

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual  
finalizado el 31 de diciembre de 2023**

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

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO**

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Promotora Kasde, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

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

---

### **Responsabilidad de los Administradores**

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

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

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

---

### **Nuestra independencia y gestión de la calidad**

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



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

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

---

## Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Materialidad" del capítulo "Objetivos ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- ▶ 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 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad" del citado Estado Consolidado.

---

## Uso y distribución

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

ERNST & YOUNG, S.L.



Col·legi  
de Censors Jurats  
de Comptes  
de Catalunya



Antonio Capella Elizalde

ERNST & YOUNG, S.L.

5 de marzo de 2024

2024 Núm. 20/24/02306  
IMPORT COL-LEGAL: 30,00 EUR  
.....

Segell distintiu d'altres actuacions  
.....

## Estado de Información No Financiera 2023

## Catalonia Hotels &amp; Resorts

ÍNDICE	
ACERCA DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA .....	3
CÓNOCEMOS .....	6
¿Dónde nos ubicamos?.....	6
Hoteles operativos de Promotora Kasde en 2023 .....	6
NUESTRA CULTURA .....	6
MODELO DE NEGOCIO .....	7
ESTRATEGIA CATALONIA .....	8
GOBIERNO CORPORATIVO .....	9
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO .....	10
RIESGOS .....	15
DERECHOS HUMANOS .....	16
TRANSPARENCIA FISCAL .....	18
RELACIÓN CON GOBIERNOS Y ASOCIACIONES DEL SECTOR.....	20
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	21
Privacidad y protección de datos.....	21
Ciberseguridad.....	23
Ciclo de vida de gestión de los incidentes .....	29
ESTRATEGIA ESG CATALONIA .....	31
Objetivos ESG.....	31
Materialidad .....	33
Grupos de Interés .....	35
AGENDA 2030 (ODS).....	36
INNOVACIÓN.....	38
NUESTROS CLIENTES.....	39
Programa de fidelización “Catalonia Rewards” .....	40
Comunicación con nuestros clientes .....	44
Reclamaciones .....	45
Salud y bienestar de nuestros clientes .....	46
NUESTROS COLABORADORES.....	48
Composición de nuestra plantilla .....	49
Atracción de Talento .....	52
Nuevas contrataciones .....	55
Retención de talento .....	56



Desempeño laboral.....	58
Remuneración salarial .....	58
Diversidad, Igualdad e Inclusión .....	60
Brecha salarial.....	61
Formación .....	62
Diálogo con nuestros colaboradores .....	66
Diálogo social con nuestros colaboradores .....	67
Salud, seguridad y bienestar laboral.....	70
Accidentes y enfermedades profesionales .....	73
Accidentabilidad por género y región.....	73
Análisis de accidentabilidad por género y día de la semana Europa (Comparación 2023-2022).....	74
Rotación.....	78
<b>NUESTRO MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>80</b>
Certificaciones Sostenibles .....	80
Gestión de impactos ambientales .....	83
Huella de Carbono .....	84
Alcance 1: Emisiones Directas .....	84
Alcance 2: Emisiones Indirectas.....	84
Consumos de agua y energía .....	86
Energía .....	86
Agua .....	87
Formación y sensibilización ambiental.....	90
Residuos y economía circular .....	92
Biodiversidad .....	94
Movilidad Sostenible .....	95
Alimentos y Bebidas .....	96
<b>COMPRAS RESPONSABLES.....</b>	<b>99</b>
<b>NUESTRA COMUNIDAD .....</b>	<b>103</b>
Europa .....	103
Caribe.....	105
Conectar con la Cultura .....	109

## ACERCA DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

### Marco de Reporte

El presente estado de información no financiera forma parte del Informe de Gestión del ejercicio fiscal 2023 (comprendido entre el 01/01/2023 al 31/12/2023) de PROMOTORA KASDE, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Promotora Kasde o Catalonia Hotels & Resorts). Se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

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

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

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

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

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

### Alcance del Informe

La información mostrada en el presente Estado de Información No Financiera se presenta como un informe separado y forma parte del informe de gestión consolidado 2023 del grupo, cuya entidad dominante es PROMOTORA KASDE, S.A., e incluye información relativa a todos los hoteles que operan bajo la marca Catalonia Hotels & Resorts, ya sea en régimen de gestión, alquiler, franquicia o propiedad.



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

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

PAÍS	ALQUILER/ CONCESIÓN	PROPIEDAD	GESTIÓN	Total general
ALEMANIA	1			1
BELGICA		1		1
ESPAÑA	8	48	4	60
MÉXICO		5		5
PORTUGAL		1		1
REPUBLICA DOMINICANA		5		5
PAÍSES BAJOS	1			1
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>74</b>

Este informe presenta la actividad y los resultados clave en materia económica, social, ambiental y de gobernanza de Catalonia Hotels & Resorts durante el ejercicio 2023 y fue formulado por los administradores el mismo día que se formularon las cuentas anuales consolidadas.

### Detalles organizacionales

Promotora Kasde, s.a. con N.I.F. A08405490 y domicilio fiscal en la calle Castellnou 61 de Barcelona es la entidad dominante de un grupo<sup>1</sup>, compuesto por 33 sociedades domiciliadas en 8 países del mundo, que principalmente prestan servicios hoteleros o relacionados con la hostelería en 74 hoteles, de los cuales:

- i) 71 hoteles son operados por entidades del grupo bajo las marcas "Catalonia Hotels & Resorts" (70 hoteles) y "Marriott Renaissance" (1 hotel).
- ii) 2 hoteles en España propiedad de entidades del grupo reportados en 2022, se ceden en arrendamiento para ser operados por otros empresarios turísticos.<sup>2</sup>
- iii) 1 hotel en España adquirido durante 2023 y cedido en alquiler<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup> artículo 42 del Código de Comercio

<sup>2</sup> Hoteles Alea, Colombo que no han sido contabilizados para este informe a diferencia del 2022

<sup>3</sup> Durante el periodo de 2023 se adquirió y cedió en alquiler el Hotel Moderno

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

Promotora Kasde ofrece servicios de alojamiento y restauración en establecimientos hoteleros abiertos o en construcción situados en 8 países: Alemania, Bélgica, España, México, Países Bajos, Portugal, República Dominicana y Tanzania.

### **Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales**

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

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

### **Consideraciones**

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

Sin embargo, en lo que respecta al número total de empleados se presentan en términos de headcounts para todos los empleados, excluyendo personal externo y personal en prácticas, considerando cifras reales al cierre de octubre y estimaciones del último bimestre del año debido a la falta de datos reales al momento de elaborar este Informe de Evaluación No Financiera (considerando la dinámica del sector, noviembre y diciembre no impactan significativamente en los datos de plantilla).

En situaciones en las que la información no se desglosa en años comparativos 2022 y 2023 se debe a que no contamos con información reportada en el periodo anterior.

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

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

### **Verificación**



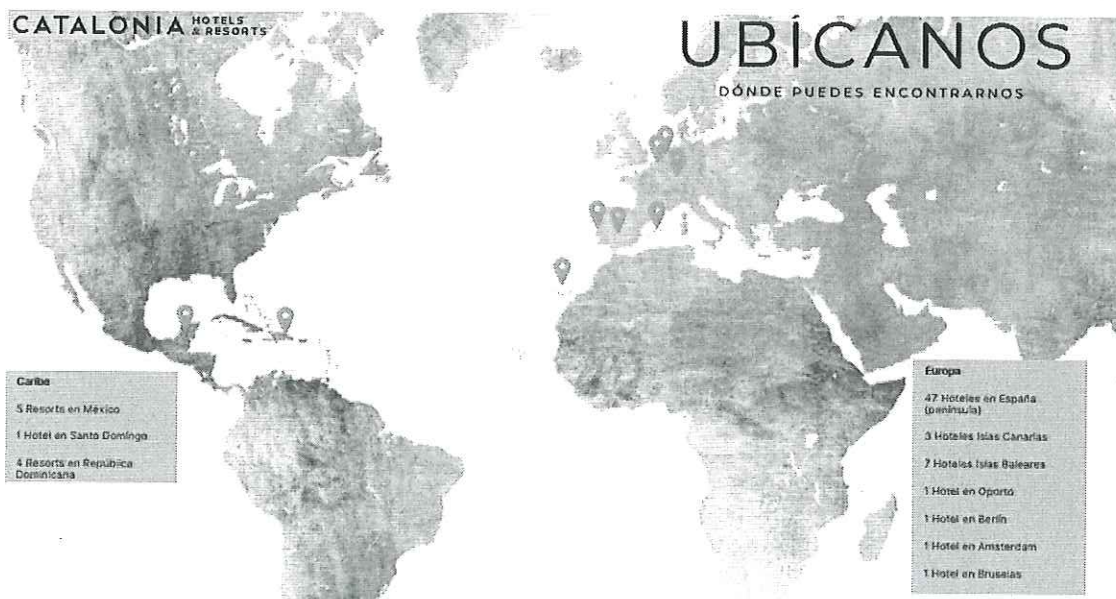
Con el fin de garantizar que la información sea transparente y confiable, tal como marca la legislación vigente, Catalonia Hotels & Resorts ha sometido este Estado de Información No Financiera a verificación por la firma Ernst & Young, con un nivel de aseguramiento limitado. En dicho informe se detallan los objetivos y el alcance del proceso de verificación, así como los procedimientos utilizados y las conclusiones obtenidas en cumplimiento del artículo 49.6 último párrafo del Código de Comercio de España.

## CÓNOCELOS

### ¿Dónde nos ubicamos?

- Caribe: 5 resorts en México, 4 resorts en República Dominicana y 1 hotel urbano en Santo Domingo (República Dominicana)
- Europa: 47 hoteles en España (península), 3 hoteles en las Islas Canarias (España), 7 hoteles en las Islas Baleares (España), 1 hotel en Oporto (Portugal), 1 hotel en Berlín (Alemania), 1 hotel en Amsterdam (Países Bajos) y 1 hotel en Bruselas (Bélgica).

### Hoteles operativos de Promotora Kasde en 2023



*\*(El hotel ubicado en Tanzania, aún no se encontraba operativo durante el 2023)*

Contamos con un total 10.984 habitaciones, 19 restaurantes bajo la marca Eboca Restaurantes y una plantilla total de 8.433 personas.

## NUESTRA CULTURA

Somos una cadena hotelera fundada con la misión de crear experiencias inolvidables a nuestros huéspedes para ofrecerles un servicio de alojamiento y restauración con una excelente relación calidad-precio cuidando del entorno y buscando el desarrollo de las comunidades donde operamos.

**“Estamos convencidos de que juntos llegamos más lejos”**

Por ello en Catalonia Hotels & Resorts late una cultura empresarial arraigada en sólidos principios y valores que guían cada acción y decisión dentro de nuestra

organización. Nos esforzamos por crear un entorno donde la colaboración, el compromiso y el respeto son los cimientos de nuestras interacciones diarias. Este compromiso se refleja en una serie de valores fundamentales que orientan nuestras actitudes y comportamientos en todos los ámbitos.

### **Nuestros valores**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **MODELO DE NEGOCIO**

En Catalonia Hotels & Resorts hemos adoptado un enfoque único al ser propietaria y gestora de la mayor parte de los hoteles, lo que nos permite mantener un alto nivel de consistencia en la calidad, diseño y estándares de servicio en todas las propiedades.

La gestión familiar de la empresa además, ha ayudado a conformar una cultura empresarial arraigada en valores, centralizada en las personas y en un compromiso constante con la satisfacción del cliente y cuidado del entorno.

Catalonia Hotels & Resorts opera 71 hoteles en 8 países para satisfacer las necesidades y preferencias de diversos tipos de viajeros. Desde 9 grandes resorts en destinos caribeños hasta 6 encantadores hoteles vacacionales y 56 urbanos en ciudades europeas. La cadena ofrece opciones para todo tipo de estancias, ya sean de negocios, placer o eventos especiales.



## Contexto y retos

El sector hotelero despide un ejercicio en el que prácticamente se han recuperado cifras de negocio de 2019 y aunque el inicio de 2023 se vio afectado por la incertidumbre económica y las tensiones geopolíticas, el balance ha sido positivo ya que la industria ha mostrado resiliencia y fortaleza.

La recuperación arrancó con un repunte de precios que se ha visto reforzada a través de una mejora de la demanda y la ocupación, pero eso no nos deja exentos de haber enfrentado al reto de gestionar el incremento de los costes operativos, como los costes energéticos y los costes de alimentación, además de las reservas de última hora.

Los clientes retrasan sus decisiones y aumenta el volumen de reservas a medida que se acercan las fechas del viaje. Esta tendencia tomó una gran importancia a raíz de la pandemia sanitaria debido a las restricciones de movilidad que se modificaban según avanzaba la incidencia del virus y se ha mantenido hasta la actualidad.

Por lo que en Catalonia Hotels & Resorts hemos decidido enfocarnos para hacer frente a estos retos en la inversión en tecnologías, diversificación de oferta, análisis de procesos y un enfoque sostenible en todas nuestras decisiones.

## Expansión y porfolio

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

Durante el presente ejercicio, hemos inaugurado el hotel Catalonia El Retiro en Madrid, la adquisición de un edificio residencial en Sevilla y la mayoría de la sociedad propietaria del hotel Moderno en Barcelona (cedido en alquiler), lo que refuerza nuestra posición dominante en la ciudad.

## ESTRATEGIA CATALONIA

En el dinámico sector hotelero, Catalonia Hotels & Resorts buscamos posicionarnos como una entidad comprometida con la excelencia y la evolución constante. Fundamentando nuestra visión en la innovación y la adaptabilidad, hemos trazado una estrategia robusta que se apoya en cuatro pilares fundamentales. Estos pilares no solo delimitan nuestro camino hacia el éxito, sino que también reflejan nuestro compromiso con la satisfacción del cliente, el crecimiento sostenible, el bienestar de nuestros colaboradores y la responsabilidad con las comunidades donde operamos. A continuación, exploramos en detalle los cuatro elementos que constituyen la base de nuestra estrategia integral.

### 1. Mejora Continua en la Oferta de Servicios:



En la esencia de nuestra estrategia reside el compromiso inquebrantable de mejorar constantemente la experiencia de nuestros clientes. Nos esforzamos por ofrecer servicios que no solo cumplan con las expectativas, sino que las superen. Desde la calidad de nuestras instalaciones hasta la atención personalizada, cada detalle se concibe con el propósito de proporcionar a nuestros huéspedes momentos inolvidables y un servicio excepcional.

## **2. Expansión en Mercados Atractivos:**

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

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

Reconocemos que el éxito de nuestra empresa está intrínsecamente ligado al bienestar y la dedicación de nuestro talentoso equipo. En consonancia con este principio, nos esforzamos por mejorar continuamente la propuesta de valor que ofrecemos a nuestros colaboradores. Desde programas de desarrollo profesional hasta un entorno laboral que fomente la creatividad y el crecimiento personal, trabajamos incansablemente para que cada miembro de la "Familia Catalonia" se sienta valorado y motivado.

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

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

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

## **GOBIERNO CORPORATIVO**

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

### **Protocolo Familiar**

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

### **Administradores de las sociedades del grupo**

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

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

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

### Sucesión Planificada

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

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

### Transparencia y Comunicación

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

### Remuneración media de Consejeros y Altos Directivos 2023 <sup>4</sup>

Concepto	Importe 2023 Hombre	Importe 2023 Mujer
Retribución Media de Consejeros y Directivos	578.351,63	64.503,18

\*La remuneración incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción

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

## ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

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

<sup>4</sup> Se consideran todos los consejeros y administradores con retribución de las sociedades de Promotora Kasde .



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

### Programa de Cumplimiento

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

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

- El Mapa de Riesgos Penales<sup>5</sup> que recoge los principales riesgos a los que se expone la compañía.
- El Código Ético que plasma los principios que guían la toma de decisiones de todas las personas que forman parte de la compañía.
- La Función de Cumplimiento, dotada de las facultades necesarias para asegurar el buen funcionamiento del Programa de Cumplimiento.
- El Canal Ético, creado con el objetivo de canalizar todas las dudas e incumplimientos del Código Ético y demás normativa interna y externa.
- El conjunto de normativa interna compuesta por Políticas, Procedimientos e Instrucciones.
- El sistema disciplinario, de aplicación a incumplimientos de normativa interna y externa.

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

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

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

- Supervisión y difusión interna del Código Ético y demás normativa interna relacionada.
- Interpretación de aquellas dudas internas y externas que planteen la aplicación del Código Ético, así como resolución de conflictos que puedan surgir en la aplicación del Código Ético y demás normativa interna relacionada.

---

<sup>5</sup> Actualmente, el Mapa de Riesgos únicamente hace referencia al marco normativo español.

- Supervisión y gestión del Canal Ético y cumplimiento de lo establecido en la Política y Procedimiento internos.
- Realización de las correspondientes investigaciones internas.

Dentro de la planificación de la Dirección de Auditoría Interna para el año 2024, se ha previsto la revisión de Controles del Programa de Cumplimiento, con el objetivo de monitorizarlo de forma periódica.

## Ética

### Código Ético

Consciente de la importancia de actuar conforme a los principios de integridad, transparencia y buena fe, en Catalonia Hotels & Resorts hemos aprobado, durante el primer trimestre de 2023, nuestro primer Código Ético corporativo de alcance global.

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

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

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

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

Cabe destacar que, hacemos extensivo el cumplimiento de los principios y valores plasmados en el Código Ético a todos los miembros de nuestros grupos de interés. Por ello, en la página web corporativa<sup>6</sup> se encuentra disponible la Declaración del Código Ético, que contiene un resumen de los aspectos más relevantes que pueden encontrarse en el Código Ético. Además, durante el 2023, se ha enviado el documento completo a aquellos terceros, clientes y proveedores, que así lo han solicitado.

### Formación ética

El Código Ético, ha sido objeto de diversas acciones formativas, tanto presenciales cómo telemáticas, y acciones de comunicación a lo largo del 2023, a través de la

---

<sup>6</sup> <https://storage.googleapis.com/static-content-hc/sites/default/files/policies/Declaracion-del-Codigo-Etico.pdf>



publicación de diferentes noticias en la Intranet Corporativa, con el objetivo de llegar a todos los colaboradores de la Compañía.

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

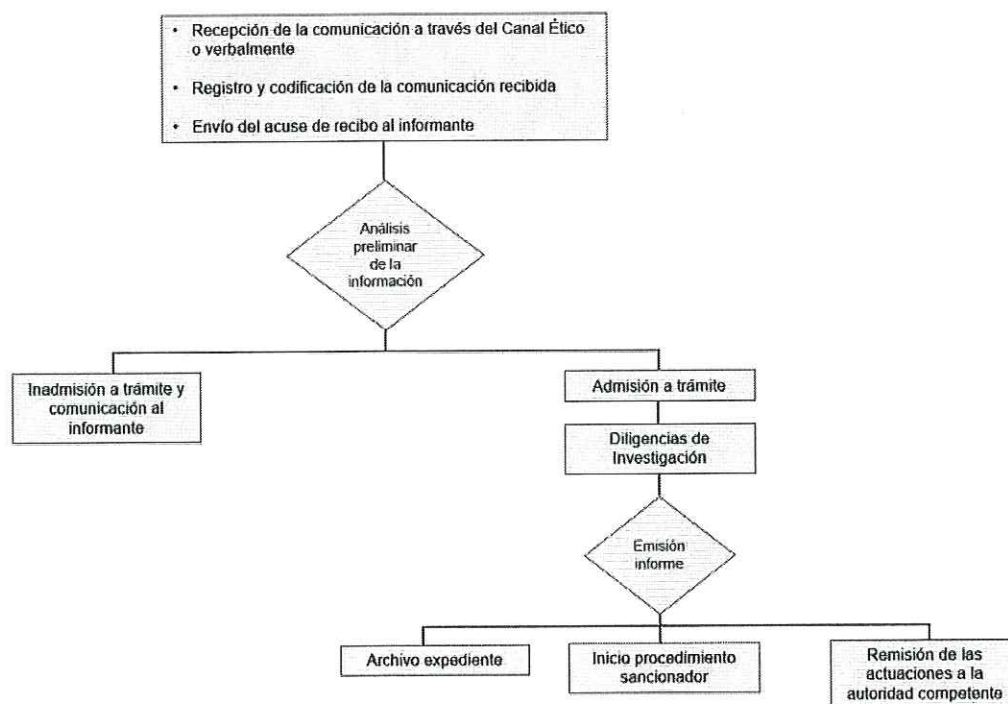
### Canal Ético

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

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

Asimismo, con el fin de dar publicidad al Canal Ético, se han realizado diferentes acciones de comunicación a través de la intranet corporativa y se ha publicado la Política del Canal Ético en la página web corporativa<sup>7</sup>.

### Procedimiento interno de gestión de comunicaciones éticas



<sup>7</sup> <https://storage.googleapis.com/static-content-hc/sites/default/files/policies/Declaracion-del-Codigo-Etico.pdf>



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

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

Asimismo, con el objetivo de sensibilizar sobre el tipo de comunicaciones que deben enviarse a través del Canal Ético, durante el segundo semestre de 2023 se lanzó una publicación en la intranet corporativa indicando las pautas que deben seguirse para hacer un buen uso del Canal Ético.

Durante el periodo de 2023, únicamente se ha recibido y tramitado una comunicación que tuvo carácter de consulta.

## **Corrupción**

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

En este sentido, durante el último trimestre de 2023 se ha aprobado, por parte del Órgano de Administración de Catalonia Hotels & Resorts, la primera Política Anticorrupción de aplicación a todas las personas que integran la Compañía, con independencia de su ubicación geográfica o funcional, así como, y en la medida en que la relación lo permita, a los miembros de los grupos de interés de la Compañía.

La Política incluye, entre otros aspectos, los estándares de conducta que se espera de todos los miembros de la Compañía en sus relaciones con terceros, la política interna sobre donaciones y patrocinios, la realización y la recepción de regalos y hospitalidades empresariales, así como la gestión de conflictos de interés. En relación con los dos últimos aspectos, durante el mes de diciembre, se ha realizado una publicación en la intranet corporativa, con el objetivo de que todos los miembros de la Compañía tengan conocimiento de qué pautas deben seguirse ante la recepción de un regalo y/o atención empresarial y cómo saber detectar un posible conflicto de interés.

Asimismo, durante el primer trimestre de 2024 se prevé la realización de actividades de formación a Directivos y cargos con responsabilidad de la Compañía, en materia anticorrupción.

Además de la reciente aprobación de la Política Anticorrupción, la Compañía cuenta con otros controles en materia anticorrupción de aplicación en todas las transacciones realizadas con terceros.

## RIESGOS

### Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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

La organización necesita disponer de un sistema de gestión de riesgos bien definido para poder identificar aquellos riesgos asociados a sus actividades, evaluarlos y responder adecuadamente a los mismos en función de los recursos disponibles.

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

Por lo que durante este 2023 se han tomado acciones enfocadas a mitigar los riesgos más relevantes detectados en el Mapa de riesgos corporativos elaborado en diciembre de 2022.

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



Los más destacados son:

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



- Eventos catastróficos
- Cambio climático

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

Desde la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento se ha trabajado para establecer comités sobre algunos de los principales riesgos identificados, para impulsar con ello la cultura de la gestión de riesgos dentro de la Compañía. En ellos, los propietarios de cada riesgo identificado han proporcionado actualizaciones y reportes respecto al estado de este, sobre el progreso de la implementación de sus planes de mitigación de riesgos y sobre el desempeño de estos planes.

Durante este 2023 se han realizado los siguientes comités que se prevé que tengan continuidad durante 2024:

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

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

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

En 2024 se realizarán varias acciones dirigidas a conocer el grado de conocimiento de nuestros Directivos sobre el modelo de Gestión de Riesgos y seguiremos impulsando las acciones ya iniciadas este año en los riesgos más relevantes al igual que se iniciarán nuevas acciones.

## DERECHOS HUMANOS

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

Por ello, en 2023 se inició el desarrollo de la Política de Respeto por los Derechos Humanos, alineada con las principales directrices internacionales en la materia y cuya aprobación se prevé para el primer trimestre de 2024.

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

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

Asimismo, y con el objetivo de trasladar este compromiso a los terceros con los que se relaciona, en 2023 se incorporó una cláusula en materia de Protección y Respeto por los Derechos Humanos en aquellos contratos en los que la Dirección de Jurídico lo consideró necesario.

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

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

Al formar parte de The Code, nos comprometemos a:

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

Estamos comprometidos a cumplir con estos principios y a trabajar activamente para proteger a los niños y adolescentes de cualquier forma de explotación en el contexto del turismo. Creemos que cada niño tiene derecho a crecer en un entorno



seguro y protegido, y nos esforzamos por contribuir a hacer de esto una realidad en todos los destinos turísticos donde operamos.

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

## TRANSPARENCIA FISCAL

La estrategia fiscal de Catalonia Hotels & Resorts se fundamenta en un compromiso sólido de cumplir estrictamente la normativa tributaria en todas las jurisdicciones donde opera. En este sentido, la compañía adopta una interpretación de la normativa que prioriza el espíritu y la finalidad de las leyes fiscales.

Con la actuación enfocada al cumplimiento normativo, Catalonia Hotels & Resorts:

1. Asegura la transparencia y la ética en sus prácticas fiscales, a través de un análisis profundo y responsable de las leyes tributarias aplicables en cada jurisdicción, garantizando que la empresa se ajuste no solo a la letra, sino también al espíritu de la normativa.
2. Persigue maximizar la eficiencia financiera dentro de los límites legales, aprovechando de manera ética las oportunidades y beneficios fiscales disponibles.
3. Subraya el compromiso de Catalonia Hotels & Resorts con una conducta empresarial responsable y sostenible.
4. Contribuye al desarrollo económico de las comunidades en las que opera de manera coherente con los principios éticos y normativos que rigen el ámbito fiscal.

En este sentido, el siguiente cuadro se detallan los resultados antes de impuestos y los impuestos sobre beneficios satisfechos o pagados en 2023 agregados por cada jurisdicción:



País	2023	
	Resultados antes de Impuestos	Impuesto sobre Sociedades pagado
Alemania	713.550,68	
Bélgica	735.630,85	
España	84.762.774,47	20.054.468,40
México	4.475.783,31	2.377.665,42
Países Bajos	-273.951,52	
Panamá	312,42	
Portugal	267.073,17	10.184,48
República Dominicana	6.611.191,34	3.483.670,71
Tanzania	-138.163,47	
<b>Total</b>	<b>97.154.201,26</b>	<b>25.925.989,02</b>

### Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

Los administradores de la sociedad dominante son responsables del cumplimiento de la estrategia fiscal.

Por otro lado, Catalonia Hotels & Resorts pone a disposición de sus colaboradores el Canal Ético, como herramienta para informar de forma fácil y rápida sus preocupaciones acerca de conductas indebidas, ya sean reales o sospechosas, incluidas las relativas al ámbito fiscal, así como, para enviar aquellas consultas sobre cómo interpretar el Código Ético y demás normativa interna.

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

Catalonia Hotels & Resorts cumple los requerimientos fiscales recibidos de cada jurisdicción que afecten a sus proveedores, clientes, colaboradores u otros grupos de gestión, pero les comunica el requerimiento recibido y respondido a efectos de que cada grupo de interés defienda su actuación fiscal ante la jurisdicción respectiva.

### Contribución a partidos y/o representantes políticos

Durante 2023, Promotora Kasde no ha efectuado contribución alguna monetaria o en especie a partidos y/o representantes políticos en ninguno de los países en los que opera.

### Cumplimiento de la legislación y normativas fiscales

Durante 2023, Catalonia Hotels & Resorts no ha registrado ningún caso de incumplimiento significativo de la legislación y las normativas en los países en los que opera, por lo que no se relaciona el importe monetario de las multas pagadas.<sup>8</sup>

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

<sup>8</sup> Incluido sanciones o multas en materia ambiental

País	Créditos fiscales	Subvenciones	Incentivos Financieros	Total 2023
Alemania		16.144,00		16.144,00
Bélgica		37.821,82		37.821,82
España	1.399.771,57	86.450,41		1.486.221,98
México				0,00
Países Bajos		5.136,00		5.136,00
Portugal	4.634,95			4.634,95
República Dominicana				0,00
Tanzania				0,00
<b>Total</b>	<b>1.404.406,52</b>	<b>145.552,23</b>	<b>0,00</b>	<b>1.549.958,75</b>

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

## RELACIÓN CON GOBIERNOS Y ASOCIACIONES DEL SECTOR

Catalonia Hotels & Resorts, se destaca por su imparcialidad política total. La compañía se abstiene de realizar contribuciones económicas o en especie a partidos políticos o candidatos electorales. No obstante, participa activamente en organizaciones sectoriales y fundaciones vinculadas al desarrollo de su actividad o a la región geográfica en la que opera. A través de su implicación en estas entidades, la empresa busca contribuir al progreso y desarrollo de las comunidades locales.

La gestión de las operaciones de la empresa se rige por sus valores corporativos, su marco ético y de conducta, con un firme compromiso de cumplir rigurosamente con la normativa legal de cada país. En relación con las autoridades locales, la empresa actúa de forma independiente, sin verse influenciada por consideraciones políticas, y mantiene una transparencia constante en sus interacciones con diversas instituciones públicas y administrativas.

### Afiliaciones con asociaciones del sector

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

A continuación, se presentan las asociaciones de las que somos parte y donde hemos aportado 106.000 euros en España en el 2023<sup>9</sup>:

<sup>9</sup> No se reportan datos de pagos a asociaciones de México y República Dominicana ya que estamos trabajando en la consolidación de los mismos.



PAÍS	ASOCIACIÓN
ESPAÑA	ACADEMIA CAT. GASTRONOMIA I NUTRICI
	AGENCIA CATALANA DE TURISME
	ASHOMUR - ASS HOTELES Y ALOJ TUR MU
	ASO DE EMP HOTELERAS GIPUZKOA ASPAG
	ASOC DES VIT Y ENO DE RONDA
	ASOC EMP HOTELEROS COSTA EL SOL
	ASOC. DE EMPRESARIOS DE ZARAGOZA
	ASOC. EMPR. HOTELERA DE MADRID
	ASOCI.DE EMPRESARIOS DE HOSTELERI
	ASOCIACION HOTELERA DE MENORCA
	ASSOCIACIO BARCELONA GLOBAL
	ASSOCIACIÓ DE COMERCIANTS I PROFESS
	ASSOCIACIÓ DEL CLUSTER TIC TURISME
	ASSOCIACIO D'EMPRENEDORS DEL CLOT
	FEDERAC.REGION.EMPRES.HOSTELERIA
	FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE
	FOMENTO DEL TURISMO ISLA IBIZA
	GREMI D'HOTELS DE BARCELONA, SCP
	GREMI RESTAURACIO BARCELONA
	OFICINA DE CONGRESOS DE MURCIA
TURISME DE BARCELONA	
MÉXICO	ASOCIACION DE HOTELES DE RIVIERA MAYA
	ASOCIACION DE HOTELES DE COSTA MUJERES
REPÚBLICA DOMINICANA	(ASOLESTE)
	ASOCIACION DE HOTELES LA ROMANA - Bayahibe
	ASOCIACION DE HOTELES SANTO DOMINGO
	ASOC.INVERS.HOTELEROS
	AMB.INTERNACIONAL (INVEROTEL)
	ASOCIACION DE HOTELES Y DE TURISMO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
MÉXICO Y REP. DOMINICANA	ECPAT (THE CODE)

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### Privacidad y protección de datos

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

Por ello en Catalonia Hotels & Resorts asumimos la responsabilidad de cubrir las necesidades organizativas y tecnológicas dando un servicio integral e implantando

un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, según estándares internacionalmente reconocidos.

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

- **Confianza del Cliente:**

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

- **Cumplimiento Normativo:**

La privacidad y protección de datos no son simplemente principios éticos, sino también imperativos legales. Cumplir con las normativas y regulaciones en materia de privacidad, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), es esencial para evitar riesgos legales y garantizar que nuestras prácticas cumplan con los estándares internacionales más riguroso.

- **Innovación Responsable:**

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

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



## Ciberseguridad

### Contexto Actual

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

Durante el año 2023, el sector hotelero sufrió un promedio de más de 50 ataques cibernéticos diarios y el coste económico de las brechas de seguridad que impactó al sector aumentó en un 38% respecto del año anterior. Lo que implica que las cadenas hoteleras han incrementado sus inversiones en ciberseguridad en, al menos, un 20-30% de los presupuestos de las áreas de seguridad de la información.

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

### Postura de Catalonia en Ciberseguridad

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

### Evaluación de riesgos y políticas de seguridad:

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

#### **Formación y concienciación:**

Actualmente, se están implementando programas de concientización sobre ciberseguridad para empleados, para sensibilizarlos sobre las mejores prácticas y medidas preventivas, garantizando así una capacitación continua y actualizada en las últimas tendencias y amenazas. En 2023 se impulsó la formación en toda la empresa, además de realizar 2 simulacros de phishing.

#### **Seguridad de la red y sistemas:**

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

#### **Gestión de accesos y autenticación:**

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

#### **Respaldo y recuperación de datos:**

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

#### **Detección y respuesta a amenazas:**

En el contexto de nuestra estrategia integral de ciberseguridad, se está llevando a cabo un enfoque proactivo en la detección y respuesta a amenazas. En esta línea, estamos implementando soluciones avanzadas de detección de amenazas en tiempo real para identificar y mitigar posibles riesgos de manera inmediata. Asimismo, hemos establecido un equipo especializado de respuesta a incidentes, capacitado para actuar de manera eficiente en situaciones de emergencia.



cibernética. Además, llevamos a cabo ejercicios periódicos de simulación de incidentes para asegurar una respuesta efectiva y fortalecer nuestra preparación frente a posibles amenazas. Estas medidas son esenciales para salvaguardar la integridad de nuestra infraestructura tecnológica y garantizar una respuesta diligente ante posibles incidentes de seguridad.

#### **Mantenimiento de sistemas y ciberseguridad en dispositivos IoT:**

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

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

#### **Colaboración con proveedores:**

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

#### **Cumplimiento normativo:**

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

La hoja de ruta delineada aborda de manera integral los pilares fundamentales de la ciberseguridad, englobando estrategias que van desde la prevención y detección hasta la protección y respuesta efectiva. Este enfoque holístico refleja nuestro compromiso continuo con la seguridad en todos los niveles de Catalonia. Al abordar estas áreas críticas, no solo estamos fortaleciendo las defensas contra

amenazas cibernéticas, sino que también estamos construyendo una base sólida para la adaptabilidad y la resiliencia frente a los desafíos emergentes en el ámbito de la seguridad informática.

### **Impacto de negocio y servicios**

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

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

### **Retos principales**

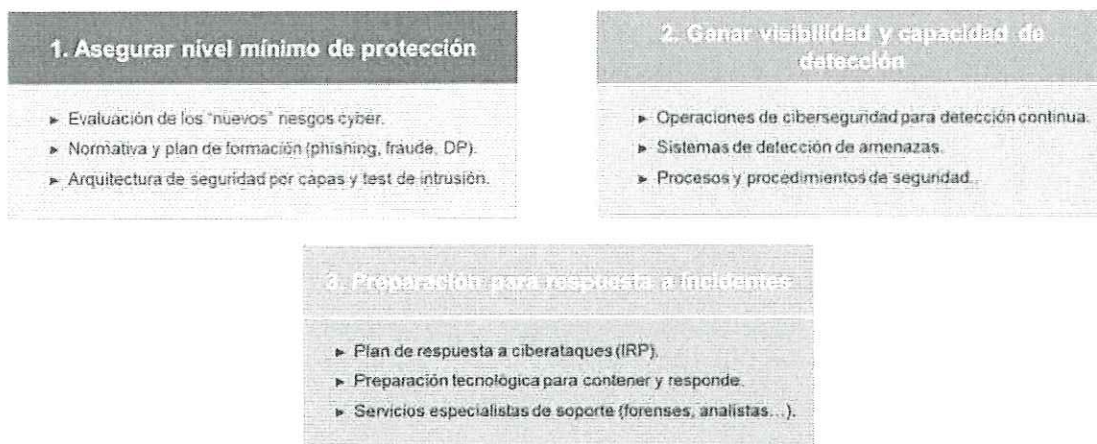
A continuación, presentamos los principales retos que debemos enfrentar para fortalecer nuestra postura de ciberseguridad. Estos desafíos, aunque cuantiosos, representan oportunidades valiosas para mejorar nuestras operaciones de seguridad, alinearlas con nuestras metas empresariales y garantizar la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

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

### **Objetivos**

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



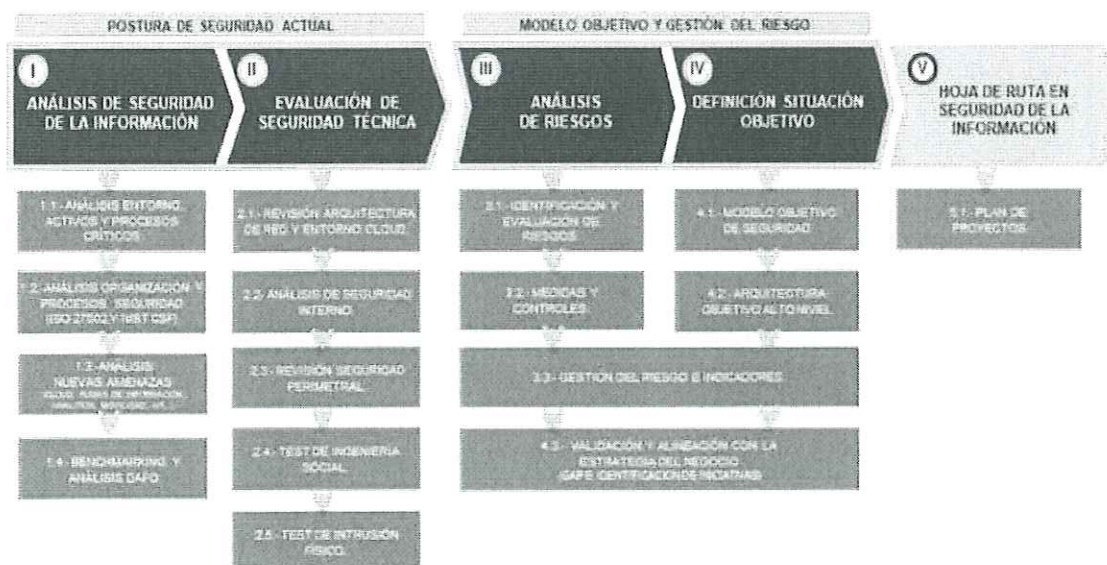


## Modelo de seguridad

### Diagnóstico y transformación de seguridad de la información

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

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



## Operaciones de ciberseguridad

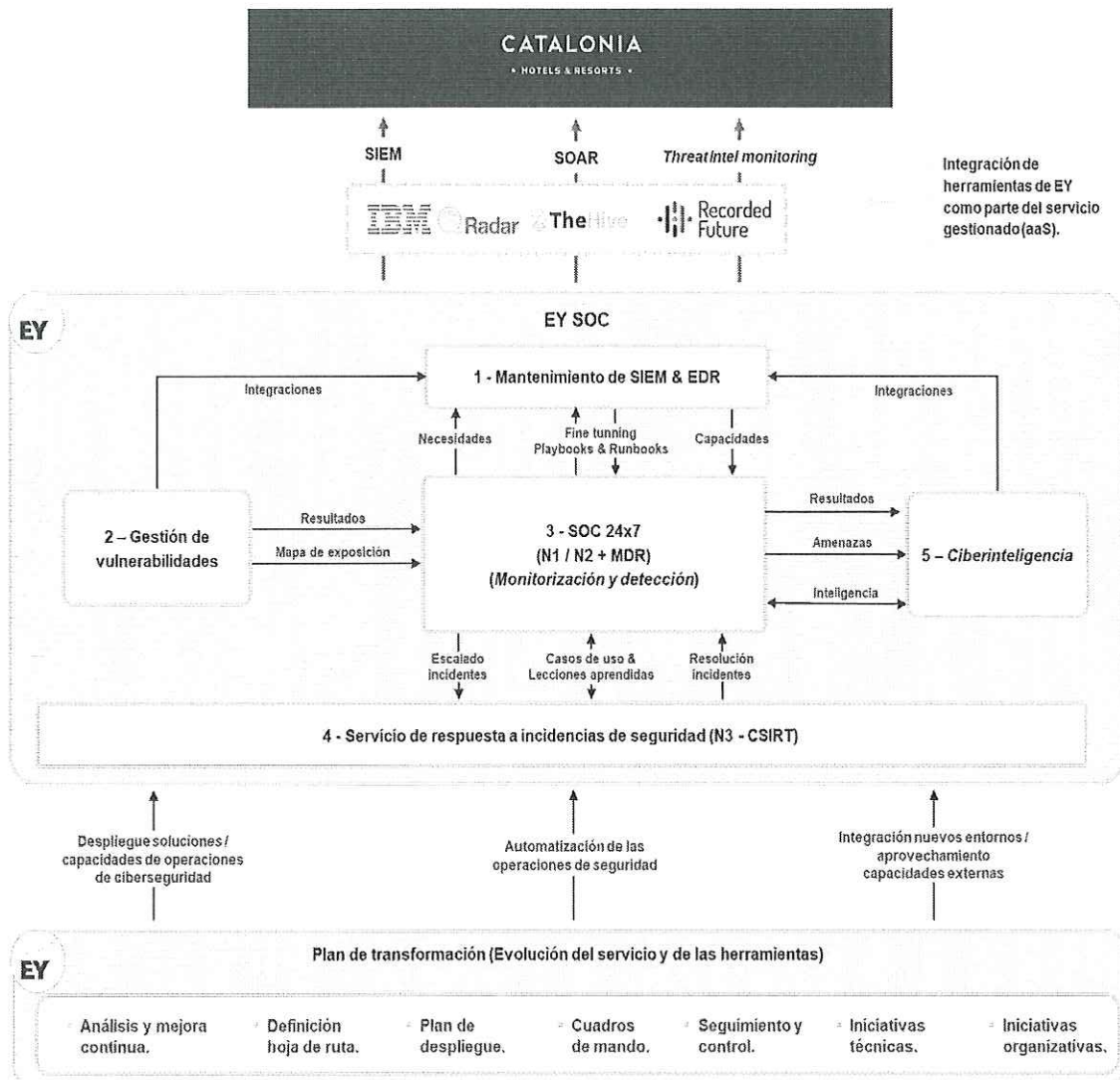
Además de las medidas ya mencionadas anteriormente, uno de los aspectos clave de nuestro enfoque de seguridad es la implementación de un servicio de monitorización de seguridad. Este servicio proporciona vigilancia continua de nuestras redes y sistemas para detectar cualquier actividad sospechosa o inusual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

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

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

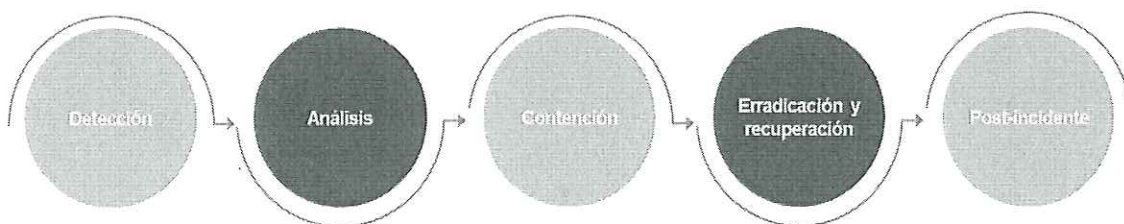
- Mantenimiento de las herramientas SIEM & EDR & Security Cloud Platforms, para la mejora de seguridad.
- Servicio SOC 24x7 para la monitorización, análisis, resolución de incidentes y escalado si se considera necesario.
- Respuesta a ciber incidentes, como servicio de cobertura internacional.
- Gestión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





### Ciclo de vida de gestión de los incidentes

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



- **Detección:**

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

- **Análisis:**

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

- **Contención:**

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

- **Erradicación y recuperación:**

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



verificar la efectividad de nuestras acciones y asegurarnos de que estemos preparados para una restauración completa y segura.

- **Post-incidente:**

Tras la resolución de un incidente de ciberseguridad, identificamos oportunidades para fortalecer nuestros sistemas y procesos. Analizamos detalladamente cada aspecto del incidente, extrayendo lecciones valiosas que guiarán futuras estrategias de prevención y respuesta. Además, llevamos a cabo un seguimiento riguroso de la implementación de acciones correctivas, garantizando que las medidas adoptadas sean efectivas y estén alineadas con nuestros objetivos de seguridad. Para fortalecer aún más nuestra postura, brindamos capacitación continua a nuestros equipos, compartiendo conocimientos recopilados durante el incidente. Asimismo, sometemos nuestras defensas a pruebas mejoradas, perfeccionando constantemente nuestra capacidad de respuesta ante posibles amenazas futuras<sup>10</sup>.

## ESTRATEGIA ESG CATALONIA

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

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

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

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

## Objetivos ESG

Los siguientes objetivos reflejan un enfoque de cómo en Catalonia Hotels & Resorts hemos decidido integrar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras operaciones para un progreso continuo hacia prácticas más sostenibles a lo largo del año 2024.

---

<sup>10</sup> Igualmente, la compañía dispone de un seguro para cubrir posibles contingencias derivadas de cuestiones de ciberseguridad

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

Desarrollar una estrategia integral en ESG para Catalonia Hotels & Resorts que abarque los próximos seis años, estableciendo metas específicas y alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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

Realizar una medición exhaustiva de la huella de carbono de la compañía, considerando el alcance 3, que incluye las emisiones indirectas de toda la cadena de suministro y actividades relacionadas, así como desarrollar un plan de descarbonización utilizando la metodología SBTi (Science-Based Targets initiative) para establecer objetivos realistas y efectivos.

### **3. Homologación de Macroprocesos:**

Estandarizar y homologar los procesos clave en todas las propiedades de Catalonia Hotels & Resorts para asegurar la coherencia y eficiencia en la gestión de la sostenibilidad. Esto incluirá la identificación y mejora de prácticas sostenibles en áreas clave como la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos y las prácticas laborales.

### **4. Creación de Políticas:**

Desarrollar políticas internas específicas para abordar temas ESG, estableciendo directrices claras y procesos para la toma de decisiones en todas las operaciones. Estas políticas deben estar alineadas con los estándares internacionales y legislaciones locales relacionadas con la sostenibilidad.

### **5. Bases de Datos Confiables y Trazables:**

Construir y mantener bases de datos sólidas que proporcionen información confiable y trazable sobre el desempeño ESG de la cadena. Garantizar la integridad de los datos para respaldar la toma de decisiones informadas y la presentación transparente de informes.

### **6. Sensibilización y formación a colaboradores y huéspedes:**

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

### **7. Eliminación del uso de plástico:**

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



## 8. Fortalecimiento de compras responsables y sostenibles:

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

Con el fin de prevenir y mitigar los riesgos e impactos en aspectos ESG, así como de implementar los compromisos de la empresa, se conformará en 2024 un Grupo de Trabajo con el fin de supervisar y garantizar los recursos necesarios para la implementación de la estrategia en una colaboración coordinada entre equipos de diversas áreas.

La empresa reconoce que para cumplir con sus metas ESG es esencial involucrar a todos los niveles de la organización y concretarlo a través de una mentalidad sostenible. Por esta razón, se han identificado áreas estratégicas clave como Personas, Operaciones, Administración, Activos, Compras, Calidad, Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, entre otras, que deben colaborar de manera conjunta y unir esfuerzos para abordar la ambición de prepararse para operar en un entorno descarbonizado.

### Desafíos ESG

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

Uno de los retos clave es que, al introducir cambios significativos, podría enfrentarnos a resistencia cultural interna. La sensibilización y la formación son imperativas para superar estas resistencias y garantizar la aceptación interna de nuevas prácticas sostenibles.

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

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

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

### Materialidad

Conscientes de que las demandas de nuestros grupos de interés pueden evolucionar y transformarse en nuevas exigencias, en 2023 realizamos un análisis de materialidad, lo que nos permitió definir los contenidos del presente informe

tomando como punto de partida los temas relevantes para la actividad de Catalonia Hotels & Resorts y sus grupos de interés más importantes.

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

Hemos realizado el estudio en las siguientes fases:

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

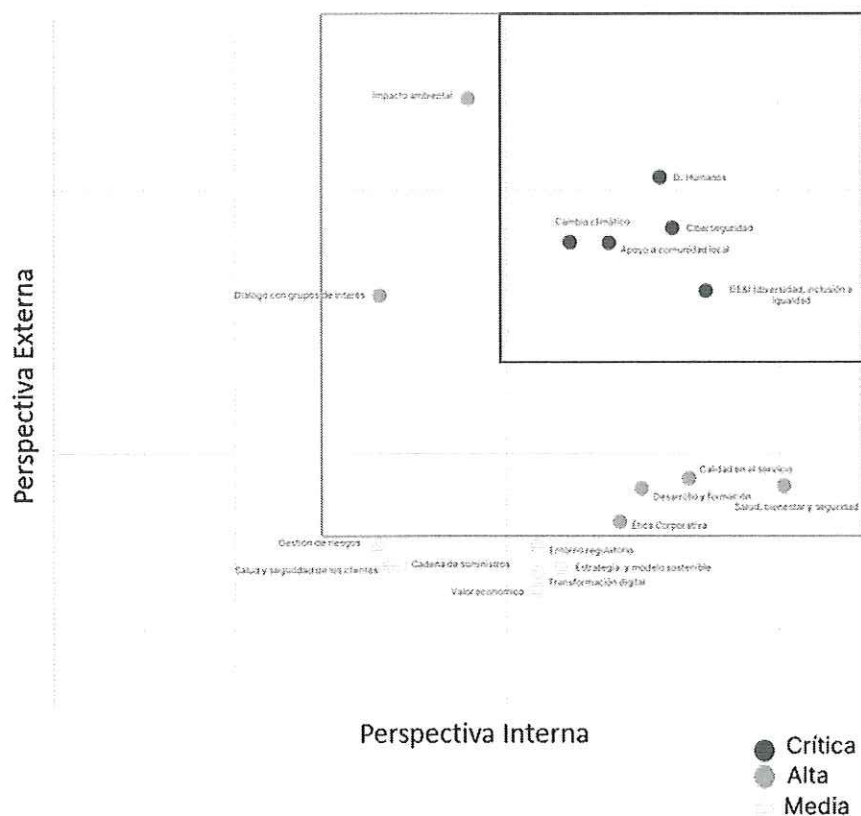
Este proceso de evaluación ha involucrado la recopilación y análisis de un total de más de 5.000 valoraciones, este enfoque exhaustivo nos permite comprender a fondo las prioridades y percepciones de nuestros grupos de interés informando así nuestras estrategias y acciones futuras.

3. **Priorización de temas materiales:** los hemos clasificado por su importancia relativa. Este proceso meticuloso nos permite determinar qué aspectos son más críticos según la percepción de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas asociadas a Catalonia Hotels & Resorts.

Posteriormente, procedemos a la validación de esta priorización a través de la confirmación por parte del equipo directivo de la compañía. Esta fase asegura que las decisiones estratégicas y las acciones futuras estén alineadas con las percepciones y prioridades colectivas, garantizando un enfoque integral y centrado en las áreas que más impactan y preocupan a nuestros grupos de interés.



## Matriz de Materialidad



Se consultaron a:

- 1.242 colaboradores de todas las regiones
- 57 directores de Hotel y Corporativo
- 55 proveedores de todos los países
- 3.654 clientes (de la red de fidelización Catalonia Rewards)

Se analizaron a: 5 competidores

## Grupos de Interés

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

En Catalonia Hotels & Resorts hemos identificado 5 grupos de interés principales con los cuales hemos mantenido estrechas relaciones a lo largo de 2023. Esta conexión se muestra en el análisis de materialidad, la participación activa en foros

y encuentros, la respuesta directa a solicitudes de información, así como el intercambio de mensajes a través de nuestros canales y redes sociales, entre otras acciones.

### Diálogo con nuestros Grupos de Interés

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

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

Diálogo con nuestros Grupos de Interés								
Grupos	Internos				Externos			
	Propietarios	Inversionistas	Colaboradores	Proveedores	Clientes	Reguladores	Competidores	Comunidad
Canales de comunicación	Oficina del propietario	cataloniahotels.com	Intranet	Buzón código de ética	cataloniahotels.com	cataloniahotels.com	redes sociales	redes sociales
		Informes	comunicados internos	Central de Compras	Catalonia Rewards	Oficina del propietario	cataloniahotels.com	cataloniahotels.com
			Tablero informativo		Redes sociales			
					campañas y publicidad			
					redes sociales			
Espacios de diálogo	Reuniones territoriales	Reuniones	territoriales con el equipo	cataloniahotels.com	encuestas		Foros	Foros
	Encuentros de reconocimientos		Encuestas		cataloniahotels.com		eventos	Encuentros
			redes sociales				encuentros	
			Código de conducta					
			Desayunos					

## AGENDA 2030 (ODS)

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

### ODS 1: Fin de la pobreza

A través de donaciones a diferentes organizaciones buscamos contribuir a mejorar las condiciones de vida de personas en situaciones económicas y familiares vulnerables.

### ODS 2: Hambre cero

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

### ODS 3: Salud y bienestar

Colaboramos con diferentes organizaciones con un compromiso activo con la salud y el deporte.



**ODS 4: Educación de calidad**

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

**ODS 5: Igualdad de género**

La colaboración con la Fundación Mujeres Solidarias y otras iniciativas benéficas busca abordar desafíos específicos que enfrentan las mujeres, promoviendo la igualdad de género.

**ODS 6: Agua Limpia y Saneamiento:**

En nuestros resorts hemos implementado plantas de ósmosis para abastecer el consumo de agua de huéspedes y colaboradores, reduciendo así la dependencia de botellas plásticas y promoviendo el acceso sostenible al agua limpia.

**ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

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

**ODS 10: Reducción de las desigualdades**

Buscamos trabajar activamente para reducir desigualdades económicas, sociales y culturales, promoviendo la inclusión y la equidad con nuestros colaboradores y comunidades donde operamos.

**ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles**

Con la colocación de puntos de carga para coches eléctricos y alquiler de bicis para nuestros huéspedes buscamos promover la movilidad sostenible y establecer prácticas que contribuyan al desarrollo urbano sostenible.

**ODS 12: Producción y Consumo Responsables:**

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

**ODS 13: Acción por el Clima:**

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

**ODS 14: Vida Submarina:**

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

**ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres:**

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

### ODS 17: Alianzas para lograr los Objetivos:

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

## INNOVACIÓN

**Tablets en la recepción:** con el fin de impulsar la innovación y ofrecer mejores servicios a nuestros clientes, hemos instalado en la recepción de nuestros hoteles, una nueva propuesta que permite digitalizar todas las fases de los procesos durante el check-in y check-out. Durante el 2023, más de 65 hoteles han implementado esta iniciativa y se ha impartido formación a más de 250 colaboradores.

**Implementación de reportes en Power BI:** dicha herramienta nos permite visualizar, analizar y compartir información de manera más eficiente, además de la preparación de datos, hemos creado 4 grandes bloques que incluyen unos 12 informes interactivos y paneles de control dinámicos, proporcionando una visión clara de los datos de la organización para mejorar la toma de decisiones, el rendimiento y el control de gastos.

**Plataforma de gestión operativa:** a partir de mayo del 2023 como parte de la estrategia de transformación digital, hemos comenzado a implementar Takhys como herramienta de gestión de incidencias y del departamento de Housekeeping dentro de nuestros hoteles, siendo 69 hoteles que ya cuentan con la formación y el equipo necesario para operar.

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

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

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

**Web de servicios:** nuestra plataforma instalada en los hoteles de gran tamaño proporciona información detallada sobre todos los servicios del hotel. Desde la comodidad de la habitación o cualquier lugar dentro del hotel, pueden nuestros huéspedes explorar y acceder a una amplia gama de servicios, como reservas en restaurantes, solicitudes de room service, detalles sobre servicios de bienestar y



mucho más. Simplificamos su estancia al poner toda la información y las opciones a su alcance, garantizando una experiencia cómoda y personalizada.

Para optimizar el proceso de check-in en nuestros hoteles de gran tamaño buscaremos implementar el próximo año el precheck-in previo e introducir quioscos de autoservicio para la entrega rápida de llaves, brindando con ello una experiencia más eficiente y sin esperas para nuestros huéspedes.

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

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

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

## NUESTROS CLIENTES

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

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

### Reputación Online

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

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

En Catalonia Hotels & Resorts, consideramos que la transparencia digital es esencial para la toma de decisiones informadas y la evolución constante. Este análisis meticuloso nos proporciona una visión clara de cómo nuestra reputación online refleja nuestra búsqueda incansable de proporcionar experiencias

excepcionales a nuestros clientes, fortaleciendo así nuestra posición como líderes en el sector hotelero.

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



## Programa de fidelización "Catalonia Rewards"

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

El propósito fundamental de Catalonia Rewards es brindar un cuidado excepcional a nuestros clientes dentro de nuestra cadena hotelera y asegurar una experiencia superior en cada estadía. A través de este programa, buscamos no solo premiar la lealtad, sino también elevar constantemente los estándares de satisfacción, consolidando así la preferencia de nuestros huéspedes por la calidad y el servicio distintivo de Catalonia Hotels & Resorts.

El programa durante 2023 ha experimentado un notable crecimiento del 8,7% en comparación con el año anterior, consolidando su posición como un elemento clave en la estrategia de fidelización de Catalonia Hotels & Resorts. Con una sólida base de **960,000 miembros**, este incremento refleja el continuo interés y la aceptación positiva de nuestros clientes hacia los beneficios ofrecidos por el programa.

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





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

## Beneficios

### Europa

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

## Beneficios

### Europa

	Great 1-3 noches	Circle 4-34 noches	Star 35-49 noches	Top +50 noches
Descuento en Alimentos y Bebidas <sup>1</sup>	-10%	-15%	-20%	-25%
Wifi gratis	✓	✓	✓	✓
Pack de bienvenida		✓		
Pack de bienvenida VIP			✓	✓
Toalla extra playa y piscina <sup>5</sup>			✓	✓
Un acceso gratuito al spa durante la estancia <sup>5</sup>			✓	✓
Desayuno gratis <sup>6</sup>			✓	✓
Parking gratis durante la estancia <sup>5</sup>				✓
Una experiencia gastronómica anual para dos personas <sup>7</sup>				✓

## Beneficios

### Caribe

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



## Beneficios

### Caribe

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

### Satisfacción Rewards

En el transcurso de 2023, Catalonia Rewards ha logrado una valoración promedio de la experiencia del cliente de 4,47 sobre 5, lo que representa un aumento de 4 décimas en comparación con los clientes que no participan en el programa. Este incremento positivo en la evaluación de la experiencia del cliente se atribuye directamente a la propuesta de beneficios implementada para nuestros miembros, destacando así el impacto positivo que tiene en la percepción global de su experiencia.

Esta mejora en la percepción de la experiencia del cliente subraya el valor agregado que aporta el programa, consolidándolo como una herramienta fundamental para fortalecer la conexión con nuestros huéspedes y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

### Reclamaciones Rewards

El proceso de gestión de reclamaciones de clientes Catalonia Rewards puede originarse a través de diversas vías, como llamadas telefónicas, formularios web, correos electrónicos o envíos postales. Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la reclamación, se siguen los siguientes pasos generales:

1. Recepción y clasificación de la reclamación, seguida de una valoración interna.
2. Comunicación al cliente sobre la investigación en curso y el compromiso de informar tan pronto como sea posible.
3. Contacto con el hotel para contrastar la información desde la perspectiva del cliente y del hotel.
4. Tratamiento directo con el personal del hotel, que puede incluir al director/a, subdirector/a o Jefe/a de Recepción, según la importancia.

5. Escalada, si es necesario, a niveles superiores, como subdirectores de operaciones y/o el departamento jurídico.
6. Respuesta al cliente con la información recopilada y, en muchos casos, una resolución ya decidida.
7. En caso de no conformidad, escalada al nivel jurídico con la posibilidad de enviar un burofax a Legal para su gestión formal.
8. Seguimiento con el departamento jurídico, con constancia en el historial del cliente sobre el incidente y la resolución final.

<b>A fecha 15/12/2023 resumen tickets Rewards 2.023</b>		
17.053	96%	Consultas
<b>786</b>	<b>4%</b>	<b>Reclamaciones</b>
17.839	100%	Total tickets

*Se han resuelto el 98% de los tickets de 2023*

## Comunicación con nuestros clientes

A través de nuestra página web, redes sociales y canales de retroalimentación, nos esforzamos por proporcionar información actualizada y fácilmente accesible para mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes. Este enfoque no solo resalta nuestro compromiso con la transparencia, sino que también otorga a cada cliente la oportunidad de participar activamente en un diálogo significativo. Buscamos no solo ser receptivos a sus necesidades y expectativas, sino también asegurarnos de que sus voces sean escuchadas y sus inquietudes atendidas de manera efectiva.

Mantenemos canales abiertos, como encuestas, correo y redes sociales con nuestros clientes. Creemos que la participación de nuestros clientes no solo fortalece nuestra relación, sino que también contribuye a una experiencia más personalizada y satisfactoria.

“44 campañas vía email durante el año 2023, 5 campañas más que en el año 2022”

### Redes Sociales

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

Nuestra estrategia se centra en fomentar la participación activa, valorando la retroalimentación de nuestra comunidad como un componente esencial en nuestro enfoque bidireccional. Estamos comprometidos a proporcionar contenido



relevante y valioso, manteniendo siempre un estándar de calidad que refleje la excelencia característica de Catalonia Hotels & Resorts.

A día de hoy contamos con más de 1.4 millones de seguidores en todas las plataformas digitales donde tenemos presencia<sup>11</sup> (5 cuentas en Instagram, 11 cuentas en Facebook, 1 cuenta LinkedIn, Youtube y X, así como más de 356 millones de personas alcanzadas en el año 2023).

Los siguientes datos muestran los seguidores de nuestras cuentas corporativas:

Instagram		Facebook		LinkedIn	
Año	Núm. Seguidores	Año	Núm. Seguidores	Año	Núm. Seguidores
2022	122,6 miles	2022	122,6 miles	2022	69,4 miles
2023	148,0 miles	2023	132,9 miles	2023	83,8 miles

### Procedimiento de Resolución de Comentarios en Línea

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

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

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

### Reclamaciones

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

Desde junio de 2023 a través de la plataforma Takhys hemos implementado la herramienta de gestión de incidencias (evento o situación que afecte de alguna manera la operación o la calidad en el servicio) donde los hoteles registran entre otras cosas, las reclamaciones y sugerencias hechas por los clientes.

<sup>11</sup> Esta cifra incluye los seguidores de cuentas individuales de cada hotel además de las corporativas mostradas en las tablas

En 2023 hemos atendido las siguientes reclamaciones:

Región	Total Quejas y Opiniones	Positivas		Neutras		Negativas		Resueltas Verificadas	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
RESTO DE EUROPA*	52	2	4%	3	6%	47	90%	4	8%
ESPAÑA	1883	58	3%	189	10%	1636	87%	1420	75%
DOMINICANA	1468	519	35%	283	19%	666	45%	1089	74%
MÉXICO	911	16	2%	208	23%	687	75%	898	99%
<b>TOTAL</b>	<b>4.314</b>	<b>595</b>	<b>11%</b>	<b>683</b>	<b>14%</b>	<b>3.036</b>	<b>75%</b>	<b>3.411</b>	<b>64%</b>

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

La clasificación de las reclamaciones responde a los siguientes criterios:

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

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

## Salud y bienestar de nuestros clientes

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



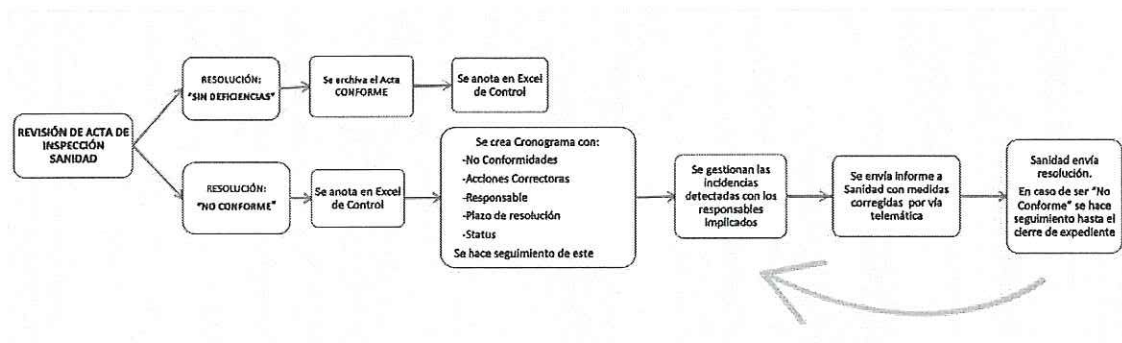
Contamos con las siguientes protocolos y medidas para garantizarlo:

- Auditorías internas, con carácter semestral. Estas visitas presenciales aseguran un seguimiento meticuloso de los procesos y estándares en cocina y restaurante, brindando una evaluación en tiempo real de nuestros protocolos operativos.
- Actualización de autocontroles y registros, siguiendo estrictamente los protocolos y normativas sanitarias vigentes con base a la legislación local aplicable.
- Implementación de análisis microbiológicas exhaustivas en alimentos, superficies, utensilios, manipuladores y agua de red para garantizar la más alta calidad e higiene en cada fase de nuestra operación.
- Gestión de plagas, con los que realizamos tratamientos trimestrales y tratamientos adicionales si fuera necesario, fortaleciendo nuestro compromiso con la prevención.

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia en seguridad e higiene alimentaria, Catalonia Hotels & Resorts ha establecido una asociación internacional con una empresa especializada en este campo, HS Consulting. Esta colaboración implica auditorías periódicas, verificación, consultoría en nuevas normativas, garantía del cumplimiento de los estándares normativos, supervisión de registros legales obligatorios, análisis en laboratorio de alimentos y formación continua para nuestros equipos en temas de salud e higiene alimentaria con base.

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

### 3.1 Flujo de gestión de inspecciones



Al cierre del año 2023, la mayoría de nuestros establecimientos en México han obtenido con éxito el Distintivo H, demostrando un alto estándar de calidad en sus operaciones, con una excepción: el Grand Costa Mujeres, el cual se encuentra en proceso de obtención del distintivo. Este reconocimiento resalta nuestro continuo esfuerzo por mantener y elevar las normas de higiene y sanidad en cada aspecto de nuestras operaciones.



## NUESTROS COLABORADORES

En Catalonia Hotels & Resorts, reconocemos que nuestras personas son el pilar fundamental de nuestro éxito y el motor que impulsa nuestra compañía. En línea con nuestra firme adhesión a los principios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), hemos trazado una estrategia en el departamento de Personas que sitúa a los colaboradores en el centro de nuestras operaciones.

Nos enfocamos al desarrollo personal y profesional de nuestro talento. Creemos en un enfoque holístico que no solo busca el crecimiento de la empresa, sino que también prioriza el crecimiento individual de cada miembro de nuestro equipo. Este compromiso se refleja en iniciativas específicas que fomentan la capacitación, el liderazgo y el bienestar en el trabajo.

Adaptándonos a las cambiantes dinámicas del mercado, reconocemos la importancia de la movilidad interna y estamos comprometidos a proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a nuestro talento interno. Asimismo, fortalecemos nuestras alianzas con instituciones académicas con el objetivo de apoyar y promover la vocación hotelera entre los jóvenes, brindándoles las herramientas y la inspiración necesarias para prosperar en la industria.

Durante el año 2023, Catalonia Hotels & Resorts ha revitalizado procesos clave dentro de nuestra estrategia como es la comprensión del clima laboral a través de encuestas y la implementación de programas integrales de reconocimiento, formación y desarrollo.

En resumen, nuestra estrategia refleja nuestra dedicación a cultivar un entorno de trabajo donde las personas prosperen y contribuyan al éxito sostenible de Catalonia Hotels & Resorts. Creemos que al invertir en nuestro talento y alinearnos con los principios ESG, no solo mejoramos como organización, sino que también contribuimos positivamente a las comunidades en las que operamos.



## Composición de nuestra plantilla

La distribución por sexos del personal en plantilla es la siguiente:

### Plantilla por género y país\*

País	Mujeres	Hombres	Total 2023	Total 2022
Dominicana	961	1.404	2.365	2.280
México	1.094	1.522	2.616	2.291
España	1.925	1.361	3.286	3.007
Portugal	22	15	37	
Alemania	38	30	68	
Bélgica	22	12	34	
Países Bajos	11	16	27	
<b>Total</b>	<b>4.073</b>	<b>4.360</b>	<b>8.433</b>	

\*El total de plantilla del conglomerado de "Europa" en 2022 fue 3007, no se contaba con segregación por países.

El incremento de plantilla en este 2023 es principalmente por la consolidación de la recuperación de la actividad y empleo después del periodo de Covid que ha provocado un aumento de las ocupaciones en las distintas áreas geográficas.

### Plantilla por género y región

	Mujeres	%	Hombres	%	Total 2023	Total 2022
Dominicana	961	40,63%	1.404	59,37%	2.365	-
México	1.094	41,82%	1.522	58,18%	2.616	-
Europa	2.018	58,46%	1.434	41,54%	3.452	-
<b>Total</b>	<b>4.073</b>	<b>48,30%</b>	<b>4.360</b>	<b>51,70%</b>	<b>8.433</b>	<b>7.578</b>

### Plantilla por edad, género y región

		Dominicana		México		Europa		Total	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2023	Menores de 30 años	390	612	452	580	323	312	1.165	1.504
	Entre 30 y 50 años	511	706	581	806	1.306	863	2.398	2.375
	Más de 50 años	60	86	61	136	389	259	510	481
	<b>Total</b>	<b>961</b>	<b>1.404</b>	<b>1.094</b>	<b>1.522</b>	<b>2.018</b>	<b>1.434</b>	<b>4.073</b>	<b>4.360</b>
2022	Menores de 30 años	-	-	-	-	-	-	995	1.421
	Entre 30 y 50 años	-	-	-	-	-	-	2.095	2.203
	Más de 50 años	-	-	-	-	-	-	431	437
	<b>Total</b>							<b>3.521</b>	<b>4.061</b>

### Plantilla por clasificación profesional y región

Clasificación profesional	Dominicana		México		Europa		Total 2023		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Equipo Directivo	13	33	16	31	43	87	72	151	223
Mandos Intermedios	37	37	34	57	177	220	248	314	562
Personal Base Sindicalizados y no	911	1.334	1.044	1.434	1.798	1.127	3.753	3.895	7648
<b>Total 2023</b>	<b>961</b>	<b>1.404</b>	<b>1.094</b>	<b>1.522</b>	<b>2.018</b>	<b>1.434</b>	<b>4.073</b>	<b>4.360</b>	<b>8.433</b>
Equipo Directivo	-	-	-	-	-	-	69	140	209
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	221	294	515
Personal Base Sindicalizados y no	-	-	-	-	-	-	3.231	3.627	6.858
<b>Total 2022</b>							<b>3.521</b>	<b>4.061</b>	<b>7.582</b>

Como se menciona anteriormente, el aumento del personal sindicalizado principalmente se debe a la consolidación de la recuperación de la actividad y empleo después del periodo de Covid que ha provocado un aumento de las ocupaciones en las distintas áreas geográficas.

### Plantilla promedio por región y categoría

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

### Plantilla por género y tipo de contrato

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



## Plantilla por edad y categoría laboral

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

Toda la información relativa a empleados se realiza en base a headcounts para todo tipo de colaboradores con las excepciones de externos y prácticas, considerando todos los hoteles tanto propiedad como gestión.

**Durante 2023, Catalonia Hotels & Resorts contamos con 8.433 colaboradores, ubicados en 8 países, de ellos el 51% son hombres y el 49% mujeres.**

Nuestra fuerza laboral mantiene una estabilidad notable a lo largo del año, experimentando variaciones mínimas que se atribuyen principalmente a las fluctuaciones estacionales en nuestros hoteles, las cuales, cabe destacar, son de impacto reducido. Además, las aperturas y cierres selectivos de hoteles exclusivos para la temporada de verano en Europa, como Catalonia del Mar y Catalonia Ses Estaques/Royal Ses Savines, contribuyen a este panorama de estabilidad. Estamos orgullosos de contar con una plantilla sólida y constante, lo que no solo garantiza la excelencia en el servicio, sino que también refleja la capacidad de adaptación de nuestro equipo ante las dinámicas cambiantes de la industria hotelera.

### Plantilla

En nuestra compañía, cultivamos un entorno laboral donde la estabilidad sea un pilar fundamental, con un enfoque especial en respaldar la continuidad laboral teniendo más del 67% de contratos como indefinidos<sup>12</sup>. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con la construcción de carreras sólidas y duraderas, promoviendo la seguridad y el bienestar de nuestro talento humano.

En Europa, donde hemos observado un aumento sostenido en la contratación indefinida, esta práctica no solo refleja nuestro compromiso con la estabilidad laboral, sino que también actúa como un atractivo para retener y atraer a profesionales talentosos. En República Dominicana, donde la modalidad de contrato indefinido y a tiempo completo es predominante, fortalecemos nuestro posicionamiento como empleador de elección, proporcionando seguridad y desarrollo profesional a nuestros colaboradores. A su vez, en México, aunque el contrato temporal es prevalente, esta diversidad de prácticas nos permite

<sup>12</sup> La modalidad de contratación a tiempo parcial solo existe en Europa, no en México y R.Dominicana, por lo que no se presenta esta segmentación, para poder unificar datos

adaptarnos a las dinámicas locales y resaltar nuestro compromiso con la flexibilidad laboral y la retención de talento en mercados diversos.<sup>13</sup>

## Atracción de Talento

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

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

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

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

**Fomentando el Talento Local:** Al priorizar la colaboración con instituciones educativas locales, contribuimos al desarrollo sostenible de la comunidad. Buscamos no solo atraer talento, sino también fomentar el crecimiento económico y profesional.

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

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

---

<sup>13</sup> La organización no dispone de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la misma ya que ello sería contrario a la naturaleza y legalidad de la subcontratación de servicios. La única excepción a ello son los trabajadores contratados puntualmente a través de ETT que son una excepción en la organización y que solamente utilizamos esta modalidad de contratación en casos excepcionales.



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

### Programa de Prácticas

Tenemos acuerdos con las principales escuelas de negocios y de TURISMO y DIRECCION HOTELERA, tanto a nivel nacional como internacional, para impulsar el reclutamiento y la integración de los jóvenes que se inician en el Turismo en nuestra empresa a través de diversos programas de colaboración.

### Prácticas 2023

#### EUROPA

	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADAS	137	47.950
NO REMUNERADAS	202	16.160
PRÁCTICAS DUAL <sup>14</sup>	55	55.000
	<b>394</b>	<b>119.110</b>

#### MÉXICO

	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADA	50	37960
NO REMUNERADA	3	3720
	<b>53</b>	<b>41.680</b>

<sup>14</sup> La Formación Dual es una modalidad dentro de la Formación profesional que combina la formación teórica y práctica recibida en un centro educativo con la actividad en un centro de trabajo.

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

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

## REPÚBLICA DOMINICANA

	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADA	9	482
NO REMUNERADA	72	23.656
	<b>81</b>	<b>24.138</b>

TOTALES	ALUMNOS	HORAS
REMUNERADAS	196	86.392
NO REMUNERADAS	277	43.536
PRÁCTICAS DUAL*	55	55.000
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>184.928</b>

\*El modelo de prácticas dual, es una modalidad de prácticas, que combina la formación práctica en el centro de trabajo con la formación teórica en la escuela. Como una forma de facilitar la integración de los estudiantes en el mundo laboral.

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

Participamos en 17 Ferias de empleo, workshops y talleres y publicamos nuestras ofertas de empleo (vacantes) en los principales portales especializados en turismo como Turijobs.<sup>15</sup>

FERIAS DE EMPLEO	
EUROPA	10
MEXICO	5
REPÚBLICA DOMINICANA	2
	<b>17</b>

<sup>15</sup> Se relacionan la participación en ferias y fórums de empleo en las que la empresa ha participado en este periodo en las principales áreas de actuación, así como los acuerdos mantenidos y relación de horas de prácticas laborales facilitadas.



## Nuevas contrataciones

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

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

## Programa de incorporación

La implementación de nuestra plataforma de onboarding en Catalonia Hotels & Resorts inició en modo piloto en junio de 2023, progresivamente incorporando a todos los centros de trabajo. A partir del 1 de diciembre de 2023, todas las nuevas contrataciones en España reciben un correo de bienvenida, que incluye un enlace a la plataforma de onboarding. Este recurso está diseñado para acompañar a los nuevos empleados en su proceso de adaptación a la empresa, proporcionando información sobre la cultura, políticas, procedimientos y equipos de trabajo de Catalonia.

El propósito principal de esta herramienta es facilitar una rápida adaptación de los nuevos miembros del equipo a su entorno laboral y permitirles contribuir de manera efectiva desde el primer día. Complementando el apoyo inicial brindado de manera presencial a las nuevas incorporaciones, el onboarding es un proceso integral que busca integrar y orientar al nuevo empleado desde la aceptación de la oferta de trabajo hasta su completa adaptación a su puesto y la cultura organizacional.

Algunos de los objetivos clave del onboarding incluyen:

- Generar un ambiente en el que el empleado se sienta bienvenido, motivado y comprometido con la empresa.
- Acelerar el proceso de aprendizaje y rendimiento del empleado en su función.
- Fomentar el entendimiento y la internalización de los valores, principios y políticas de la empresa.
- Establecer relaciones positivas con los superiores, colegas y clientes.
- Reducir la rotación y mejorar la retención de empleados.

El onboarding se ha convertido en una práctica empresarial cada vez más común y beneficiosa, brindando ventajas tanto para los trabajadores como para las organizaciones en general. En Catalonia Hotels & Resorts, estamos comprometidos con la excelencia en el proceso de integración de nuestros nuevos miembros, contribuyendo así al éxito a largo plazo de la empresa.

Durante 2023, 203 nuevas incorporaciones han realizado esta formación, teniendo el siguiente alcance por departamentos.

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

DEPARTAMENTO	COCINA	MANTENIMIENTO	PISOS	RECEPCIÓN	RESTAURACION	Total
<b>Trabajadores formados</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>203</b>

## Retención de talento

### Planes de Carreras

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

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

Para promover el desarrollo y el crecimiento de nuestros profesionales disponemos del Programa en Europa JUNIOR HOTEL MANAGER en el cual durante 2023 han participado 3 colaboradores.

En Caribe contamos con los siguientes proyectos:

- Plan de Carrera y Vida Interno: dirigido a todos los colaboradores que deseen realizar prácticas en su departamento o en otro.
- Plan de Carrera y Vida Operativo: dirigido a los colaboradores que deseen conocer, desde posiciones clave, varias áreas operativas de Catalonia Hotels & Resort. Se trata de un programa de entrenamiento para orientar o mejorar los conocimientos y desarrollar competencias en todas las áreas operativas del hotel.
- Plan de Carrera y Vida Supervisión: programa de prácticas enfocado a aspectos de liderazgo, control, administración y gestión de equipos.
- Plan de Carrera y Vida Jefatura: programa que además de aspectos de liderazgo, control, administración y manejo de personal, incorpora formación en la elaboración de presupuestos.
- Programa Junior: dirigido a jóvenes licenciados con vocación por la hostelería. El objetivo de este programa es cubrir necesidades presentes o futuras para puestos de responsabilidad que puedan crearse en Catalonia Hotels & Resort.



## Reconocimiento al colaborador

En el universo dinámico y competitivo de la hospitalidad, la importancia de reconocer el desempeño y la trayectoria de los colaboradores se revela como un pilar fundamental para el éxito sostenido de la compañía.

En este contexto, los programas de reconocimiento no solo sirven como una expresión tangible de gratitud, sino que también actúan como impulsores motivacionales y catalizadores para el crecimiento profesional. Este compromiso con el reconocimiento no solo fortalece el sentido de pertenencia y la moral del equipo, sino que también nutre una cultura laboral positiva y colaborativa, crucial para el continuo éxito de Catalonia Hotels & Resorts.

Para ello hemos desarrollado diferentes proyectos como:

- Almuerzos WoW: Diseñados con el objetivo de reconocer y agradecer a nuestros colaboradores en Caribe con buenos comentarios por nuestros huéspedes por su labor diaria, además de un acercamiento con dirección General en un plano personal e informal con el fin de generar mayor confianza y empatía. Beneficiados en México: 596 Beneficiados en Rep. Dominicana: 158.
- Convivencia con ejecutivos: se busca integrar a los Ejecutivos con el equipo, mejorando la comunicación, informando de nuevos proyectos y retos de la compañía e identificando puntos de mejora y fortalezas. Participaron 86 colaboradores en Dominicana.
- 25 años Catalonia: evento en el que se reúnen colaboradores y sus familias para reconocer su trayectoria en la empresa a lo largo de todos estos años de dedicación. Durante 2023 se homenajearon a 8 colaboradores en Dominicana durante una cena y fueron premiados con un obsequio.
- 10 años Catalonia: En Catalonia Hotels & Resorts celebramos y reconocemos la lealtad y fidelidad de los colaboradores que durante 10 años han ofrecido a la organización su entusiasmo, compromiso, lealtad y sentido de pertenencia. Este es el reconocimiento más distintivo que pueden recibir los colaboradores, se les hace entrega de un pin Catalonia y un reconocimiento de mano del consejero delegado, director de Operaciones, el director territorial y el director territorial de Personas. Es un reconocimiento meritorio y único: 59 colaboradores han sido reconocidos en 2023
- Reconocimiento del empleado: en nuestros resorts en el Caribe a lo largo del año se realizan diferentes menciones a los colaboradores, reconociendo su entrega, dedicación y compromiso demostrado en su trabajo diario y convirtiéndose en un ejemplo a seguir para el resto de los compañeros.
  1. Colaborador del Trimestre y del Año: los primeros reciben un premio en metálico de \$150 dólares, más un reconocimiento; la segunda categoría recibe un premio en metálico de \$200 dólares, más un reconocimiento.
  2. Supervisor del Año: estos reciben un premio en metálico de \$200 dólares, más un reconocimiento.
  3. Ejecutivos del Trimestre y del Año: los primeros reciben bonos por valor de \$200 dólares, más un reconocimiento, y la segunda categoría recibe bonos

con valor de \$1.000 dólares o cinco (5) noches para el ejecutivo y su pareja en unos de los hoteles del caribe más un reconocimiento.

- Excelencia Catalonia: Se destacan a varios colaboradores por cada departamento que durante todo el año, en su desempeño diario realicen una excelente tarea y su filosofía de trabajo sean en base a los valores de la organización, para lograr brindar un buen servicio a sus compañeros y huéspedes. Estas actividades sólo se realizan para colaboradores de México y República Dominicana.

ACTIVIDADES	COLABORADORES MEXICO 2023	COLABORADORES REPUBLICA DOMINICANA 2023
EXCELENCIA CATALONIA 2023	116	95
COLABORADORES TRIMESTRALES	72	124
SUPERVISOR TRIMESTRALES	72	N/A
EJECUTIVO DEL TRIMESTRE	18	20
COLABORADORES AÑO	5	7
SUPERVISOR AÑO	5	7
EJECUTIVO DE AÑO	5	6

## Desempeño laboral

Actualmente, estamos en la etapa de implementación de un sistema integral de evaluación de desempeño que impactará a la totalidad de los directores de Hotel y mandos intermedios, específicamente los jefes de Departamento. Este grupo abarca alrededor de 500 personas en Europa, y se suman aproximadamente 160 personas adicionales en México y República Dominicana. Este proceso de evaluación abarcará aproximadamente entre el 8% y el 10% de nuestra fuerza laboral, y es importante destacar que la evaluación se realizará de manera imparcial, sin discriminación de género, basándonos únicamente en las responsabilidades de cada individuo en su rol.

## Remuneración salarial

En Catalonia Hotels & Resorts, mantenemos una política de retribución que prioriza una componente fija, siendo la retribución variable adicional aplicada exclusivamente en posiciones específicas, tales como directores de Hotel, jefes de Departamento de Hotel y roles comerciales, con el objetivo de incentivar la consecución de metas predefinidas. La organización realiza evaluaciones periódicas, ya sea trimestrales, semestrales o anuales, para analizar el logro de los objetivos establecidos, determinando así la asignación de compensaciones variables adicionales. Esta práctica refleja nuestro compromiso con la



transparencia y la equidad, al tiempo que motiva a los colaboradores a contribuir activamente al éxito y crecimiento continuo de Catalonia<sup>16</sup>

### Remuneración media por regiones, sexo, edad y categoría profesional

		EQUIPO DIRECTIVO		MANDOS INTERMEDIOS		PERSONAL BASE		TOTALES	
RANGO DE EDAD		MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
2023	1. Menores de 30 años	NA	22.597 €	18.773 €	19.976 €	8.887 €	8.586 €	13.830 €	17.053 €
	2. Entre 30 y 50 años	34.402 €	42.365 €	19.188 €	20.646 €	8.798 €	10.114 €	20.796 €	24.375 €
	3. Mayores de 50 años	51.881 €	76.851 €	8.798 €	20.892 €	8.411 €	10.596 €	23.030 €	36.113 €
2022	1. Menores de 30 años	NA	20.882 €	15.105 €	20.463 €	8.744 €	6.910 €	8.840 €	7.072 €
	2. Entre 30 y 50 años	40.973 €	42.817 €	24.543 €	26.413 €	11.909 €	10.089 €	13.526 €	13.125 €
	3. Mayores de 50 años	64.872 €	85.153 €	28.981 €	34.019 €	14.237 €	12.823 €	18.282 €	22.371 €

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

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

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

Adicionalmente implementamos un enfoque estratégico que se traduce en un plus adicional atractivo para nuestros colaboradores. Este extra, calculado en referencia al ratio que representa en una tabla salarial estándar, marca la diferencia en nuestra organización. En el contexto europeo, la variación de estas compensaciones adicionales oscila entre el 1% y el 10%, ajustándose a las tablas aplicadas en cada Convenio provincial. Además, en regiones como República Dominicana y México, las diferencias se determinan respecto al salario mínimo local y la posición ocupada, asegurando así una retribución justa y competitiva.

Esta práctica no solo subraya nuestro compromiso con la equidad salarial, sino que también realza el atractivo de ser parte de la familia Catalonia, donde reconocemos y valoramos el esfuerzo y dedicación de cada miembro de nuestro equipo.

<sup>16</sup> Salario bruto anual calculado a partir del infotipo 8 (salario teórico)

## Diversidad, Igualdad e Inclusión

Catalonia Hotels & Resorts considera la diversidad como un elemento fundamental para construir una red de talentos heterogénea, capaz de comprender las necesidades de los clientes, fomentar la innovación y reflejar la riqueza de la sociedad en el entorno empresarial.

En este sentido, la diversidad, igualdad e inclusión constituyen pilares fundamentales en la cultura corporativa de Catalonia Hotels & Resorts. En 2023, nuestra plantilla de 8.433 colaboradores proviene de unas 87 nacionalidades diferentes, destacando que en Europa un 24% de los trabajadores trabaja en países distintos al de su origen. En México y dominicana este % no es significativo ya que la gran mayoría de los colaboradores son de la nacionalidad del país de trabajo. Asimismo, el 49% del total de colaboradores son mujeres, ocupando el 32% de los puestos directivos.

En lo que respecta a la edad, en el año 2023, cerca del 31% de los colaboradores en Catalonia Hotels & Resorts tienen menos de 30 años, mientras que el 57% se distribuye entre aquellos con edades comprendidas entre los 30 y 50 años. Por su parte, los empleados mayores de 50 años conforman el 12% del total de la plantilla.

En 2023, no contamos con un Planes de igualdad, según la normativa española: Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)

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

FUNDACIO AURA (Discapacitados)

APIP ACAM (Riesgo de exclusión Social / Discapacitados)

FUNDACIO RECULLIM (Programa Incorpora La Caixa)

FUNDACIO INTERMEDIA (Riesgo de exclusión social)

CARITAS (Riesgo de exclusión social)

FUNDACIÓ DE L'ESPERANÇA (Programa Incorpora La Caixa)

Como parte de nuestra apuesta por la inclusión laboral impulsamos la integración de personas con mediante compras responsables, colaborando con Centros Especiales de Empleo como proveedores de servicios de lavandería.

Este enfoque no solo contribuye a la diversidad en el entorno laboral, sino que también promueve la responsabilidad social, el apoyo a la comunidad, además de potenciar nuestra capacidad para adaptarnos y prosperar en un mundo empresarial dinámico y globalizado.

En nuestro Código de Conducta, consolidamos nuestro compromiso de fomentar la no discriminación en función de aspectos como raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas,



religión o cualquier otra condición personal, física o social de nuestros colaboradores. Asimismo, se aboga por la promoción de la igualdad de oportunidades entre todos los profesionales que forman parte de la empresa.

## Brecha salarial

La medición de la brecha salarial se realiza al comparar las retribuciones entre categorías de profesionales equivalentes, considerando el salario medio de mujeres y hombres que desempeñan la misma función u ocupan la misma posición.

### % Brecha salarial por categoría profesional, edad y región<sup>17</sup>

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

<sup>17</sup> Sólo empleados activos a 31/10/2023  
Bruto anual calculado a partir del infotipo 8 (salario teórico)  
Tipo de cambio: 52 DOP por 1 EUR, 20 MXN por 1 EUR

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

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

## Formación

Entendemos que el aprendizaje constante no solo eleva las habilidades y competencias individuales, sino que también fortalece la capacidad colectiva de nuestro equipo para brindar experiencias excepcionales a nuestros huéspedes.

En un sector tan dinámico como el hotelero, la formación no solo es un imperativo, sino un catalizador esencial para la innovación, la adaptabilidad y la superación de las expectativas. Por ende, invertir en la capacitación de nuestros colaboradores no solo contribuye a su crecimiento profesional y personal, sino que también asegura la consolidación de Catalonia Hotels & Resorts como referente en la industria, donde el conocimiento y la dedicación de nuestro equipo marcan la diferencia.

Por todo ello, desde el pasado mes de marzo 2023, el departamento de personas de Catalonia Hotels & Resorts se ha diversificado en 3 grandes áreas, cada una de las cuales se enfoca en aspectos específicos de la gestión de los colaboradores.

Cada área puede centrarse en sus tareas específicas, lo que permite una gestión más efectiva de los recursos humanos.

- **ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RELACIONES LABORALES**
- **AREA DE SELECCIÓN Y DESARROLLO**
- **ÁREA DE COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y BENEFICIOS**

Catalonia Hotels & Resorts se compromete a llevar a cabo un análisis exhaustivo de las necesidades de formación en cada uno de sus departamentos y hoteles, con el objetivo de diseñar programas que aborden de manera efectiva dichas necesidades. En esta última área, nos hemos reunido con los directores/as departamentales en el caso de las oficinas centrales, y con los directores de hotel, reconociendo su aporte crucial para identificar áreas de mejora a través de la formación.



La evaluación de las necesidades de formación se centra en identificar las habilidades y conocimientos específicos que los equipos consideran necesarios pero que actualmente no poseen, con el fin de alcanzar su máximo rendimiento. Estas necesidades pueden abarcar áreas técnicas, habilidades blandas, liderazgo y otros aspectos relevantes.

Con el propósito de priorizar y planificar acciones formativas anuales, recopilamos todas las propuestas presentadas por las diferentes direcciones. Posteriormente, nuestro equipo de comunicación, formación y beneficios llevará a cabo un análisis detallado de estas propuestas. Trabajaremos en colaboración con proveedores y organizaciones externas para ofrecer soluciones efectivas tanto en el próximo año como en el futuro.

Horas Totales de formación presencial y online: 78.174 horas

Nº Total de participantes: 13.376

	Europa	México	Dominicana	TOTALES
<b>HORAS FORMACIÓN AÑO</b>	35.480	37.068	5.626	78.174
<b>Colaboradores</b>	3.286	2.616	2.365	8.267
<b>H FORMACIÓN/TRABAJADOR</b>	10,79	14,17	2,38	9,46

Horas formación segmentado por sexos\*(Estimación del dato: Proporcional al % de mujeres y hombres en la plantilla por región)

HORAS FORMACIÓN	EUROPA	MÉXICO	DOMINICANA
HOMBRES	14.739 h	21.566 h	3.340 h
MUJERES	20.741 h	15.502 h	2.286 h
TOTALES	35.480 h	37.068 h	5.626 h

Horas de formación en Europa por categoría profesional\* (Estimación del dato: Proporcional al % de empleados por categoría profesional en Europa)

EUROPA	
CATEGORIA	HORAS FORMACIÓN
Equipo directivo	1336
Mandos intermedios	4081
Personal base	30063
<b>TOTAL</b>	<b>35.480</b>

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

Catalonia Hotel & Resorts, ha gestionado un acuerdo con EF (EDUCATION FIRST) para poder incrementar el nivel de idioma inglés entre nuestros colaboradores de acuerdo con las necesidades actuales en un entorno aún más internacional de nuestros hoteles.

Para conocer el nivel de inicio se realizó un test de idioma en inglés para todos los directores y subdirectores de Hotel para detectar cuales eran las necesidades de la organización a este nivel Ejecutivo y poder ayudarles a llegar a un nivel mínimo, de acuerdo con la carrera profesional de cada uno. Igualmente, lo realizaron los profesionales de Servicios Centrales que tenían las mismas necesidades.

Esta plataforma de formación de inglés tiene las siguientes características:

- Más de 2.000 horas de contenido “speaking, listening, writing y reading”
- Clases one to one de 20 minutos de repaso al final de cada unidad
- Clases grupales ilimitadas disponibles 24/7
- Acceso a 40 cursos de tu elección sobre business e industrias específicas
- Soporte al estudiante 24/7 vía chat y email, y un tutor dedicado
- Certificados de superación de nivel
- ¡Acceso al curso a través de una App! (iOS y Android)

61 trabajadores se encuentran realizando esta formación, en activo hasta el próximo 22 de marzo de 2024.

### Formación Microsoft 365

Curso Microsoft 365 100% Online: 20 horas y acceso durante 60 días con tutor en el foro de ayuda, impartido por AGLAIA CONSULTING

El objetivo de este curso ha sido que el usuario fuera capaz de trabajar en el entorno colaborativo de Microsoft 365 y que pueda dominar cada una de las herramientas empresariales que lo componen. Adquirir estos conocimientos permitirá sacar todo el rendimiento necesario para gestionar documentos y la comunicación en la empresa y compartir la información con tu organización de manera más fácil, eficiente y ágil.

El curso ha constado de los siguientes temas:

- Teams
- OneDrive y SharePoint
- Outlook (Exchange)
- OneNote
- To Do
- Microsoft Planner
- Forms

480 trabajadores han realizado esta formación, habiéndose formado empleados de Europa, México y Dominicana.



Algunos programas de apoyo formativos implementados en 2023 son:

- **Ayuda económica a la formación:** programa destinado a respaldar la formación continua de nuestros colaboradores, incentivándolos a participar en programas formativos directamente vinculados o complementarios a sus responsabilidades laborales. El propósito de esta iniciativa es facilitar la adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo de competencias relevantes para sus roles para ello la empresa contribuye significativamente al financiamiento de estas acciones formativas, aportando un porcentaje que oscila entre el 10% y el 50% del costo total.  
En 2023 hemos apoyado a 61 colaboradores en Europa con un monto total de 40.058,18€ y 46 colaboradores en Rep. Dom con 21,097 USD.
- **Acciones formativas:** para fomentar en nuestros equipos desarrollo de habilidades, hemos diseñado en 2023 formaciones de alto impacto que permitan a nuestros colaboradores actualizar sus conocimientos. En línea con nuestro compromiso integral con el bienestar de los empleados, también nos dedicamos a la formación en aspectos fundamentales como la salud, la inteligencia emocional y la excelencia en el servicio.

### Formación operativa

A mediados del 2023, dada la necesidad de velar por una estandarización de la calidad de nuestro servicio, se crea el departamento "Formación Operaciones" encargado de dar soporte a toda la cadena para un buen desempeño de la operativa.

El objetivo del departamento es dar soporte continuado en los departamentos de los hoteles, para promover el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades de nuestros empleados, a través de los siguientes proyectos:

- Brinda apoyo a los hoteles que tengan alguna área de oportunidad de mejora resultantes de las observaciones de las auditorías del Departamento de Calidad, de las visitas Mystery Guest y resultados de reputación online.
- Realizamos inducciones a nuevos responsables departamentales y acompañamos en su operativa los primeros días para brindar soporte.
- Presenciamos las aperturas de nuevos centros para formar debidamente sobre los estándares y filosofía de la cadena cerciorándonos de que se implantan con éxito.
- Coordinamos junto el Departamento de Personas formaciones con empresas externas para suplir las necesidades formativas sobre competencias profesionales de cada empleado.

El departamento se basa en los siguientes pilares:

1. **Software:** Formamos a todo el personal en la implementación e integración de los softwares operativos con los que trabaja la cadena.
2. **Procesos de Calidad:** Apoyamos en la supervisión del correcto cumplimiento de los procesos de calidad a través de reportes y visitas.
3. **Formación operativa continuada:** Asistimos y formamos sobre nuevos procesos y cambios implementados en la cadena para garantizar el correcto conocimiento de los procesos a todo el personal.

Acciones realizadas en 2023:

Hemos realizado acciones formativas por fases y dado seguimiento a la implementación del software Takhys que facilita la operativa de un hotel mediante diferentes módulos que abordan desde incidencias, quejas, objetos perdidos, gestión Housekeeping, procedimientos, reporte de Minibares, entre otros, fomentando la comunicación interdepartamental, **estas horas no están incluidas en las horas de formación reportadas, ya que se gestionan desde el área de Operaciones**

Fases de Formación	Porcentaje de Hoteles realizado	# HORAS	# Asistentes
1ra Fase: Módulo de Incidencias, Libro de Quejas y Objetos perdidos	100%	102 horas	335
2da Fase: Integración de TAKHYS con SAP (PMS)	100%	68 horas	240
3ra Fase: Módulo Gestión HK y Minibares	25%	25,5 horas	51

<sup>18</sup>

Por otro lado, se han realizado varias inducciones a nuevos jefes departamentales y visitas de refuerzo por áreas de oportunidad a mejorar con 9 jefes de recepción y 3 responsables de alimentos y bebidas.

### Diálogo con nuestros colaboradores

En el tejido vital de cualquier empresa, la importancia de la escucha activa y el diálogo continuo con los colaboradores se erige como un pilar fundamental por ello para Catalonia Hotels & Resorts, la construcción de un ambiente laboral propicio para el crecimiento y la eficiencia no solo depende de las políticas y estrategias empresariales, sino también de la atención constante a las voces de quienes contribuyen diariamente al éxito organizacional.

<sup>18</sup> Estas horas de formación no están incluidas en el total de horas de formación porque se gestionan por el área de operaciones



Para ello llevamos a cabo encuestas periódicas de clima laboral con las áreas operacionales más significativas en colaboración con Great Place to Work (GPTW). En el año 2023, la encuesta Great Place to Work en la República Dominicana reveló un índice de confianza (Trust Index) del 89%, representando un aumento del 1% en comparación con el año 2022. Este estudio se realizó entre más de 2000 empleados.

En contraste, en México, los resultados de la encuesta en 2023 fueron del 83%, dos puntos porcentuales menos que el año anterior (2022). Es importante destacar que, en ambos países, estas encuestas de clima laboral se han llevado a cabo de manera consistente durante más de 10 años, consolidándose como una herramienta fundamental para los directores de Hotel. Estas encuestas permiten identificar tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora en la gestión y el ambiente laboral de cada centro.

En el ámbito europeo, la encuesta se realizó por primera vez en diciembre del 2023, con una participación del 64% y un índice de satisfacción del 68%. Estos resultados superaron el umbral mínimo necesario para la acreditación, establecido en un 65%, subrayando el compromiso de Catalonia Hotels & Resorts con la mejora continua y la excelencia en el entorno laboral en todas sus ubicaciones.

## **Diálogo social con nuestros colaboradores**

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

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

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

### **Beneficios para colaboradores**

Para Catalonia Hotels & Resorts, el compromiso con el bienestar de sus empleados no es solo un deber ético, sino una estrategia clave para el éxito sostenible. Reconociendo a los colaboradores como activos fundamentales, la empresa invierte en beneficios que abarcan aspectos físicos, emocionales y profesionales, elevando la moral, la satisfacción laboral y la conciliación vida familiar y trabajo. Este enfoque no solo contribuye a la retención del talento y la productividad, sino que también fortalece la cultura organizacional, impulsando la excelencia

empresarial y destacando la atracción de nuevos talentos. En resumen, cuidar del bienestar de los empleados en Catalonia Hotels & Resorts es esencial para construir un entorno laboral positivo y prosperar a largo plazo.

#### **Canastilla & Periodo Maternidad**

La compañía ha extendido el período de maternidad en una semana para todas las empleadas indefinidas, más allá de lo establecido por la legislación laboral siendo 15 madres beneficiadas en 2023. Asimismo, se ha proporcionado a las madres y padres, ya sea por nacimiento, acogimiento o adopción, una canastilla para dar la bienvenida al nuevo miembro de la familia, siendo un total de 28 canastillas entregadas en el año.

#### **Préstamos y rehabilitación de vivienda y personales**

Se ofrece ayuda económica a tipo de interés cero para la adquisición de vivienda habitual y/o realización de reformas o cualquier otro préstamo personal.

En 2023 hemos entregado 44 préstamos por un monto de 257.063,02€ para vivienda y 81 préstamos personales por un monto de 236.277,24€

#### **Catalonia Construye para tu familia**

La iniciativa de construir viviendas para nuestros colaboradores no solo tiene un impacto directo en sus vidas, sino que también promueve un sentido de pertenencia tanto dentro de la organización como en la comunidad circundante. Creemos firmemente que al ofrecer a nuestros colaboradores un hogar propio, fomentamos valores fundamentales como el trabajo en equipo, el compromiso y la responsabilidad.

Los colaboradores deben poseer un terreno con título de propiedad, se requiere un expediente laboral sin incidencias y una antigüedad mínima de tres años.

Nos enorgullece asumir los gastos asociados con la construcción de las viviendas, así como su amueblado completo. Esta inversión no solo representa un compromiso financiero, sino también un compromiso duradero con el bienestar y la estabilidad de nuestros colaboradores.

Desde el inicio del programa hemos beneficiado a 66 familias.

#### **Ayuda a la guardería:**

En Europa, Hoteles Catalonia respalda el pago de guardería para trabajadores con hijos de 0 a 3 años, proporcionando 85 Tickets guardería en 2023 por un monto de 90.100€.

#### **Becas para estudios superiores:**

Se conceden becas para estudios de los hijos de trabajadores que cursan estudios superiores en Europa. En 2023, se distribuyeron 65 becas por un total de 23.107,99€.



**Material escolar:**

Se otorgaron 1.171 vales a colaboradores con hijos de 3 a 23 años para gastos en material escolar en librerías especializadas en Europa, República Dominicana y México por un monto de 146.385€.

**Catalonia Salvando una Vida:**

Este proyecto en República Dominicana, desde 2014, tiene como objetivo apoyar a colaboradores y familiares que enfrentan enfermedades graves. Se organizan rifas benéficas anuales para recaudar fondos, y los beneficios se destinan a colaboradores afectados, brindándoles medidas de conciliación personal para atender sus necesidades médicas. En 2023 hemos beneficiado a 14 colaboradores por un monto de 7.500USD

**Navidad & Aniversario:**

Todos los empleados reciben un detalle de la empresa en su cumpleaños y un lote de Navidad en Europa, República Dominicana y México. Además, se otorgan bonos extraordinarios de navidad, beneficiando al 100% de los colaboradores con vales de despensa y obsequios en efectivo.

**Ayudas Cursos de Verano**

Dentro de nuestro compromiso para facilitar la conciliación vida familiar y laboral ofrecemos anualmente apoyo económico de hasta un 25% de financiación para actividades en veranos a nuestros colaboradores con contrato indefinido con hijos entre 3 y 14 años. Este 2023 se beneficiaron 172 colaboradores por un total de 37.648,58€

**Pinta con Catalonia:**

En España, Catalonia Hotels & Resorts organiza anualmente el evento "Pinta con Catalonia", un concurso de dibujo destinado a los hijos de los empleados. Esta iniciativa incluye actuaciones infantiles, regalos, premios y una merienda para los niños y sus familias. En el año 2023, participaron más de 240 niños en Barcelona, Madrid y Sevilla, marcando una celebración continua desde el año 2010.

**Descuento Empleado:**

Catalonia Hotels & Resorts ofrece un descuento significativo del 50% sobre la tarifa web para el empleado, su cónyuge y familiares hasta segundo grado. Asimismo, se otorga un descuento del 20% para los amigos de los empleados. Durante el año 2023, este beneficio se reflejó en un total de 1.567 reservas realizadas por empleados y 2.019 reservas para amigos de empleados, subrayando el impacto positivo de esta política de descuentos en la satisfacción y participación de los colaboradores y sus redes cercanas.

**Taller de Verano - República Dominicana:**

Catalonia Hotels & Resorts en República Dominicana organiza anualmente un Taller de Verano con el objetivo de que los hijos de los colaboradores vivan experiencias memorables en el entorno laboral de sus padres. En el último evento, 295 niños y

niñas fueron beneficiados, consolidando el compromiso de la empresa con la creación de momentos significativos para las familias de sus colaboradores.

#### **Apadrinamiento Virtual - México:**

Desde 2011, Catalonia Hotels & Resorts en México impulsa el Apadrinamiento Virtual para contribuir a la educación académica y profesional de colaboradores y sus familias apadrinado a colaboradores con hijos con un destacado desempeño escolar, con un equipo de cómputo equipado y programado para beneficiar su desempeño académico. Anualmente, cuatro colaboradores se benefician de este programa, reflejando la dedicación de la empresa al desarrollo educativo de su equipo

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

Desde 2015, la compañía colabora con la Fundación Ayo en México, donando grapas para respaldar programas de formación y asistencia a personas necesitadas en todo el país. Por cada kilogramo de grapas donado, la empresa recibe una silla de ruedas, destinada a familiares de colaboradores que la necesiten. En el 2023, se donaron 5 sillas de ruedas, 4 para adulto y 1 para niño. sillas de ruedas, demostrando un compromiso continuo con la responsabilidad social corporativa.

#### **Catalonia "Te Cuida" - México:**

En México, durante el 2023, Catalonia Hotels & Resorts llevó a cabo jornadas de medicina preventiva bajo el programa "Catalonia Te Cuida". Estas jornadas incluyeron asesorías nutricionales, toma de glucosa, presión arterial y pruebas de colesterol. Además, se ofrecieron consultas médicas y jornadas de vacunación dentro de las instalaciones del hotel. A partir de 2023, se incorporó atención psicológica y nutricional gratuita, beneficiando a a los colaboradores y fortaleciendo el enfoque integral en la salud y bienestar de la plantilla con 732 consultas de atención psicológica y 1450 consultas de atención nutricional.

#### **Apadrinamiento Visual - México:**

Desde 2011, Catalonia Hotels & Resorts en México implementa el Apadrinamiento Visual, proporcionando asistencia oftalmológica y lentes para mejorar la salud visual de los colaboradores. Este programa, que ha beneficiado a 12 colaboradores en 2023, tiene impactos positivos en la calidad de vida y desempeño laboral, alentando la conciencia sobre el cuidado visual y reduciendo los riesgos de accidentes.

### **Salud, seguridad y bienestar laboral**

La influencia de la pandemia ha incentivado a la industria a responder de manera ágil, adoptando prácticas innovadoras para salvaguardar la salud tanto de clientes como de colaboradores. En este nuevo paradigma, la atención constante a la laboral se erige como un pilar fundamental en la misión de Catalonia Hotels & Resorts, demostrando su firme compromiso con el bienestar integral de su valioso equipo.



En Europa contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que sirve como documento maestro, según la Ley 31/95 aplicable, guiando las acciones relacionadas con la Seguridad y Salud Laboral en nuestros centros de trabajo en el país.

Este plan integral abarca aspectos críticos como la Evaluación de Riesgos, Formación e Información en materia de Seguridad y Salud, Vigilancia de la Salud, Gestión de Daños a la Salud, Gestión de Emergencias, Protección a la Maternidad, Equipos de Protección Individual, y Coordinación de Actividades Empresariales.

Desde los directores de departamentos en Servicios Centrales hasta el personal de base en los hoteles, asume funciones y responsabilidades en este ámbito, garantizando una integración efectiva de estos procesos.

Así, en Europa, se cuenta con un Servicio de Prevención Ajeno que brinda apoyo a los hoteles y centros de trabajo de Catalonia Hotels & Resorts en los distintos centros de trabajo.

En Dominicana, se aprobó la implementación del reglamento 522-06 para el Hotel Catalonia Santo Domingo y para el resto de Hoteles de Rep. Dom; sobre el avance de Santo Domingo. En diciembre 2023 se incorporó el jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo RD, para dar cumplimiento a todo este programa.

En México, la política de seguridad y salud deriva de la Ley Federal del trabajo y del Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST), programa que nos permite gestionar el cumplimiento normativo aplicable en México. Los principales objetivos son la Autoevaluación del cumplimiento de la normatividad, con la responsabilidad de empleadores y trabajadores, la mejora continua en la prevención de los accidentes y enfermedades de trabajo y la disminución de los accidentes y enfermedades de trabajo.

Se han implementado equipos de trabajo en cada centro de trabajo que velan por el cumplimiento de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo y por la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

#### **Iniciativas:**

##### **Flexibilidad laboral y trabajo desde casa**

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

Estamos comprometidos a buscar constantemente oportunidades para mejorar el bienestar y la satisfacción de nuestros empleados, explorando nuevas formas de

apoyar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal en el contexto de nuestras operaciones.

### Servicio médico

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

### Deporte

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

**Pádel y empresa:** Con la idea de mezclar estos dos mundos nació este 2021 el Business Padel Tour, que, ofreciendo una práctica deportiva a los empleados, contribuye a los hábitos saludables, potencia las relaciones de equipo y ayuda al crecimiento de uno de los deportes más practicados en España en la actualidad. Catalonia Hotels & Resorts participa en la Business Padel Tour, desde la edición 22-23 realizada en Barcelona, donde nuestras 7 parejas participantes consiguieron resultados inmejorables, actualmente, en la edición 23-24, participamos con 5 parejas en la edición de Barcelona y 2 en la edición de Madrid

Existen acuerdos, a nivel local, con gimnasios, que ofrecen precio corporativo para el colectivo en los Clubs DiR y en Eurofitness perill.

### Formación en salud y seguridad

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

Durante el transcurso del año 2023, se llevaron a cabo las siguientes formaciones en estos aspectos clave, expresadas en cifras para reflejar el compromiso continuo de Catalonia Hotels & Resorts con la salud y seguridad de sus colaboradores.

	Europa	México	Dominicana	TOTAL
Nº Empleados Formados	620	1278	750	2648
Nº de Programas	19	15	13	47
Horas de Formación	1.269	1.098	2.598	4965



## Accidentes y enfermedades profesionales

En 2023 se han registrado en Europa 129 accidentes de trabajo calificados de leves, sin graves ni fallecimientos y sólo 1 caso de enfermedad laboral. De estas 129 contingencias, el 20% son accidentes in itinere, es decir en el trayecto de domicilio al trabajo<sup>19</sup>.

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

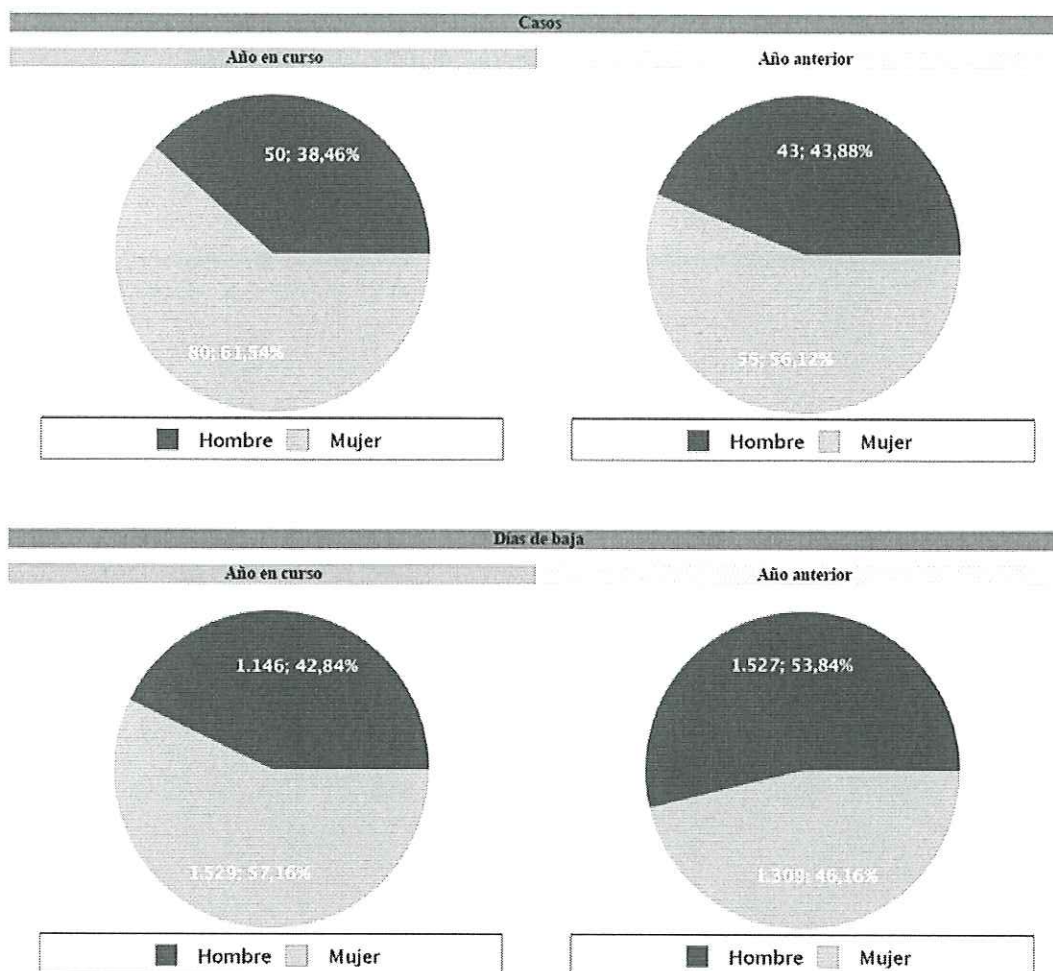
## Accidentabilidad por género y región

	EUROPA	DOMINICANA	MEXICO
Número de accidentes de trabajo	129	229	182
<b>HOMBRES</b>	50	146	107
<b>MUJERES</b>	79	83	75
Enfermedades o dolencias laborales	1	0	2
<b>HOMBRES</b>	1	0	1
<b>MUJERES</b>	0	0	1

\*El dato de República Dominicana es una estimación

<sup>19</sup> sólo reportan accidentes de trabajo sin baja.

## Análisis de accidentabilidad por género y día de la semana Europa (Comparación 2023-2022)



### Segmentación de Accidentes Laborales por Lugar del Accidente Europa

Lugar del Accidente	Casos
Centro de trabajo	101
En otro centro de trabajo	0
In Itinere	26
Accidente de tráfico	12
Desplazamientos en jornada	2
Accidente de tráfico	1
<b>Total</b>	<b>129</b>



## Accidentes Sin baja (hasta 31.10.2023)

Casos sin baja	Casos
Accidente de trabajo	115
Enfermedad profesional	2
<b>Total</b>	<b>117</b>

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

## ACCIDENTES DE TRABAJO 2023

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

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

## COMPARATIVA 2023 VS 2022 EUROPA

3.2.1.1 Análisis bajas según la forma				
Año en curso	Casos	% s/Total	Días	% s/Total
Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	34	26,36	854	32,18
Sobresfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	15	11,63	157	5,92
Contacto con un Agente material cortante- cuchillo, hoja, etc.	14	10,85	104	3,92
Golpe resultado de un tropiezo sobre o contra un objeto inmóvil	13	10,08	352	13,26
Choque o golpe contra un objeto, incluidos los vehículos - trabajador inmóvil	11	8,53	411	15,49
	<b>129</b>		<b>2.654</b>	
Año anterior	Casos	% s/Total	Días	% s/Total
Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	22	23,16	598	22,57
Sobresfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	16	16,84	523	19,74
Contacto con un Agente material cortante- cuchillo, hoja, etc.	13	13,68	133	5,02
Choque o golpe contra un objeto - que cae o se desprende	9	9,47	341	12,87
Choque o golpe contra un objeto, incluidos los vehículos - trabajador inmóvil	5	5,26	289	10,91
Colisión con un objeto, vehículo o persona - trabajador en movimiento	5	5,26	283	10,68
	<b>95</b>		<b>2.649</b>	

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

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

## Tasa de frecuencia

El Tasa de Frecuencia es un indicador del departamento de personas que mide el grado de exposición de los/las trabajadores al riesgo laboral, calculando el número de accidentes laborales que han provocado al menos un día de baja por cada millón de horas trabajadas.

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

## TASA DE FRECUENCIA POR REGIÓN EN 2023

Se presentan los datos:

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



## TASA DE FRECUENCIA POR REGIÓN y SEXO EN 2023

Se presentan los datos:

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

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

Se utiliza la fórmula: tasa de frecuencia por sexo: Número de accidentes de trabajo con baja (se excluyen in itinere) / número de horas trabajadas (teóricas) \*  $10^6$

### Tasa de gravedad

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

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

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

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

### TASA DE GRAVEDAD POR REGIÓN EN 2023\*

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

\* El criterio de cálculo utilizado es: número de días de baja o jornadas perdidas / número de horas trabajadas \*  $10^3$ .

## TASA DE GRAVEDAD POR REGIÓN y SEXO EN 2023\*

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

\* El criterio de cálculo utilizado es: número de días de baja o jornadas perdidas / número de horas trabajadas \* 10<sup>3</sup>.

## Organización del tiempo de Trabajo

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

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

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

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

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

## Rotación

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



**% ROTACION**

EUROPA	13%
MÉXICO	9 %
R. DOMINICANA	4%

**Absentismo**

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

En Europa, el nivel de absentismo no justificado es prácticamente nulo, mientras que el absentismo justificado cuenta con un sistema de protección sustancial y sostenido en el tiempo. Durante el periodo de referencia, el número de días de incapacidad temporal (incluye las bajas por contingencia común y/o por accidente de trabajo) en Europa (absentismo justificado) alcanza las 411.296 horas, en contraste con las 73.048 horas en México, y las 431.260 horas en República Dominicana<sup>20</sup>.

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

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

EUROPA	5%
MÉXICO	3%
R. DOMINICANA	3%

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

**Despidos**

Durante el periodo de aplicación, se llevó a cabo el despido (denominado "desahucio" en la terminología de la República Dominicana) de un número específico de personas, como se detalla en el cuadro adjunto. Es fundamental reconocer que la decisión de despido representa la última medida laboral, adoptándose solo cuando se han agotado las posibilidades de intervención y corrección disciplinaria.

<sup>20</sup> Son horas estimadas: multiplicando días de baja x la jornada laboral (8hrs).

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

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

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

## NUESTRO MEDIO AMBIENTE

En Catalonia Hotels & Resorts, reconocemos la importancia crucial de preservar y proteger nuestro entorno natural. Presentamos en este informe anual una visión integral de nuestras iniciativas y logros en materia de sostenibilidad ambiental. Nos comprometemos a liderar el camino hacia un futuro más responsable y respetuoso con el medio ambiente, implementando prácticas innovadoras que no solo minimizan nuestro impacto ecológico, sino que también contribuyen positivamente a las comunidades en las que operamos.<sup>21</sup>

Desde el año 2022, y todavía siguen en curso, hemos invertido **más de 3.4 millones** en proyectos ambientales como placas fotovoltaicas, renovación de maquinaria más eficiente, cargadores de coches eléctricos, sistemas de gestión, entre otros.

### Certificaciones Sostenibles



En 2023 obtuvimos la certificación Ecostars para todos nuestros hoteles permitiéndonos cumplir con los estándares reconocidos por el Global Sustainable

<sup>21</sup> No reportamos datos de Medio Ambiente de 3 hoteles (Alea, Colombo y Hotel Moderno) ya que se han cedido en alquiler.



Tourism Council (GSTC) en aspectos de energía, agua, huella de CO2, reciclaje, productos, alimentación y social.



En 2023 mantenemos la certificación en turismo sostenible Biosphere para nuestros 30 hoteles en Barcelona y provincia. Esta certificación exige demostrar las medidas adoptadas en materia de sostenibilidad, englobando aspectos contra el cambio climático, medioambientales, sociales, económicos y culturales (conforma los ODS u Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 de la ONU).



Nuestros Resorts en el Caribe: Catalonia Grand Costa Mujeres, Catalonia Riviera Maya & Yucatán Beach, Catalonia Royal Tulum, Catalonia Playa Maroma, Catalonia Bavaro Golf & Casino, Catalonia Royal Bavaro, Catalonia Bayahibe y Catalonia Royal la Romana, han obtenido nuevamente en el 2023 la certificación Travelife Gold, evidenciando nuestro compromiso de trabajar de manera activa para mejorar nuestro impacto ambiental, impulsar prácticas laborales justas, salvaguardar los derechos humanos y contribuir al bienestar de las comunidades donde operamos.



Desde 2021 nuestros cinco hoteles en República Dominicana cuentan con esta certificación que nos obliga a cumplir con rigurosos estándares establecidos por la Fundación para la Educación Ambiental. Este certificado asegura a los huéspedes que al elegir hospedarse en un establecimiento con la distinción Green Key, están contribuyendo de manera significativa a la preservación del medio ambiente.

### Green Leaders

Desde 2015 ocho de nuestros hoteles en Caribe forman parte del programa EcoLíderes de TripAdvisor que destaca a hoteles que adoptan prácticas medioambientales, como reciclaje, la preferencia por alimentos orgánicos locales y la instalación de puntos de carga para vehículos eléctricos.



### Preferred by Nature

La prestigiosa certificación "Preferred by Nature" para nuestros Hoteles en México y en el transcurso de este año 2023 hemos alcanzado este reconocimiento en

todos nuestros Resorts ubicados en el Caribe incluyendo República Dominicana es un gran logro ratificar la misma.

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



### LEED

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



### Bandera azul

Bandera Azul es un galardón reconocido mundialmente que se otorga anualmente a playas que cumplen con estándares de calidad de agua, seguridad, información, accesibilidad y manejo de residuos. Desde el 2004 los hoteles Bayahibe y Catalonia Grand Dominicus cuentan con el sello y desde 2017 Royal La Romana, por último desde 2020 los hoteles Catalonia Bávaro y Catalonia Royal Bávaro en República Dominicana.



### Green Destinations

Hotel Catalonia Grand Costa Mujeres es parte de la gran comunidad internacional GREEN DESTINATIONS, con un reconocimiento en Sostenibilidad Turística, proceso alineado a los estándares internacionales y ajustado a los estándares nacionales.





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

### Gestión de impactos ambientales

En nuestros establecimientos hoteleros, estamos comprometidos con la evaluación y predicción de los impactos ambientales, tanto en México, donde contamos con biólogos, como en la República Dominicana, donde colaboramos con una empresa externa. Estas colaboraciones nos proporcionan orientación especializada para desarrollar estrategias que mitiguen o compensen los efectos negativos, en caso de haberlos, sobre el medio ambiente.

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

Los aspectos incluidos y analizados en los Informes son:

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

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

Para el año 2024, llevaremos a cabo un análisis de riesgos ESG en la región de Europa. Este análisis nos permitirá identificar y abordar proactivamente cualquier impacto ambiental potencial derivado de nuestras actividades, asegurando así el cumplimiento de los estándares ambientales y fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas las áreas de nuestra operación en Europa.

## Huella de Carbono

En nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, Catalonia Hotels & Resorts presenta un análisis de su huella de carbono, abordando los Alcances 1 y 2 según el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG). Este enfoque permite una evaluación detallada de las emisiones directas e indirectas relacionadas con nuestras operaciones, contribuyendo a una gestión ambiental más efectiva y transparente.<sup>22</sup>

### Alcance 1: Emisiones Directas

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

### Alcance 2: Emisiones Indirectas

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

En el presente ejercicio se ha utilizado el mix de comercializadora ("Market-Based"), correspondientes a la empresa según publicado por la CNMC. No se reporta el alcance por Location-Based <sup>23</sup>.

Como la instalación desde el año 2022 de 2.724 placas fotovoltaicas en 28 de nuestros Hoteles con una capacidad energética total de 1.946.829kWh/año lo que equivale a 300 hogares de 150m2 con una inversión de más de 1.3 millones de euros.

### Emisiones totales por país por Room Night 2023

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

<sup>22</sup> No se muestran comparativa con 2022 ya que hemos realizado por primera vez la contabilización de gases de efecto invernadero a emisiones de CO<sub>2</sub>eq según protocolo GHG por primera vez en 2023, siendo este año el año base de medición

<sup>23</sup> a realizarse en 2024



Emisiones Alcance 1 y 2 2023 (Sólo se reporta Marked-Based) <sup>24</sup>

	Emisiones Alcance 1 (kg CO2 eq.)	Emisiones Alcance 2 (kg CO2 eq.)	Emisiones totales (kg CO2 eq.)
<b>Caribe</b>	<b>22.890.771</b>	<b>20.299.232</b>	<b>43.190.003</b>
México	8.669.629	11.723.280	20.392.909
República Dominicana	14.221.142	8.575.952	22.797.094
<b>Europa</b>	<b>6.505.317</b>	<b>7.435.277</b>	<b>13.940.593</b>
España	6.192.754	6.923.364	13.116.118
Resto Europa	312.563	511.913	824.476
<b>Total</b>	<b>29.396.088</b>	<b>27.734.509</b>	<b>57.130.596</b>

## Factores de emisión utilizados en 2023

País	Suministro	Alcance	kg CO <sub>2</sub> /kWh	Fuente
España	Electricidad (Sin GDOs) <sup>25</sup>	2	0,159	CNMC
España	Electricidad (SOS)	2	0,159	CNMC
España	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Portugal	Gas Natural	1	0,182	MITECO
España	Gasóleo	1	0,271	MITECO
España	Gas propano	1	0,21	MITECO
España	Gas butano	1	0,216	MITECO
Bélgica	Electricidad	2	0,154	EEA
Portugal	Electricidad	2	0,273	EDP
Bélgica	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Alemania	Electricidad	2	0,402	EEA
Alemania	District Heating	1	0,06	Vattenfall
Países bajos	Electricidad	2	0,418	EEA
Países bajos	Gas Natural	1	0,182	MITECO
Rep. Dominicana	Electricidad	2	0,622	CNE
Rep. Dominicana	GLP	1	0,218	MITECO
Rep. Dominicana	Gasóleo	1	0,271	MITECO
Rep. Dominicana	Gasolina	1	0,219	MITECO
Rep. Dominicana	Gas Natural	1	0,182	MITECO
México	Electricidad	2	0,423	SEMARNAT
México	GLP	1	0,255	MITECO
México	Gasóleo	1	0,271	MITECO
México	Gasolina	1	0,219	MITECO
México	Gas Natural	1	0,182	MITECO

<sup>24</sup> Se coloca el año 2023 como base ya que el 2022 solo fue un primer ejercicio de medición de CO<sub>2</sub>, sin otros GEI al igual que el 2023 es el primer año con metodología GHG

<sup>25</sup> A diferencia del 2022 en el periodo de 2023, no se ha dispuesto de Certificación de Garantías de Origen en los suministros de electricidad para Hoteles ubicados en España. Se ha utilizado el dato disponible más actualizado correspondiente al mix energético de 2022 de la comercializadora GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA.

## Consumos de agua y energía<sup>26</sup>

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

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

En el ámbito de la electricidad, hemos integrado un software de gestión energética desde el año 2014. Esta herramienta nos posibilita monitorizar nuestros consumos diariamente, ofreciendo un control detallado que facilita la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque proactivo nos permitirá de cara al próximo año establecer objetivos de eficiencia a corto y mediano plazo, asegurando una gestión sostenible y responsable de nuestros recursos energéticos.

## Energía<sup>27</sup>

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

- Instalación de sistemas de iluminación LED de bajo consumo hasta la adopción de equipos de climatización eficientes, sensores de movimiento, cerramientos eficientes, estamos constantemente buscando maneras innovadoras de reducir nuestro impacto ambiental.
- Campañas de sensibilización con nuestros colaboradores y huéspedes, buscamos informar e incentivar la adopción de prácticas más sostenibles durante su estancia.
- Hemos integrado fuentes de energía renovable en nuestras operaciones siempre que sea posible como placas fotovoltaicas.

Consumo de Energía por fuentes (kWh)	
Gas Natural	88.248.671,10
Gas Oil	2.012.365,60
Propano	1.002.279,14
Electricidad	86.793.638,55
GLP	10.315.357,50
<b>Total</b>	<b>188.372.311,89</b>

<sup>26</sup> Los datos de agua son reales de enero a noviembre del 2023 y en diciembre se realiza una estimación. Esto se debe a disponibilidad real del dato en el momento de publicar el EINF.

<sup>27</sup> Los datos de electricidad y gas natural cubren el período diciembre 22 noviembre 23. Esto se debe a disponibilidad real del dato en el momento de publicar el EINF.



## Eficiencia energética

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

### 1. Informes energéticos:

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

### 2. Inversiones en tecnología:

En Catalonia Hotels & Resorts reconocemos la importancia estratégica de las inversiones en tecnologías energéticas avanzadas. La adquisición de maquinaria de enfriamiento y calderas de última generación ha elevado la eficiencia operativa. Estas inversiones reflejan nuestro compromiso con la adopción de soluciones innovadoras que optimizan los recursos de manera integral y elevan la experiencia para nuestros huéspedes.

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

## Agua

En un contexto global de creciente escasez de agua, en Catalonia Hotels & Resorts reconocemos la importancia de abordar responsablemente el uso de este recurso vital aunque en 2023 no haya habido restricciones de su uso.

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

Instalación de reductores de caudal en duchas, grifería y duchas de alta eficiencia, dispositivos de doble descarga en cisternas, formación y sensibilización continua de nuestros colaboradores.

Consumos Anuales Agua 2023 por Zonas			
Región	Consumo agua (litros)	Ratio agua (litros/RN)	Ratio agua (litros/PAX)
ES	793.311.871,25	372,75	206,73
EUR	26.867.305,45	232,38	130,64
Caribe	2.013.538.000,00	1.768,07	807,87
Total	2.833.717.176,70	837,7	433,59

28

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

#### Mapa de estrés hídrico y operaciones

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

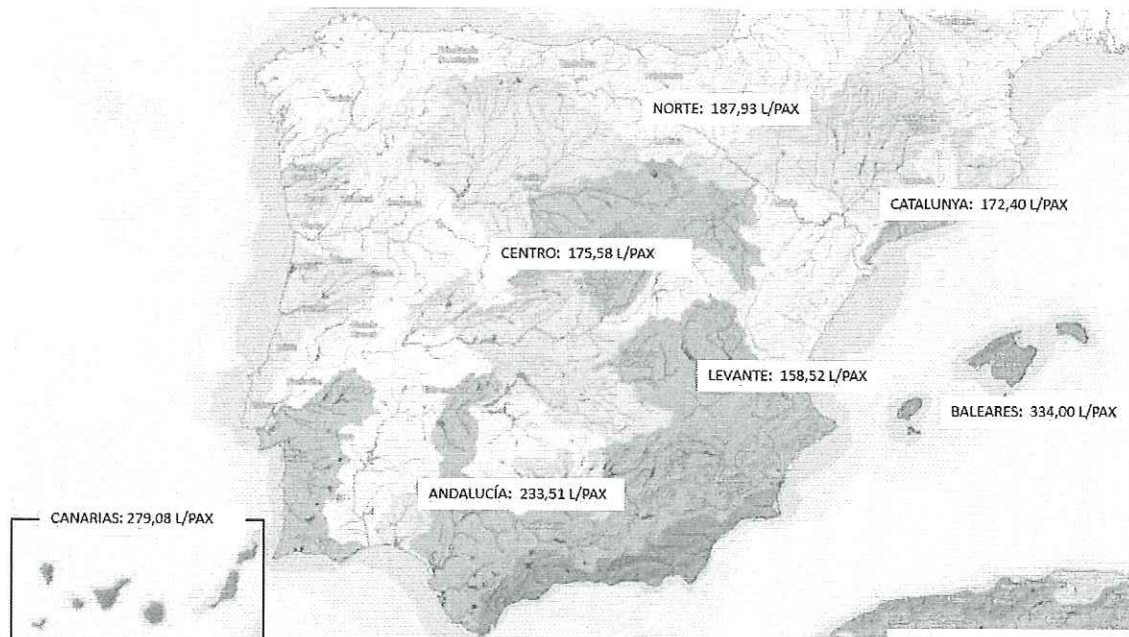
#### Europa



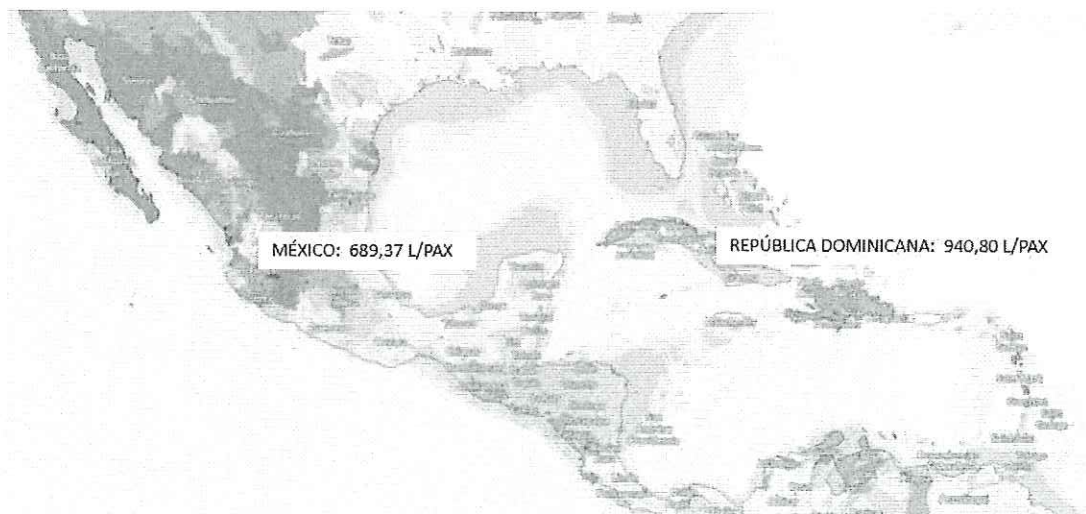
<sup>28</sup> Los datos de agua son reales de enero a noviembre del 2023 y en diciembre se realiza estimación



## España



## Caribe



## Consumos materias primas (2023)

Región	VACUNO		CERDO Y ELABORADOS		AVES, PATO Y GRANJA		OVINO, CAZA Y EXÓTICOS	
	Total kg	RN/ gramos	Total kg	RN/ gramos	Total kg	RN/ gramos	Total kg	RN/ gramos
Dominicana	198.955	228	155.336	178	288.489	331	5.935	7
México	240.247	209	235.178	205	254.614	221	233	0,2
Europa	70.077	16	108.956	25	108.500	25	21.959	5
Total general	509.279	79	499.470	78	651.603	102	28.127	4

Región	VACUNO		CERDO Y ELABORADOS		AVES, PATO Y GRANJA	
	Total kg	RN/ gramos	Total kg	RN/ gramos	Total kg	RN/ gramos
Dominicana	198.955	228	155.336	178	288.489	331
México	240.247	209	235.178	205	254.614	221
Europa	70.077	16	108.956	25	108.500	25
Total general	509.279	79	499.470	78	651.603	102

Productos Kg.	Dominicana	España	Europa	México	Total
GEL / CHAMPÚ Y JABÓN DE MANOS	30.871	50.033	2.855	19.527	103.286
QUÍMICOS PISCINA	135.356	119.111		137.455	391.922
QUÍMICOS DE LIMPIEZA	167.083	223.055	-	119.017	509.155
BOLSAS Y ENVASES PLÁSTICOS	57.858	81.035	-	57.424	196.317
LIMPIEZA LAVANDERIA	49.259	59.064	-	69.977	178.300
LIMPIEZA GENERAL	43.520	91.381	-	8.408	143.309
Papel	103.782	171.662	-	143.000	418.444
LIMPIEZA COCINA	74.304	72.611	-	40.632	187.547

### Formación y sensibilización ambiental

En el camino hacia la sostenibilidad ambiental, reconocemos que el éxito no solo se mide en términos de acciones internas, sino en la extensión de nuestro impacto a través de una colaboración inclusiva. En este sentido, es imperativo no solo incluir, sino también formar activamente a nuestros empleados, involucrar a proveedores, socios y clientes como actores esenciales en nuestra misión hacia la sostenibilidad.

### Inclusión y Formación de los Equipos Internos

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

En nuestra sexta jornada en México hemos llevado a cabo las siguientes formaciones:

- Manejo de residuos



- Sensibilización en tortugas marinas
- La importancia de las abejas en el medio ambiente

Con ello hemos realizado “Jornadas Sostenibles” con la participación de más de 560 colaboradores en charlas y talleres.

Realizamos el primer taller ESG (Ambiental, Social y Gobernanza) que contó con la participación activa de 97 Directores y Subdirectores de hoteles de toda la cadena. Esta sesión, con una duración de 90 minutos, se centró en cuestiones fundamentales, como el cambio climático, la salud y seguridad en el trabajo y consumo responsable.

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

### Sensibilización huéspedes

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

#### 1. Información Sostenible en la Recepción:

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

#### 2. Participación Activa:

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

#### 3. Prácticas Sostenibles en las Habitaciones:

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

#### 4. Conciencia Ambiental Regional:

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

#### 5. Compromiso con la Accesibilidad Universal:

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

#### 6. Código del Turista Responsable:

- Promovemos el comportamiento responsable durante el viaje.
- Participamos en actividades sostenibles como el Día Mundial de la Tierra, la Hora del Planeta y concursos de reciclaje.

En Catalonia Hotels & Resorts, nos esforzamos por ofrecer no solo experiencias de calidad, sino también inspirar a nuestros huéspedes a ser conscientes de su impacto ambiental.

### Residuos y economía circular

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

En lo que respecta a la gestión de residuos en Catalonia Hotels & Resorts, nos adaptamos a la casuística específica de cada país en el que operamos. Por ejemplo, en demografías como España, colaboramos con terceros (Gelabert y A&R) para llevar a cabo la recogida y gestión de los residuos. Sin embargo, en otros países, optamos por gestionar directamente la recogida mediante acuerdos establecidos con los servicios municipales de recogida.

HOTEL	RESIDUOS					ACU. ANUAL (Kg)
	Vidrio (Kg)	Papel / Cartón (Kg)	Envases (Kg)	Orgánico (Kg)	Resto (Kg)	
TOTAL EUROPA	261.186,87	257.232,31	110.375,06	697.382,50	1.788.279,21	3.114.455,94
TOTAL CARIBE	466.131,00	71.593,00	71.047,00	5.451.490,00	1.851.606,40	7.911.867,40
TOTAL CADENA	727.317,87	328.825,31	181.422,06	6.148.872,50	3.639.885,61	11.026.323,34

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

### Caribe Circular

El Proyecto Caribe Circular, respaldado por la GIZ (Cooperación Alemana al Desarrollo), representa una iniciativa estratégica enfocada en la prevención de residuos plásticos en el sector turismo. En la implementación de la Guía Menos Plástico, desplegada en países de Centroamérica, México y República Dominicana, nuestro compromiso como Catalonia Hotels & Resorts ha sido evidente.

Durante el año 2023, participamos activamente en este proyecto, canalizando nuestros esfuerzos a través de dos de nuestros hoteles destacados: Catalonia Riviera Maya en México y Complejo Bayahibe en República Dominicana.



El propósito fundamental de nuestra participación fue iniciar procesos concretos para la reducción de residuos plásticos, identificados como prioritarios en la implementación de la Guía Menos Plástico. A través de un plan de acción meticulosamente diseñado, hemos comenzado a disminuir gradualmente el consumo de elementos plásticos, tales como botellas de agua, bolsas, productos de higiene personal en formatos pequeños y productos desechables de un solo uso durante las operaciones diarias de nuestros hoteles.

Nuestra estrategia se centra en el desarrollo de procesos internos y la adopción de alternativas como la eliminación de monodosis por producto a granel, botellas de agua entre otras, que no solo reduzcan el uso de plástico en nuestras operaciones hoteleras, sino que también mitiguen el riesgo de contribuir a la contaminación marina. Este enfoque proactivo refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos en las comunidades en las que estamos presentes.

Algunas otras acciones llevadas a cabo en 2023 son:

En colaboración con la Asociación Otro Tiempo, Otro Planeta, una entidad sin fines de lucro comprometida con el cambio positivo, nuestros Hoteles en Madrid entregaron en el año 2023 más de **1.600 kg de aceite usado de cocina**. Este esfuerzo no solo aseguró un manejo ambientalmente responsable de este residuo, sino que también desempeñó un papel crucial en apoyar la inserción laboral de mujeres vulnerables que han experimentado situaciones de violencia.

En estrecha alianza con Elis, uno de nuestros colaboradores clave en el servicio de lavandería, hemos implementado una iniciativa innovadora para abordar el problema de los residuos plásticos. En el año 2023, hemos sustituido el empaquetamiento convencional de plástico utilizado para la entrega de la ropa a nuestros Hoteles por fundas. Esta medida proactiva ha permitido evitar la generación de **39 toneladas de residuos plásticos**.

#### **Plantas embotelladoras de agua**

En el año 2022, lanzamos la instalación de plantas de ósmosis en nuestros hoteles para abastecer el consumo de agua de nuestros huéspedes y colaboradores. Esta iniciativa incluyó el uso exclusivo de botellas de cristal para reducir significativamente la dependencia de botellas plásticas de un solo uso. Durante el año 2023, logramos expandir esta iniciativa a seis de nuestros hoteles en el Caribe,

Al cierre del año 2023, tan solo en México produjimos un total de 556,153 botellas de cristal y 80,818 botellones. Estos resultados han contribuido significativamente a la reducción de residuos plásticos, permitiéndonos ahorrar un total de 25,198 kg de plástico de residuos.

- En Catalonia Hotels & Resorts, mantenemos estándares rigurosos de calidad en la producción de nuestras aguas embotelladas como las normas de calidad NORDOM 64 (3ra revisión 2012) en Dominicana para agua procesada potable envasada para bebidas y especificaciones y la (NOM-201-SSA1-2015) en México para agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel; asegurándonos de ofrecer a nuestros huéspedes y

colaboradores productos que cumplen con los más altos estándares ambientales y de salud.

## **Biodiversidad**

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

Comprendemos la estrecha conexión entre la salud de los ecosistemas y la calidad de nuestras experiencias. Por ello, abrazamos una filosofía que prioriza el equilibrio y la armonía con la naturaleza. Desde iniciativas como la gestión sostenible de apiarios y meliponarios hasta la contribución a la restauración de arrecifes coralinos, cada paso que damos refleja nuestra dedicación a la conservación y protección de la rica biodiversidad que nos rodea.

## **Vida marítima**

En nuestros destinos de República Dominicana (Bávaro y Bayahíbe), mantenemos un acuerdo con FUNDEMAR para participar en su programa de vida marina, específicamente centrado en la restauración y conservación de arrecifes coralinos. A través de viveros de *Acropora cervicornis* y *palmata*, buscamos recuperar barreras de arrecifes y sembrar 500 metros lineales de arrecife frente al hotel en Bávaro, contribuyendo significativamente a la salud de los ecosistemas marinos.

Con el firme propósito de proteger especies marinas en peligro de extinción, hemos establecido acuerdos con el Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental. En Catalonia Bayahibe, seguimos protocolos rigurosos para la liberación de tortugas y la recuperación de aquellas rescatadas por pescadores. Contribuimos económicamente para garantizar su atención veterinaria y, posteriormente, liberamos las tortugas en nuestras playas.

Además, hemos coordinado diversas jornadas de limpieza de playa con la participación activa de 542 colaboradores en 2023. Estas iniciativas no solo tienen como objetivo la limpieza física de las costas, sino también sensibilizar y educar sobre la protección de los ecosistemas marinos, la prevención de la contaminación y la transformación de la biodiversidad.

## **Flora y fauna**

Durante el mismo año, llevamos a cabo jornadas de reforestación en ambos destinos del Caribe, contando con la colaboración comprometida de 189 empleados. Sembramos un total de 1,337 árboles para contribuir a la conservación del medio ambiente, protección de la biodiversidad y mitigación de las emisiones de carbono.

## **Apiarios**

- En Catalonia Bávaro, desde noviembre de 2022, hemos establecido un apiario que alberga 15 colmenas, gestionado por un apicultor dedicado al cuidado, monitoreo y recolección de néctar. Este proyecto tiene como objetivo principal lograr la sustentabilidad, produciendo miel de alta calidad destinada a las amenidades exclusivas para nuestros huéspedes super VIP,



así como para el consumo general de los visitantes y la venta en la tienda del hotel.

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

### **Áreas naturales**

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

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

### **Movilidad Sostenible**

Reconocemos la importancia de impulsar la movilidad sostenible como un eje de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y el bienestar de las comunidades que nos rodean. La importancia radica en su impacto multidimensional, que trasciende la mera movilidad para configurar un futuro más resiliente.

#### **1. Reducción de Emisiones y Cambio Climático:**

Desde 2022 hemos impulsado la implementación de 48 puntos de carga para vehículos eléctricos y la promoción de opciones de transporte no contaminantes en nuestras instalaciones contribuyen directamente a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

#### **2. Mejora de la Calidad del Aire y Salud Pública:**

Al optar por modos de transporte más limpios, como las bicicletas disponibles para alquiler, impactamos positivamente en la calidad del aire. Este beneficio se traduce directamente en la mejora de la salud pública, creando entornos más saludables para nuestros huéspedes y comunidades locales.

#### **3. Eficiencia Urbana y Resiliencia:**

Nuestro enfoque en movilidad sostenible va más allá de la eficiencia individual; contribuye a la construcción de ciudades más resilientes y eficientes. La

diversificación de opciones de transporte no solo alivia la congestión vial, sino que también prepara a nuestras comunidades para desafíos urbanos cambiantes.

## **Alimentos y Bebidas**

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

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

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

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

En la gestión de cocinas, hemos adoptado soluciones tecnológicas avanzadas, como el uso de hornos inteligentes, tecnología de enfriamiento y de congelación rápida, sistema de envasado y etiquetadora, entre otras; para optimizar procesos de cocción, producción, congelación y conservación. Esta aplicación estratégica no solo eleva la calidad de nuestros servicios, sino que también desempeña un papel crucial en la reducción de la merma y pérdida de alimentos debido a caducidad o mala gestión.

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

En paralelo, estamos extendiendo la implementación de Cocinas Centrales en nuestros resorts del Caribe y Tenerife, siguiendo el exitoso modelo implementado en Catalonia Riviera Maya y Catalonia Grand Costa Mujeres.

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

En el ámbito de la señalética de buffet, hemos iniciado pruebas piloto de etiquetas electrónicas en el Catalonia Santo Domingo. Una vez completado el período de



pruebas y finalizada la parametrización corporativa, planeamos en 2024 realizar el primer piloto en Europa con el Catalonia Atenas a través de la empresa AEME group y extender progresivamente esta innovación a otros hoteles de la compañía que cuenten con ruedas de buffet.

Los beneficios observados durante esta implementación inicial son notables:

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

Algunas acciones llevadas a cabo para reducir el desperdicio de alimentos son:

- Análisis constantes del ABC de compras y planificación de elaboraciones y menú (se ajustan los pedidos y elaboraciones según demanda).
- Formación del personal y concienciando al equipo.
- Cantidades controladas y menús personalizables.
- Contribución con organizaciones locales.
- Ruedas de buffet y menús que ayuden a minimizar el desperdicio.
- Reducción máxima del stock vinculando las compras al consumo final, tratando que el stock tienda a 0.

### **Cadena de suministro A&B**

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

- Comunicación Abierta y Transparente: Fomentamos una comunicación abierta y transparente con nuestros proveedores, compartiendo los objetivos de la cadena y estableciendo metas comunes, especialmente en áreas críticas como la sostenibilidad.
- Planificación Conjunta: Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros proveedores para una planificación conjunta, estableciendo prioridades por

productos o zonas geográficas. Esta alineación estratégica garantiza una oferta coherente y de alta calidad.

- **Programas de Capacitación y Desarrollo:** Organizamos programas de capacitación y desarrollo para los equipos operativos de Catalonia Hotels & Resorts, fortaleciendo así la relación con nuestros proveedores y asegurando la excelencia en la cadena de suministro.
- **Reuniones Semestrales de Evaluación:** Mantenemos reuniones semestrales para evaluar el desempeño de nuestros proveedores estratégicos. Esta evaluación continua es fundamental para la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado.
- **Innovación Conjunta:** Fomentamos la innovación colaborativa al realizar pruebas con productos de nuevo desarrollo, sin implementación inmediata. Este enfoque nos permite explorar nuevas posibilidades y mantenernos a la vanguardia de las tendencias del sector.
- **Compartir Tecnología:** La colaboración se extiende al intercambio de tecnología, mejorando la gestión de pedidos y proporcionando información relevante sobre productos, incluyendo valores nutricionales y alérgenos. Esta sinergia tecnológica fortalece nuestras operaciones y servicios.

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

### **Proyectos sostenibles A&B**

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

- **Bienestar animal:** En nuestro servicio de desayunos, nos aseguramos de que los huevos provengan de gallinas libres de jaulas, respaldando así el bienestar animal. Además, contamos con productos certificados de bienestar animal, reforzando nuestro compromiso con prácticas éticas en la cadena de suministro.
- **Eliminación de plásticos de un solo uso:** Un paso significativo en nuestra iniciativa de sostenibilidad es la eliminación del uso de plásticos de un solo uso en el buffet de desayunos. Esta acción refleja nuestro compromiso con la reducción de residuos y la conservación del medio ambiente.
- **Certificación ecológica europea:** Un porcentaje sustancial de los productos de desayunos cuenta con el sello certificado ecológico europeo, demostrando nuestro compromiso con la promoción de prácticas agrícolas sostenibles y la preferencia por productos respetuosos con el medio ambiente.
- **Acuerdos con proveedores locales:** Establecemos sólidos acuerdos con proveedores locales, como el Parc Agrari de Barcelona, y colaboramos estrechamente con empresas que comparten nuestros objetivos



estratégicos de sostenibilidad, como el grupo Veritas. Esta asociación fortalece nuestra cadena de suministro y respalda la economía local.

- Compromiso de Eboca Restaurants: La presencia en el grupo Eboca Restaurants de proveedores locales comprometidos con el entorno se destaca como un elemento fundamental. Restaurantes como Bloved en Madrid o Les Finestres de Lluria en Barcelona, con su enfoque en el concepto de km0 y el sello Slowfood, son ejemplos destacados de nuestro compromiso con prácticas gastronómicas sostenibles.
- Alimentos locales y de temporada: En el núcleo de la oferta gastronómica de Eboca Restaurants se encuentra la preferencia por alimentos locales y de temporada. Nos inclinamos hacia productos obtenidos mediante técnicas sostenibles en agricultura, pesca y ganadería, respaldándonos en certificaciones reconocidas del sector.

Nuestra colaboración con proveedores que participan activamente en proyectos de reinserción social, como Portal Delicies del Berguedá, y con empresas certificadas BCorp, ejemplifica nuestro firme compromiso con la construcción de una economía más inclusiva y sostenible.

Durante el año 2023, hemos dado pasos significativos hacia la implementación de planes de circularidad específicos en nuestros hoteles, comenzando por aquellos ubicados en las Islas Baleares. Este enfoque proactivo demuestra nuestro compromiso continuo con prácticas empresariales que minimizan el impacto ambiental y promueven la sostenibilidad a nivel local y global.

En resumen, en Catalonia Hotels & Resorts no solo buscamos ofrecer experiencias excepcionales a nuestros huéspedes, sino que también estamos comprometidos con la construcción de un futuro más sostenible y socialmente responsable. Estamos decididos a seguir liderando el camino hacia prácticas comerciales más éticas y sostenibles, contribuyendo así a un cambio positivo en la industria y la sociedad en general.

## COMPRAS RESPONSABLES

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

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

En 2023, trabajamos en colaboración con más de 680 proveedores en México, Dominicana y Europa.

Región	no. Proveedores
Europa	444
México	114
Dominicana	125
<b>Total</b>	<b>683</b>

### Proveedores por categoría en 2023

Categorías	No de Proveedores
Alimentación y Bebidas	259
Equipamiento OSE	132
FFE	100
Limpieza y consumibles NON FOOD	31
Mantenimiento	73
Seguros	6
Servicios	63
Suministros	19
<b>Total general</b>	<b>683</b>

Catalonia Hotels & Resorts ha establecido una colaboración significativa con la consultoría GBN, empresa destacada dentro del Grupo CPONet. Este grupo representa un repositorio integral de información comercial, laboral y económica de nuestros proveedores, donde destacamos como uno de los colaboradores líderes junto con Iberostar, Barceló y Bahía Príncipe, aportando una valiosa cantidad de proveedores registrados (203 proveedores).

Esta colaboración ha dado origen a dos iniciativas innovadoras y fundamentales para el campo de la RSC:

1. Observación R2R (Rastreo a Resultados): Implementamos un avanzado algoritmo de búsqueda en internet, la Observación R2R, diseñada para detectar cualquier rastro de actuación delictiva por parte de nuestros proveedores. Este algoritmo de inteligencia artificial vigila de manera continua posibles actividades delictivas de nuestras compañías proveedoras. Su capacidad para rastrear información, desde noticias en la prensa hasta registros de morosos, brinda una herramienta esencial para salvaguardar la reputación corporativa y actuar de manera proactiva ante cualquier eventualidad.
2. Cálculo de Huella de Carbono de Alcance Tres: Introducimos una nueva y sencilla herramienta, desarrollada por GBN, para calcular la huella de carbono de alcance tres. Esta dimensión de la huella de carbono aborda nuestra relación con 32 proveedores en 2023, siendo una de las más desafiantes de cuantificar. El cálculo del alcance tres es crucial para desarrollar políticas efectivas de reducción de la huella de carbono, y



esta herramienta proporciona una primera aproximación de manera accesible.

Estas iniciativas pioneras, impulsadas por nuestra colaboración con GBN, refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad.

### Selección de proveedores

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

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

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



### Auditorías a Proveedores

Realizamos 12 auditorías a nuestros proveedores en el Caribe para garantizar la sostenibilidad y seguridad laboral en sus operaciones. Esto implica varios aspectos clave que evaluamos de manera regular:

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

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

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

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

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



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

## NUESTRA COMUNIDAD

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

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

### Europa

#### Carrera 5k

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

Nº de personas inscritas	2.822
Monto recaudado	144.271 € <sup>29</sup>

#### Torneo TRAM

TRAM BARCELONA OPEN representa un torneo internacional de tenis en silla de ruedas, destacándose como el evento principal de deporte adaptado en la vibrante ciudad de Barcelona.

Su misión se centra en divulgar este emocionante y dinámico deporte a lo largo de toda la comunidad, brindando una destacada visibilidad a los talentosos atletas involucrados. Además, busca compartir los valores fundamentales del deporte adaptado, tales como la superación, el esfuerzo y la constancia, dirigidos especialmente hacia la infancia y la juventud, con el objetivo de inspirar y conectar con la sociedad en su conjunto.

Catalonia Hotels & Resorts además de colaborar con el torneo ha sido el hotel oficial de los deportistas y sus acompañantes.

<sup>29</sup> Tipo de cambio: 1USD = 0,91€

## La Marató

Este año hemos colaborado cediendo 4 habitaciones en nuestros hoteles para alojar a diferentes artistas participantes en la 32ª. edición de la Marató de TV3, dedicada este año a la Salud Sexual y Reproductiva.

## Ángeles Catalonia

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

Esta conmovedora acción solidaria se ha convertido en una tradición desde el año 2016, y en colaboración la Fundació Roure, hemos impactado positivamente este 2023 la vida de 60 personas generando momentos significativos de alegría y esperanza durante la temporada navideña.

## ALPAN

Desde el año 2012, mantenemos una sólida alianza con el Rotary Club, comprometidos con el proyecto ALPAN (Alimentos para Necesitados). Este loable esfuerzo tiene como objetivo la distribución gratuita de menús proporcionados por hoteles y restaurantes en diversos comedores sociales.

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

Este 2023 hemos donado más de 15 mil menús con un valor de 107.058€

## Jubert Figueras

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

En el año 2023 se han ofrecido 72 noches entre los dos hoteles con un valor de más de 5 mil euros.

## ReUtilízame

Participamos en el programa ReUtilízame, impulsado por CaixaBank como parte integral de su compromiso social. Este programa innovador brinda una plataforma gratuita para empresas que desean donar materiales excedentes en buen estado a entidades sociales sin ánimo de lucro.

En línea con nuestra filosofía de sostenibilidad y responsabilidad social, Catalonia Hotels nos hemos unido a esta iniciativa, aprovechando la oportunidad de donar materiales en buen estado provenientes de las reformas realizadas en nuestros



hoteles. La colaboración busca alargar la vida útil de estos materiales y mejorar los equipamientos de entidades sociales, permitiéndoles llevar a cabo sus actividades de manera más efectiva.

En total hemos donado en 2023, 196 artículos de diferentes categorías.

## Caribe Dominicana



**Fundación Nidos para Angeles:** Esta colaboración se manifiesta a través de nuestro apoyo a su Gala de Danza Mundial Anual, donde proporcionamos alojamiento a bailarines internacionales en nuestro prestigioso hotel Catalonia Santo Domingo.

El objetivo primordial de esta colaboración es contribuir al bienestar de los niños con parálisis cerebral, buscando mejorar significativamente la calidad de vida de estos jóvenes y sus familias.



Asociación Mujeres Solidarias Inc. (AMS)

**Fundación Mujeres Solidarias:** En el transcurso del año 2023, por segundo año consecutivo, Catalonia Hotels & Resorts ha tenido el honor de organizar una destacada Cena Benéfica en apoyo a la Fundación Mujeres Solidarias. Este evento de caridad fue concebido con la noble misión de recaudar fondos destinados al tratamiento integral de pacientes afectadas por cáncer de mama. Los recursos obtenidos también se orientan hacia terapias psicológicas especializadas y diagnósticos avanzados, en un esfuerzo conjunto por contribuir al bienestar de aquellas mujeres que se encuentran en una situación vulnerable.

La Cena Benéfica, logró recaudar fondos significativos que beneficiarán directamente a 112 personas que luchan contra esta enfermedad.



**Fundación Botella de Amor:** En el mes de septiembre de 2023, Catalonia Hotels & Resorts formalizó un significativo acuerdo de colaboración con el proyecto "Una Botella de Amor". Este proyecto innovador se fundamenta en la idea de utilizar botellas de plástico limpias como contenedores para plásticos de un solo uso, aquellos que, debido a restricciones técnicas y económicas, no pueden ser reciclados, como envoltorios y bolsas.

La esencia de "Una Botella de Amor" reside en la transformación de estos plásticos recopilados en madera plástica, material que posteriormente se emplea en la fabricación de mobiliario urbano.

El ambicioso objetivo de recolectar 5 mil toneladas de plástico se traducirá en la donación de un parque infantil de madera plástica, destinado a una comunidad necesitada.

**Donación Alimento Hogar Adulto Mayores:** llevamos a cabo una donación significativa de alimentos destinados a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en el Hogar Divina Providencia, ubicado en Higüey, y el Padre Abreu, en Bayahibe, La Romana.

Esta iniciativa implica la entrega bimensual de alimentos especialmente seleccionados para satisfacer las necesidades dietéticas de los residentes en estos hogares. La donación, con un valor anual de USD6,000.00, se orienta a garantizar una alimentación adecuada y de calidad para los adultos mayores, contribuyendo así de manera concreta a su bienestar general.



**Donación Alimento Orfanatos:** consideramos fundamental contribuir a la alimentación saludable de grupos vulnerables, especialmente los niños. Como parte de esta convicción, realizamos donaciones bimensuales de alimentos cuidadosamente seleccionados para garantizar su nutrición adecuada.

Esta iniciativa, que se traduce en una inversión anual de USD6,000.00, tiene como destinatarios principales a los Hogares Niños de Cristo en La Romana, Hogar Renacer en Santo Domingo y Mundo Mejor para Desamparada en Higüey.

**Donaciones de útiles escolares:** Durante el año 2023, reforzamos nuestro compromiso con la construcción de un futuro lleno de oportunidades al donar 550 unidades de mochilas, libretas y estucheras, con una inversión total de USD 8,983.00. Estas donaciones impactaron directamente a niños y familias en las comunidades de Higüey, Bayahibe y Santo Domingo, proporcionando los recursos necesarios para fomentar el aprendizaje y el desarrollo.

**Donación de Juguetes:** en la celebración del Día de los Santos Reyes, llevamos alegría y momentos de calidad a la comunidad circundante a nuestros hoteles mediante la entrega de juguetes. Esta iniciativa, más allá de la materialidad de los regalos, busca crear experiencias llenas de ilusión y sonrisas en los corazones de los pequeños.

**Donación Lost & Found:** llevamos a cabo donaciones a través de objetos olvidados por los huéspedes, según los procedimientos establecidos por la empresa. En el transcurso del 2023, se realizaron tres entregas, beneficiando a 250 personas en las comunidades de Higüey, Bayahibe y Santo Domingo.

## México

### Centro de Atención Integral para Discapacidad:

Contribuimos activamente a esta institución, respaldando a menores con autismo y discapacidad. Participamos como patrocinadores en su carrera anual en Playa



del Carmen, la cual recauda fondos para el tratamiento y atención psicológica de las personas vulnerables. La carrera contó con la participación de 500 corredores, siendo un evento clave para sensibilizar y recaudar recursos.

#### **SOS El Arca:**

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

#### **Zona Arqueológica El Meco:**

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

#### **Donación de Bomberos:**

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

#### **Qualtia Food Solutions:**

Integrando la reducción de plástico en nuestros objetivos, colaboramos con esta iniciativa en los hoteles Gran Costa Mujeres, Royal Tulum y Playa Maroma. Recalentamos las cápsulas de café para facilitar su reciclaje, impulsando así prácticas sostenibles.

#### **Comedor Comunitario Huellas de Pan México:**

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

#### **Colillarte:**

Contribuir en el cuidado y preservación del medio ambiente a través del reciclaje de colillas de cigarro.

#### **Fundación Tapitas:**

Demostramos solidaridad con personas con cáncer al recolectar tapas de plástico durante todo el año. Estas donaciones son destinadas a la Fundación, contribuyendo a recaudar fondos para tratamientos pediátricos y adultos afectados por la enfermedad.

#### **Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias:**

Contribuimos en la construcción de mobiliario para escuelas de bajos recursos, implementando la iniciativa de recolección de Tetrapak como parte de nuestro compromiso con la educación en comunidades desfavorecidas.

## Catalonia por la Cultura

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

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

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

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

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

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



4. Destacar la identidad de Cataluña: colaboramos activamente con algunas de las entidades culturales más prestigiosas de la ciudad, cada una de ellas es un referente en su propio ámbito y todas constituyen una vía para que Barcelona aumente su reconocimiento como capital de la cultura y la vanguardia a nivel mundial.
- 5.

### **Conectar con la Cultura**

A través de "Catalonia en Primera Fila", estamos elevando nuestro compromiso con el enriquecimiento cultural al brindar a nuestros valiosos colaboradores y clientes descuentos a una amplia gama de eventos culturales, desde actuaciones teatrales y exposiciones artísticas hasta conciertos en alianza con las principales instituciones culturales de la ciudad.

Nuestros huéspedes pueden acceder a los descuentos a través de un código QR difundido en pantallas de los hoteles o a través de nuestra página web.

En 2023 hemos realizado los siguientes sorteos con nuestros colaboradores:

- Palau de la Música Catalana – 60 entradas
- Gran Teatre del Liceu – 72 entradas
- Fundación Joan Miró - 1 visita guiada para el departamento de Personas
- Fundación MACBA (Museu d'Art Contemporani de Barcelona) – 75 entradas, en 3 visitas guiadas.

### **Patrimonio Cultural**

En Barcelona se han llevado a cabo importantes proyectos de rehabilitación, convirtiendo edificios emblemáticos con valor histórico en hoteles con encanto. Los ejemplos más destacados son el Catalonia Eixample 1864, un edificio centenario que formó parte del primer conjunto de viviendas de Barcelona y que actualmente está catalogado como Monumento Histórico; el Catalonia Plaça Catalunya, una construcción modernista de finales del siglo XIX o el Catalonia Portal de l'Àngel, un palacete de estilo neoclásico construido en 1872 e incluido en el catálogo de patrimonio artístico de Barcelona.

Con presencia en la capital española desde 1995 en Madrid, contamos con 6 establecimientos muy céntricos que nos han permitido consolidarnos como cadena en este destino. Al igual que sucede en Barcelona, hemos optado por la conservación de edificios históricos ubicados en el centro de la ciudad, como es el caso del Catalonia Las Cortes, que se encuentra en un palacete del que se conservan pinturas al fresco; el Catalonia Goya, un edificio del siglo XIX situado en el céntrico barrio de Salamanca; el Catalonia Gran Vía Madrid, un edificio modernista de principios del siglo pasado o el Catalonia Puerta del Sol, una construcción del siglo XVIII catalogado dentro del conjunto histórico de la villa de Madrid.

En Berlín ofrecemos un singular hotel de 131 habitaciones de carácter industrial que se ha convertido en una exposición permanente de pintura gracias a los más de 180 m2 de grafiti que conviven en sus zonas comunes.

## Gastronomía

La comida no solo es un alimento, sino también una forma de comunicación, de expresión y de conexión con las raíces y las historias de los pueblos.

El programa "Sabores Catalonia" tiene como objetivo no solo satisfacer el paladar, sino también nutrir la mente y el alma. A través de esta iniciativa, exploraremos los sabores auténticos de diversas culturas y celebraremos la riqueza de la herencia culinaria global. Creemos firmemente que, al compartir una comida, compartimos una parte esencial de nuestra identidad y abrimos un diálogo entre diferentes formas de vida.

En nuestro restaurante Memories ubicado en el hotel Gran Costa Mujeres en Cancún destacamos un delicado, creativo e innovador arte culinario basado en la cocina tradicional catalana con toques mexicanos. Las memorias de nuestras recetas más tradicionales interpretadas por nuestro Chef John de Sola, las convierten en arte.

## Identidad de Cataluña

Nuestro programa de "Mecenazgo Cultural" está inspirando el corazón de nuestra ciudad y representa nuestro firme compromiso con el enriquecimiento de la identidad cultural y el tejido social de nuestra comunidad.

Reconocemos que las instituciones culturales son los pilares de la expresión artística, histórica y creativa que da forma a nuestra identidad colectiva. Estas instituciones son faros de inspiración que iluminan y conectan generaciones a través del tiempo.

Colaboramos con las instituciones culturales más importantes de nuestra ciudad para proporcionar el apoyo financiero y los recursos necesarios para contribuir a su sostenibilidad a largo plazo.

Con la **Fundació Palau de la Música Catalana** colaboramos desde hace 9 años aportando un apoyo económico y facilitando alojamiento en las orquestas que viajan a Barcelona para actuar. En 2023 el apoyo asciende los 20 mil euros en metálico y en especie.

Desde el año 2012, también colaboramos con el prestigioso **Concurso de Cant Tenor Viñas** facilitando alojamiento a los concursantes y asimismo aportamos un monto económico de 3 mil euros para el Premio Especial.

Con el reconocido **Concurso de Piano Marfa Canals** colaboramos alojando al Jurado y a los concursantes, ofreciéndoles tarifas especiales.

## FUNDACIÓN DEL GRAN TEATRO DEL LICEO

En 2023 colaboramos con la aportación de 12 mil euros con El Gran Teatro del Liceo de Barcelona alojando a las compañías de ballet, además de sortear entradas entre nuestros trabajadores con el objetivo de fomentar la cultura musical y



operística.

### **FUNDACIÓN JOAN MIRÓ**

A partir del 2022 aportamos 25 mil euros anuales durante tres años (2022, 2023 y 2024) a la Fundació Joan Miró, para el desarrollo de las actividades artísticas y sociales que se están llevando a cabo para ayudar a la recuperación de la ciudad.

Este compromiso abre una oportunidad de colaboración entre dos sectores clave de la ciudad durante el próximo trienio, en el que Barcelona albergará grandes eventos culturales, entre otros, la exposición Miró-Picasso (en 2023) o el 50 aniversario de la Fundación Joan Miró (en 2025).

### **FUNDACIÓN MACBA**

Por primera vez en 2023 Catalonia Hotels & Resorts es empresa colaboradora del MACBA (Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona) aportando 6 mil euros para promover y fomentar el patrimonio cultural de la ciudad de Barcelona.

## Índice de Contenidos de acuerdo con la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
Una breve descripción modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Pag. 8	GRI 2-1 Detalles organizacionales.  GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.
Organización y Estructura	pag 4,10	GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.  GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.  GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición.
Mercados en los que opera	Pag. 6	GRI 2-1 Detalles organizacionales.  GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.
Objetivos y estrategia de la organización	Pag. 9	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Pag. 8	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Marco de reporting utilizado	Pag. 3	Estándares GRI seleccionados.  GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.  GRI 2-5 Verificación externa.
Principio de materialidad	Pag. 34	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.  GRI 3-2 Lista de temas materiales.
Enfoque de gestión	Pag. 10  Pag. 15	GRI 2-23 Compromisos y políticas.  GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.



	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
--	--

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	Pag. 32,83	GRI 2-23 Compromisos y políticas.  GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.  GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
<b>Información general detallada</b>		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Pag. 70	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Pag. 80	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Pag. 83	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Aplicación del principio de precaución	Pag.83	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Pag.15	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
<b>Contaminación</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Pag. 83	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Pag. 92	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Pag. 96	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Pag. 87	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 303-3 Extracción de agua.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Pag. 89	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.
Consumo, directo e indirecto, de energía	Pag. 86	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Pag.87	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Uso de energías renovables	Pag. 87	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>Cambio climático</b>		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Pag. 84	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI. (alcance 1)



		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI. asociadas a la energía (alcance 2)
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Pag. 84	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Pag. 32	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Pag. 93	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Pag. 93	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados - última versión
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>		
Enfoque de gestión	Pag. 48  Pag. 15	GRI 2-23 Compromisos y políticas.  GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.  GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Pag. 49	GRI 2-7 Empleados.  GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Pag. 50	GRI 2-7 Empleados.
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Pag.50	GRI 2-7 Empleados.

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Pag. 69	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Pag. 58	Criterio interno.
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pag. 61	Criterio interno: El cálculo se ha realizado con la siguiente formula: (Salario Medio Mujeres – Salario Medio Hombres) / Salario Medio Hombres
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Pag. 11	Criterio interno.
Implantación de políticas de desconexión laboral	Pag. 71	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número de empleados con discapacidad	Pag. 73	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>Organización del trabajo</b>		
GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
Organización del tiempo de trabajo	Pag. 78	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número de horas de absentismo	Pag. 79	Criterio interno.
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Pag. 68	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
<b>Salud y seguridad</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Pag. 70	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.



<p>Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo</p>	<p>Pag. 73</p>	<p>GRI 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.</p> <p>Tasa de frecuencia= N.º de accidentes con baja x 1.000.000/ N.º horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)</p> <p>Tasa de gravedad= N.º de jornadas pérdidas x 1.000.000/ N.º horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)</p> <p>GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laboralesç.</p>
---	----------------	---

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>Relaciones sociales</b>		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Pag. 66	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Pag. 70	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva.
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 70	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	Pag. 66	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Pag. 62	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.

		GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Pag. 63	Criterio interno.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>Accesibilidad universal</b>		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pag. 60, 73	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
<b>Igualdad</b>		
GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Pag. 60	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	En 2023, no contamos con un Planes de igualdad, según la normativa española: Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.  GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pag.60 ,80	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Pag. 11	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas.
<b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>		
Enfoque de gestión	Pag. 17	GRI 2-23 Compromisos y políticas.



		<p>GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.</p> <p>GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.</p>
--	--	---

Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Pag. 17	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Pag.17	<p>GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.</p> <p>GRI 2-23 Compromisos y políticas.</p> <p>GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.</p>
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Pag. 12	Criterio Interno.
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Pag. 18	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
		GRI 2-23 Compromisos y políticas.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pag. 12	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.
		GRI 2-23 Compromisos y políticas.
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Pag. 15	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.
		GRI 2-23 Compromisos y políticas.
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Pag. 103	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.

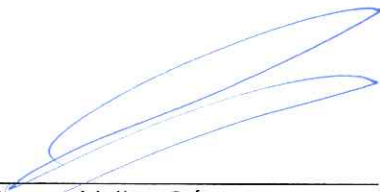
Información solicitada por la Ley 11/2018	Páginas donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 o respuesta directa	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión)
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>		
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Pag.102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.



El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pag. 102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Pag. 102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Las acciones de asociación o patrocinio	Pag. 102	GRI 3-3 + GRI 2-28 Afiliación a asociaciones + Criterio interno
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Pag.99	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Pag.99	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Pag. 102	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. + Criterio interno.
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Pag. 46	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Pag. 45	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas. GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos. Criterio interno.
<b>Información fiscal</b>		
Los beneficios obtenidos país por país	Pag. 18	Criterio contable.
Los impuestos sobre beneficios pagados	Pag. 18	Criterio contable.
Las subvenciones públicas recibidas	Pag. 18	Criterio contable.

El estado de Información No Financiera de Promotora Kasde, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Grupo) correspondiente al ejercicio de 12 meses terminado el 31 de diciembre de 2023, se ha formulado por los Administradores solidarios de la Sociedad dominante del Grupo y consta de 122 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, 16 de febrero de 2024



---

Guillermo Vallet Gómez

En representación de Isguidós,  
S.L.

Administrador Solidario



---

Manuel Vallet Garriga

En representación de  
Construcciones Inmobiliarias  
Teyma Uno, S.L.

Administrador solidario