación de Isguidós,
S.L.
Administrador Solidario



Santiago Vallet Monzó
En representación de Borboleta
Inversiones, S.L.
Administrador solidario

