

Memoria de sostenibilidad 2023

Un espacio para lo
que es importante

CATALONIA HOTELS
& RESORTS



ÍNDICE

03 CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

04 2023 EN CIFRAS

05 NUESTRA RAZÓN DE SER

11 GOBIERNO CORPORATIVO

14 INTEGRACIÓN ESG EN LA ESTRATEGIA

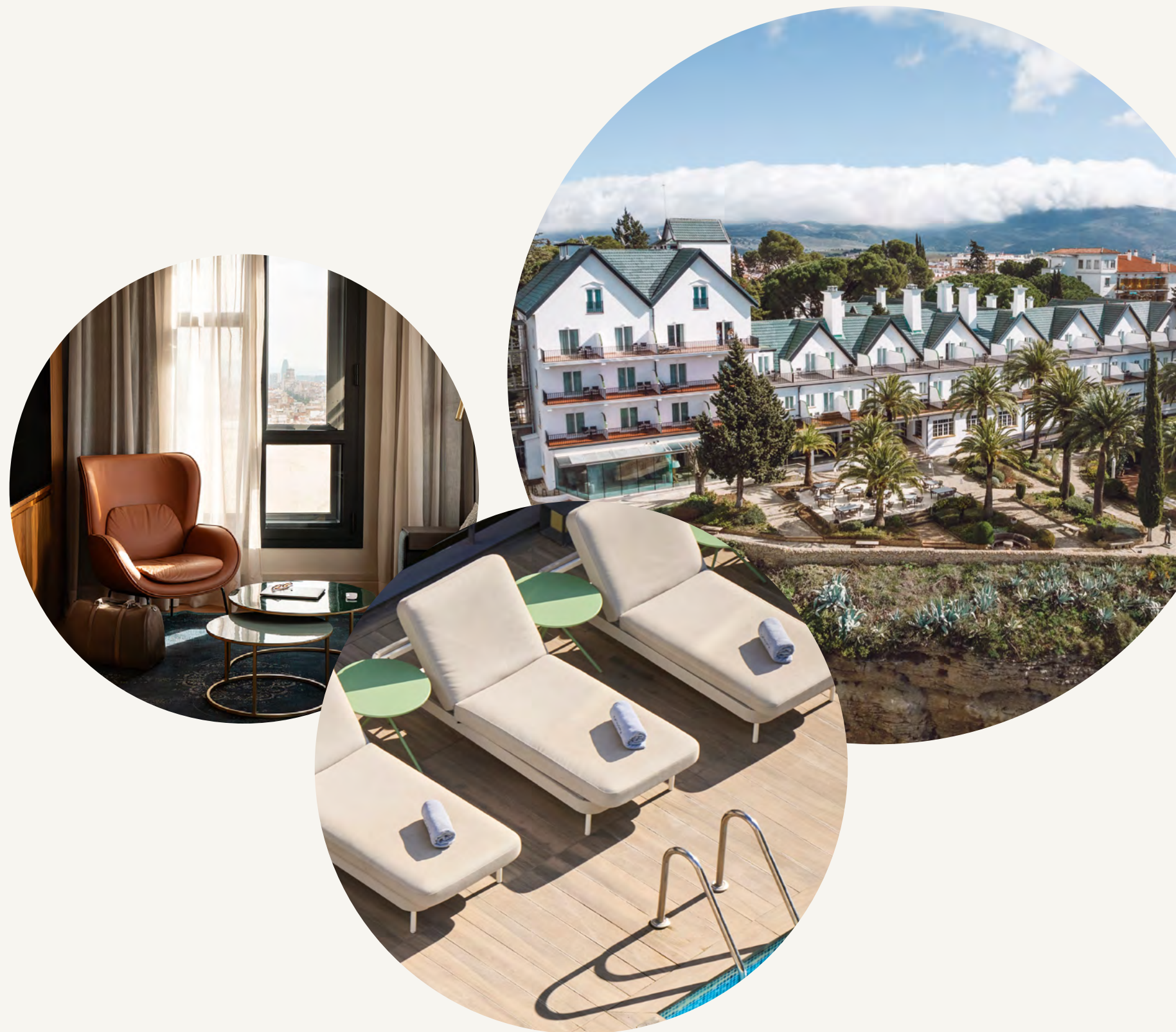
19 COMPROMISO CON LOS CLIENTES

28 COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

35 COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

43 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

47 ANEXOS



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Estimados amigos de Catalonia Hotels & Resorts:

El 2023 ha sido un año excepcional para la industria hotelera, caracterizado por la recuperación pospandemia, pero también por la intensificación de los desafíos medioambientales, la incertidumbre económica y las tensiones geopolíticas. El balance hasta el momento es positivo, ya que la industria ha mostrado resiliencia y fortaleza.

En este contexto, es imprescindible no solo reconocer la importancia de la sostenibilidad, sino también actuar de manera decisiva para contribuir positivamente a nuestro entorno.

En Catalonia Hotels & Resorts siempre hemos estado comprometidos con prácticas responsables y sostenibles y, como parte de dicho compromiso y de los nuevos retos a los que nos enfrentamos como sociedad que exigen un enfoque renovado, nos complace anunciar que hemos implementado oficialmente el área de ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza) como parte integral de nuestra estrategia empresarial. Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso a largo plazo con la sostenibilidad y establece un marco claro para medir y mejorar nuestro impacto en estos aspectos fundamentales.

Además, nuestra nueva área de ESG nos permitirá reforzar la transparencia y la rendición de cuentas en todas las dimensiones de nuestra actividad. Estableceremos metas y métricas claras para evaluar nuestro progreso hacia una operación más sostenible y mediremos nuestro impacto positivo en el medioambiente y en las comunidades en las que operamos.

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todos los miembros de la familia Catalonia Hotels & Resorts por su dedicación y contribución a este esfuerzo colectivo hacia la sostenibilidad. A medida que avanzamos, estamos seguros de que seguiremos demostrando nuestro compromiso con la excelencia y la responsabilidad, contribuyendo al bienestar de nuestro planeta y de las generaciones futuras.

Sr. Félix Navas
Director General



HACEMOS ESPACIO PARA LO QUE ES IMPORTANTE

PARA NUESTROS CLIENTES, NUESTROS COLABORADORES, Y NUESTRO ENTORNO.

2023 EN CIFRAS

En Catalonia Hotels & Resorts, avanzamos en nuestros objetivos de crecimiento y expansión, estando orgullosos de conseguirlo con una visión clara y orientada hacia la sostenibilidad.

64

Hoteles Europa

10

Hoteles Caribe

1

nuevo Hotel en España



+25

destinos

11 449

habitaciones

19

restaurantes



8433

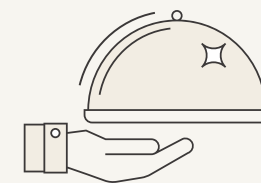
colaboradores

48% 52%

mujeres hombres

21

medidas de bienestar y conciliación con nuestros colaboradores



+3,4 MILLONES

inversión en proyectos ambientales

+30

colaboraciones con entidades y proyectos sociales y culturales

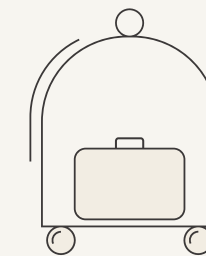
10

certificaciones sostenibles



960 MIL

clientes Rewards



HACEMOS ESPACIO PARA

MOSTRAR NUESTRO IMPACTO.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

NUESTRA RAZÓN DE SER

06 QUIÉNES SOMOS

08 NUESTRA CULTURA

09 MODELO DE NEGOCIO Y PRESENCIA INTERNACIONAL

10 CERTIFICACIONES

HACEMOS ESPACIO PARA

CRECER CON PROPÓSITO.



QUIÉNES SOMOS

Catalonia Hotels & Resorts fue fundada en 1983 por la familia Vallet en Barcelona. A lo largo de estas cuatro décadas hemos experimentado un crecimiento significativo, expandiéndonos tanto a nivel nacional como internacional.

Inicialmente, centramos las operaciones de la compañía en la adquisición y gestión de hoteles en ubicaciones estratégicas en España, ampliando progresivamente nuestras actividades en **cuatro grandes áreas**:



Prestación de **servicios hoteleros** tanto de alojamiento como de restauración en hoteles urbanos, vacacionales y complejos hoteleros del tipo resort, así como servicios relacionados con los anteriores en casinos, campos de golf, clubes de playa o teatros. Los hoteles en propiedad se comercializan principalmente bajo la marca Catalonia Hotels & Resorts.



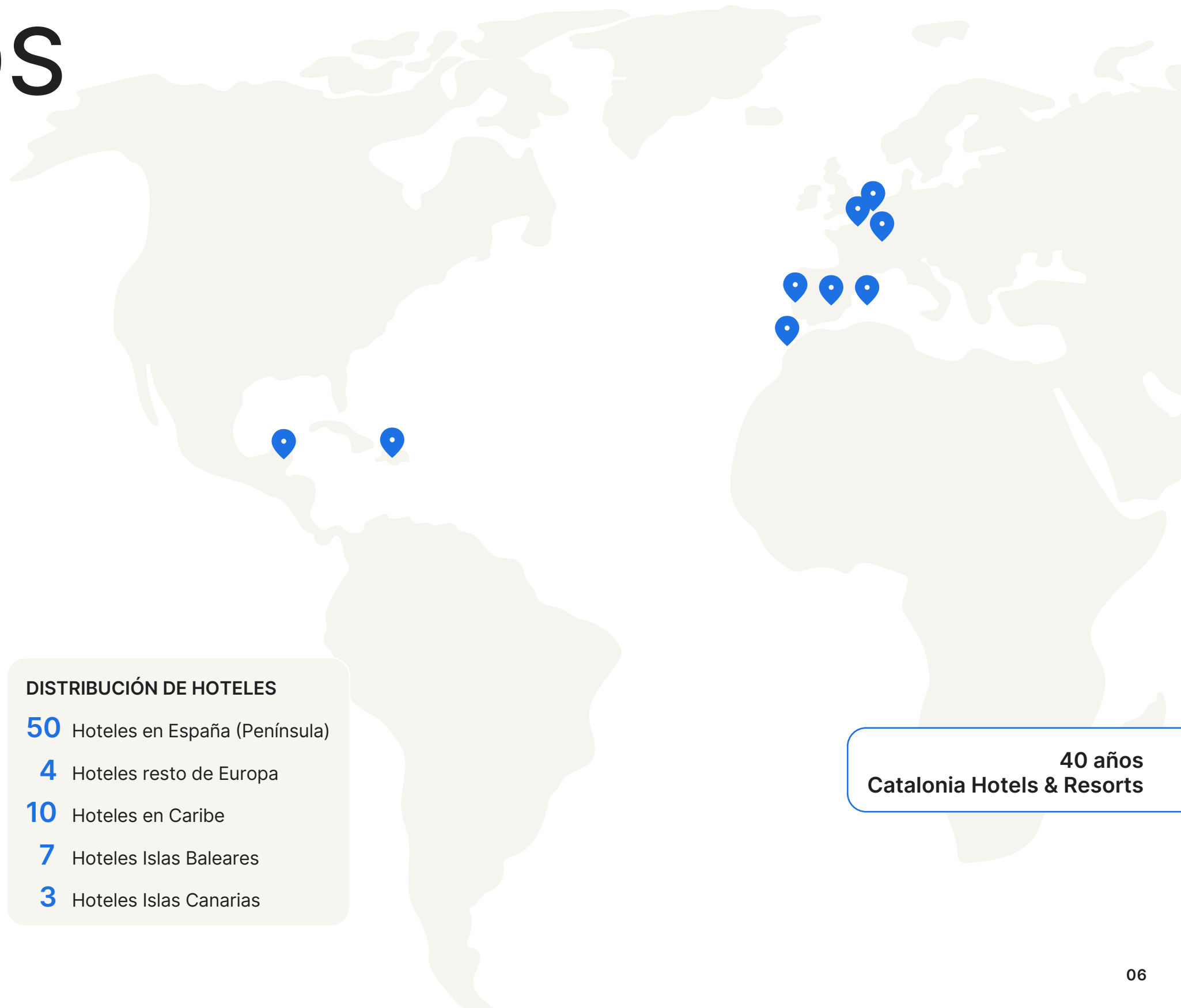
Prestación de **servicios de gestión de compras** de productos y servicios relacionados con la actividad hotelera bajo la marca Quantum, Consultoría, Compras y Servicios.



Cesión de **arrendamiento de hoteles** o de locales, tiendas o espacios hoteleros dentro de dichos establecimientos.



Prestación de **servicios de gestión hotelera** para hoteles que son propiedad de terceros.



DISTRIBUCIÓN DE HOTELES

- 50** Hoteles en España (Península)
- 4** Hoteles resto de Europa
- 10** Hoteles en Caribe
- 7** Hoteles Islas Baleares
- 3** Hoteles Islas Canarias

40 años
Catalonia Hotels & Resorts

QUIÉNES SOMOS



La filosofía de «**hacer espacio para lo que es importante**» se refleja en cada aspecto de nuestras operaciones, desde la atención al detalle en el servicio al cliente, hasta la gestión sostenible de nuestras propiedades.

UN ESPACIO PARA LO QUE ES IMPORTANTE

En Catalonia Hotels & Resorts, hacemos espacio para entender y responder a nuestros clientes, ofreciendo servicio personalizado y confort excepcional. Hacemos espacio para cuidar de nuestro equipo y entorno, promoviendo la sostenibilidad. Hacemos espacio para mantener la esencia de nuestros edificios históricos y apoyar la cultura local.

Desde nuestros orígenes, hemos puesto un énfasis especial en **conservar la esencia y el patrimonio de los edificios históricos** que adquirimos, integrándolos cuidadosamente en nuestra oferta hotelera, lo que refleja nuestra dedicación a la preservación cultural y a la promoción de la historia local. Algunos de nuestros hoteles están situados en edificios históricos que han sido restaurados con esmero para mantener su carácter original, al tiempo que ofrecen todas las comodidades modernas.

El crecimiento de Catalonia Hotels & Resorts también ha sido impulsado por nuestro enfoque en la **innovación** y en la mejora continua de los servicios. Hemos implementado diversas iniciativas para incorporar tecnología avanzada y prácticas sostenibles en las operaciones diarias, reforzando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable. La adopción de tecnologías verdes, la gestión eficiente de recursos como el agua y la energía son solo algunas de las acciones que destacan en nuestra **gestión ambiental**.

Además del enfoque sostenible, en Catalonia Hotels & Resorts hemos centrado nuestros esfuerzos en crear un **ambiente inclusivo y diverso** tanto para los empleados como para los clientes. Una de nuestras riquezas es el equipo multicultural y el fomento de un entorno de trabajo donde se valora y se respeta la diversidad. Este compromiso con la igualdad y la inclusión también se extiende a través de la interacción con las comunidades locales, ya que nos comprometemos con nuestro apoyo y colaboración en proyectos locales que benefician a las comunidades en las que estamos presentes.

NUESTRA CULTURA

La misión, visión y valores de Catalonia Hotels & Resorts conforman nuestra cultura de compañía y alinean los comportamientos de toda la organización con la estrategia corporativa, lo cual hace compatible la creación de valor económico

y social. El hecho de ser un grupo hotelero familiar ha contribuido a crear una cultura arraigada en los valores, con el **foco en las personas y un compromiso con la satisfacción del cliente y el cuidado del entorno.**

Misión

La misión de Catalonia Hotels & Resorts define el propósito de la compañía y establece los principios sobre los que actuamos, tomamos decisiones y nos comportamos toda la organización.

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

Visión

La visión de Catalonia Hotels & Resorts establece el marco en el que nos movemos y proyecta el futuro deseado que pretendemos alcanzar.

«Nuestra vocación de futuro es consolidarnos como una cadena hotelera sólida y de referencia a nivel nacional e internacional, fidelizando a nuestros huéspedes».

Valores

Los valores corporativos de Catalonia Hotels & Resorts configuran nuestra cultura y son la guía para el comportamiento de la organización.

Todos estos valores conforman la manera en la que los empleados actúan, toman decisiones y dan respuesta a las expectativas de sus grupos de interés.

Estos valores son los que compartimos en el día a día con nuestros grupos de interés y los que han permitido hacer de Catalonia Hotels & Resorts un proyecto de futuro, sólido, ético y referente en el mercado por la gestión responsable y sostenible del negocio.

EL SIGNIFICADO DE 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 los hoteles.

RESPECTO

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 cinco 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 Y PRESENCIA INTERNACIONAL

Nuestro modelo de negocio se sustenta en una amplia oferta hotelera y de restauración adaptada para todo tipo de estancias, ya sean de negocios, ocio y vacacional, o eventos especiales.

Asimismo, el hecho de ser un grupo que combina la propiedad y la gestión de la mayor parte de los hoteles nos confiere un enfoque único y diferencial en cuanto a las experiencias y el servicio que ofrecemos.

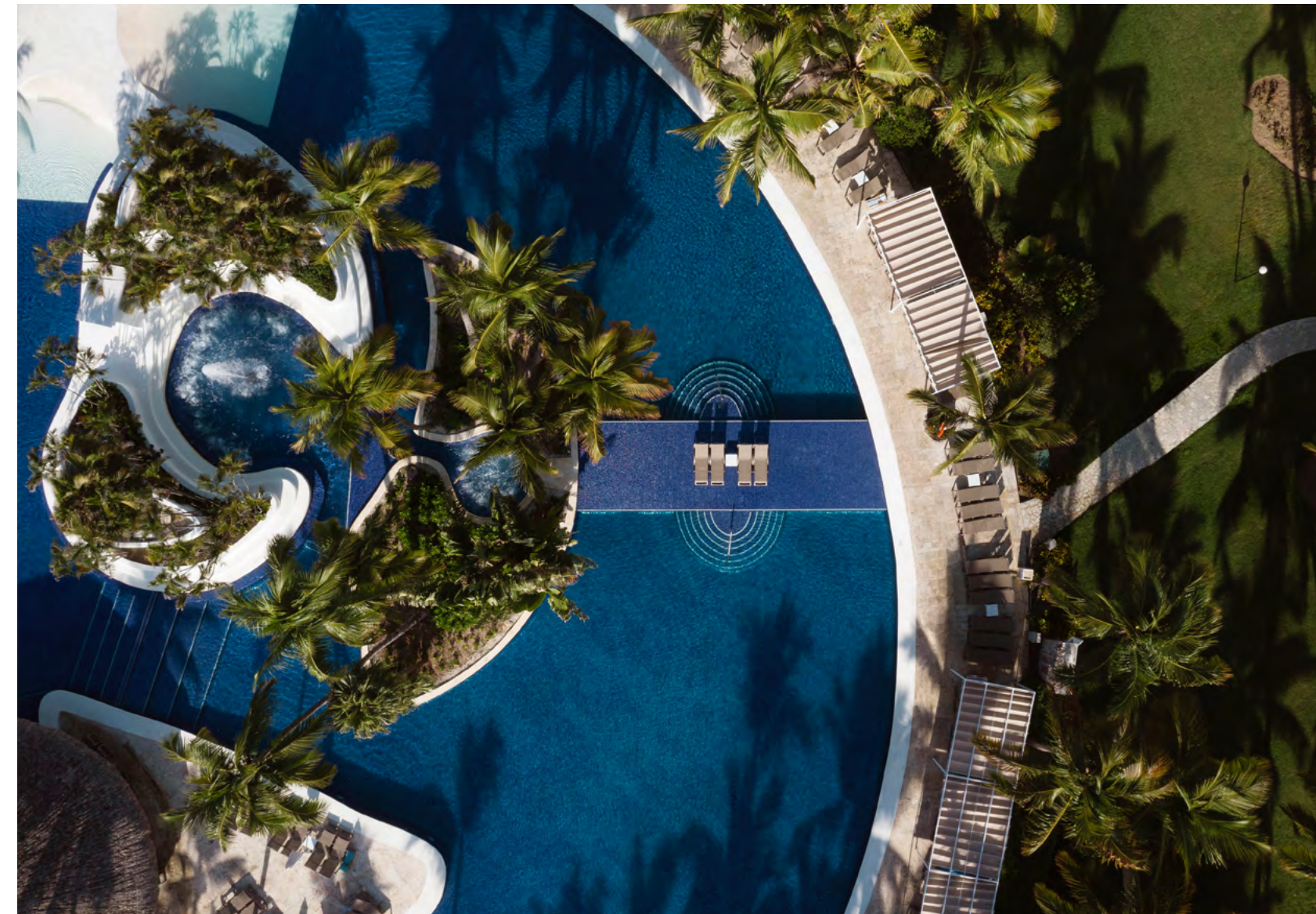
Operamos a través de **74 hoteles**, de los cuales **9 son resorts, 8 son hoteles vacacionales y 57 son hoteles urbanos**, ubicados en 7 países y 2 continentes, para satisfacer las necesidades y preferencias de diversos tipos de viajeros.

Uno de nuestros rESGos diferenciales es nuestra vocación internacional. Si bien inicialmente centramos nuestras operaciones en la adquisición y gestión de hoteles en ubicaciones estratégicas en España, en la década de los 90 iniciamos

nuestra expansión internacional con la apertura progresiva de hoteles en Europa, la puesta en marcha de nuestro primer *resort* en República Dominicana y posteriormente su expansión en dicho país y también en México. Este crecimiento ha contribuido a consolidar nuestra marca en los territorios en los que estamos presentes.

En Catalonia Hotels & Resorts, confiamos en nuestra estrategia y aspiramos a **seguir creciendo y fortaleciendo nuestra presencia en destinos turísticos internacionales a la vez que consolidamos nuestra presencia en España.**

En esta línea en 2023, hemos seguido avanzando en nuestros objetivos de crecimiento y hemos realizado tres operaciones: la inauguración del hotel Catalonia El Retiro en Madrid, la adquisición de un edificio residencial en Sevilla y la adquisición mayoritaria de la sociedad propietaria del hotel Moderno en Barcelona, cedido hasta la fecha en alquiler.



Un modelo de negocio en crecimiento y expansión internacional.

CERTIFICACIONES

En Catalonia Hotels & Resorts, nos esforzamos constantemente por alcanzar y mantener altos estándares de calidad y sostenibilidad en todos nuestros servicios. Nuestro compromiso con

la excelencia y la responsabilidad ambiental ha sido reconocido a través de **diversas certificaciones internacionales** que validan nuestros esfuerzos y nos impulsan a seguir mejorando.

10 certificaciones sostenibles.



En 2023 hemos obtenido la certificación Ecostars para todos nuestros hoteles, cumpliendo así con los estándares reconocidos por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) en aspectos de energía, agua, huella de CO₂, reciclaje, productos, alimentación y social.

Preferred by nature

Esta certificación, concedida a nuestros resorts ubicados en el Caribe, 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.



En 2023 hemos mantenido la certificación en turismo sostenible Biosphere para nuestros 31 hoteles en Barcelona y provincia. Esta certificación exige demostrar las medidas adoptadas en materia de sostenibilidad, englobando aspectos como la lucha contra el cambio climático, la protección medioambiental, social y cultural (conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible —ODS—).



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 sostenibilidad al cumplir los más altos estándares de desempeño en eficiencia energética y bajo impacto medioambiental.



Nuestros resorts en el Caribe han obtenido nuevamente en 2023 la certificación Travelife Gold, lo que evidencia 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.



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



Desde 2021, nuestros cinco hoteles en República Dominicana cuentan con esta certificación, que 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 medioambiente.



Hotel Catalonia Grand Costa Mujeres es parte de la gran comunidad internacional Green Destinations, con un reconocimiento en sostenibilidad turística.



Desde 2015, ocho de nuestros hoteles en el Caribe forman parte del programa EcoLíderes de Tripadvisor por sus prácticas medioambientales, en temas de reciclaje, preferencia por alimentos orgánicos locales y la instalación de puntos de carga para vehículos eléctricos.



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

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

GOBIERNO CORPORATIVO

12 GESTIÓN DE RIESGOS

13 GOBERNANZA, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

HACEMOS ESPACIO PARA LA TRANSPARENCIA,

LA COMUNICACIÓN Y LA RESILIENCIA.



GESTIÓN DE RIESGOS

En Catalonia Hotels & Resorts contamos con un **modelo de gestión de riesgos** que permite identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos asociados a las actividades.

Principales riesgos:

- **15** servicios corporativos.
- **9** estrategia y planificación
- **7** gobernanza
- **4** operaciones
- **2** reporting

Entre los más destacados cabe mencionar:

- Protección de datos y **ciberseguridad**.
- Atracción, retención y desarrollo de **talento**.
- **Contingencia** y continuidad del negocio.
- Cumplimiento **normativo**.
- Condiciones económicas y **tendencias** en la industria.
- Acceso a **suministros** básicos.
- Eventos **catastróficos**.
- Cambio **climático**.

Para la gestión de algunos de los principales riesgos identificados hemos impulsado diversos comités.

A lo largo de 2023, hemos llevado a cabo un comité de ciberseguridad, un comité de seguridad de instalaciones y edificios y un comité de salud pública.

Además de disponer del Código Ético, hemos desarrollado toda una **normativa de cumplimiento interno, que se articula a través de un conjunto de políticas principales.**

POLÍTICA DE RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

En 2023 hemos iniciado el desarrollo de esta política y se prevé su aprobación en 2024. A través de ella, nos comprometemos con el estricto cumplimiento de la legislación laboral en todos los países en los que estamos presentes, prohibiendo cualquier forma de trabajo forzoso o uso de mano de obra infantil. Asimismo, nos comprometemos con la **dignidad y no discriminación de todas las personas** de nuestra organización, la protección de la salud y el bienestar de la plantilla, la protección y preservación de nuestro entorno y el respeto por los derechos de los pueblos indígenas y tribales.

ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA FISCAL

Estamos firmemente comprometidos con el **cumplimiento de la normativa tributaria en todos los países en los que operamos**, actuando con transparencia y ética. Todos los administradores de nuestras sociedades son responsables del cumplimiento de la estrategia fiscal de Catalonia Hotels & Resorts.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para nuestra compañía, la privacidad de la información de nuestros clientes y la información que compartimos con ellos es clave. En este sentido, en Catalonia Hotels & Resorts contamos con un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y un Plan Director de Seguridad** de la Información que cumplen con los más exigentes estándares internacionales y que buscan garantizar el correcto funcionamiento y supervivencia de la organización, en un entorno cada vez más digital y expuesto a las amenazas.

En 2023, hemos aprobado la **Política de Seguridad de la Información** que está en línea con nuestros valores, la generación de confianza con los clientes y el cumplimiento normativo más exigente, de acuerdo con los estándares internacionales.

Ante los riesgos que afectan a la seguridad de la información, además de tener instrumentada una política de gestión, disponemos de un ecosistema para el control y la gestión. En este sentido, somos activos en la concienciación de nuestros clientes y disponemos de un sistema de herramientas de seguridad avanzada, que nos preparan ante potenciales situaciones de riesgo. En el ámbito de la ciberseguridad, estamos trabajando en una evaluación de riesgos para identificar vulnerabilidades y amenazas potenciales. Asimismo, realizamos programas de formación interna y mejoras para el fortalecimiento de la seguridad de la red y de los sistemas.

En 2023 nos hemos adherido a *The Code*, una iniciativa global para prevenir la explotación sexual infantil en el sector turístico de México.



GOBERNANZA, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Nuestro sistema de gobierno está alineado con nuestros valores corporativos y a través de él se integran los principios de transparencia y responsabilidad que enmarcan la gestión de nuestra actividad, garantizando de esta manera los intereses de todos nuestros *stakeholders*.

Catalonia Hotels & Resorts somos un grupo que presta servicios hoteleros, o servicios relacionados con la hostelería, en 74 hoteles repartidos por España, Europa y el Caribe. Al frente de las sociedades del grupo están los administradores que han sido designados por las Juntas Generales de Accionistas y quienes son los responsables de dirigir las operaciones y gestionar el correcto funcionamiento de las empresas que conforman el grupo, con el objetivo de lograr beneficios a largo plazo, siempre alineados con los objetivos de sostenibilidad y de gestión responsable de la empresa.

Como empresa familiar, en Catalonia Hotels & Resorts disponemos de un protocolo familiar en el que se detallan las normas y procedimientos de funcionamiento, la participación de la familia en la empresa, la resolución de conflictos y la sucesión planificada.

En 2023, hemos aprobado y difundido interna y externamente entre todos los *stakeholders* el **primer Código Ético Corporativo** con un alcance global para todas las empresas del grupo. Este código es la referencia del sistema de *compliance* y aplica a todos los miembros de la compañía. Se basa en los principios de integridad y profesionalidad, en línea con la misión, la visión y los valores de Catalonia Hotels & Resorts. Todos los empleados de la compañía han sido informados y formados y además tienen la obligación de dar cuenta sobre posibles incumplimientos de la normativa vigente y de los principios que contiene el Código Ético.

Asimismo, para canalizar las dudas e incumplimientos que pueden surgir a través de la aplicación del Código Ético, en Catalonia Hotels & Resorts contamos con un Canal Ético, abierto a empleados, clientes y proveedores, que garantiza la confidencialidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, garantizándose así la protección de los informantes en el ámbito de la propia compañía.

Además, en línea con los valores de la compañía y los principios que rigen el Código Ético, en Catalonia Hotels & Resorts hemos desarrollado una normativa de cumplimiento interno, entre las que se encuentra la **política anticorrupción**, cuya aprobación se ha llevado a cabo en 2023. Dicha política incluye, entre

otros aspectos: los estándares de conducta esperados por parte de todos los miembros de la compañía en sus relaciones con los grupos de interés, la política sobre donaciones y patrocinios, la realización y recepción de regalos y la gestión de conflictos de interés. Su divulgación interna se ha realizado en 2023.



ELEMENTOS DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

Mapa de Riesgos Penales	Canal Ético
Código Ético	Políticas Internas, Procedimientos e Instrucciones
Programa de Cumplimiento	Sistema Disciplinario

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

INTEGRACIÓN ESG EN LA ESTRATEGIA

15 ESTRATEGIA

16 RETOS Y OPORTUNIDADES

17 OBJETIVOS ESG

18 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

HACEMOS ESPACIO PARA

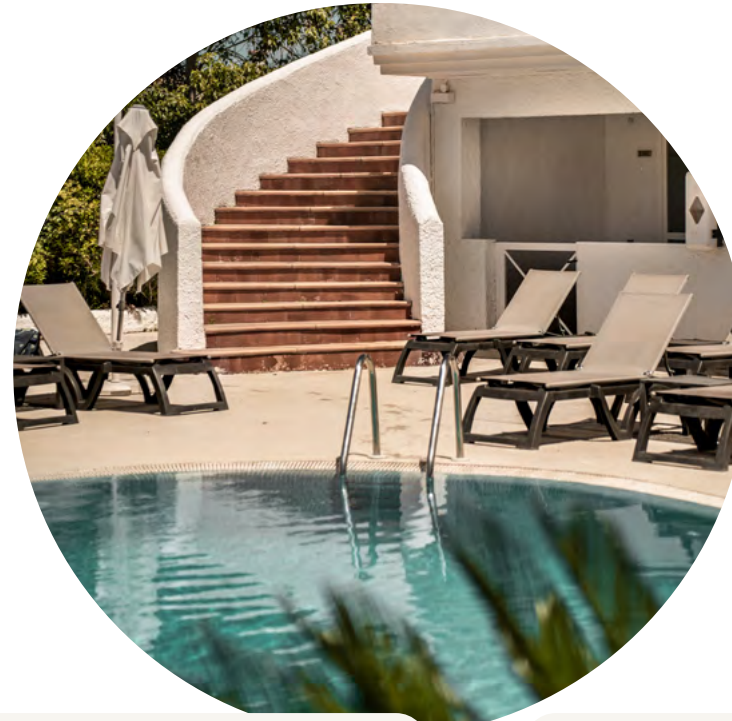
UN FUTURO SOSTENIBLE.



ESTRATEGIA

En Catalonia Hotels & Resorts tenemos una estrategia definida, cuyos objetivos están alineados con el **crecimiento sostenible**, la **satisfacción del cliente**, el **bienestar de nuestros colaboradores**, y el **respeto y la responsabilidad con las comunidades** en los territorios donde operamos.

Esta estrategia se sustenta en 4 pilares:



1

MEJORAR CONTINUAMENTE LA OFERTA DE SERVICIOS.

- Mejorar la experiencia del cliente.
- Mejorar la calidad de nuestras instalaciones.
- Ofrecer atención personalizada y poner foco en los detalles.

2

EXPANSIÓN EN MERCADOS ATRACTIVOS.

- Buscar nuevos mercados atractivos.
- Ampliar nuestra presencia global.
- Acceder a nuevos segmentos.
- Consolidar nuestra posición en el mercado.

3

MEJORAR LA PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS COLABORADORES.

- Promover el desarrollo profesional.
- Potenciar el bienestar.

4

INTEGRAR LOS TEMAS ESG EN LA ORGANIZACIÓN.

- Integrar prácticas sostenibles en nuestros procesos y operaciones.
- Promover el uso eficiente de recursos.
- Garantizar prácticas laborales justas.
- Convertirnos en una fuerza positiva para el cuidado del medioambiente y las comunidades en las que operamos.

RETOS Y OPORTUNIDADES

En un sector tan dinámico como el hotelero, somos conscientes de la importancia de adaptarnos e innovar para dar respuesta a los cambios que se producen en nuestro entorno y también en los gustos y las necesidades de nuestros clientes.

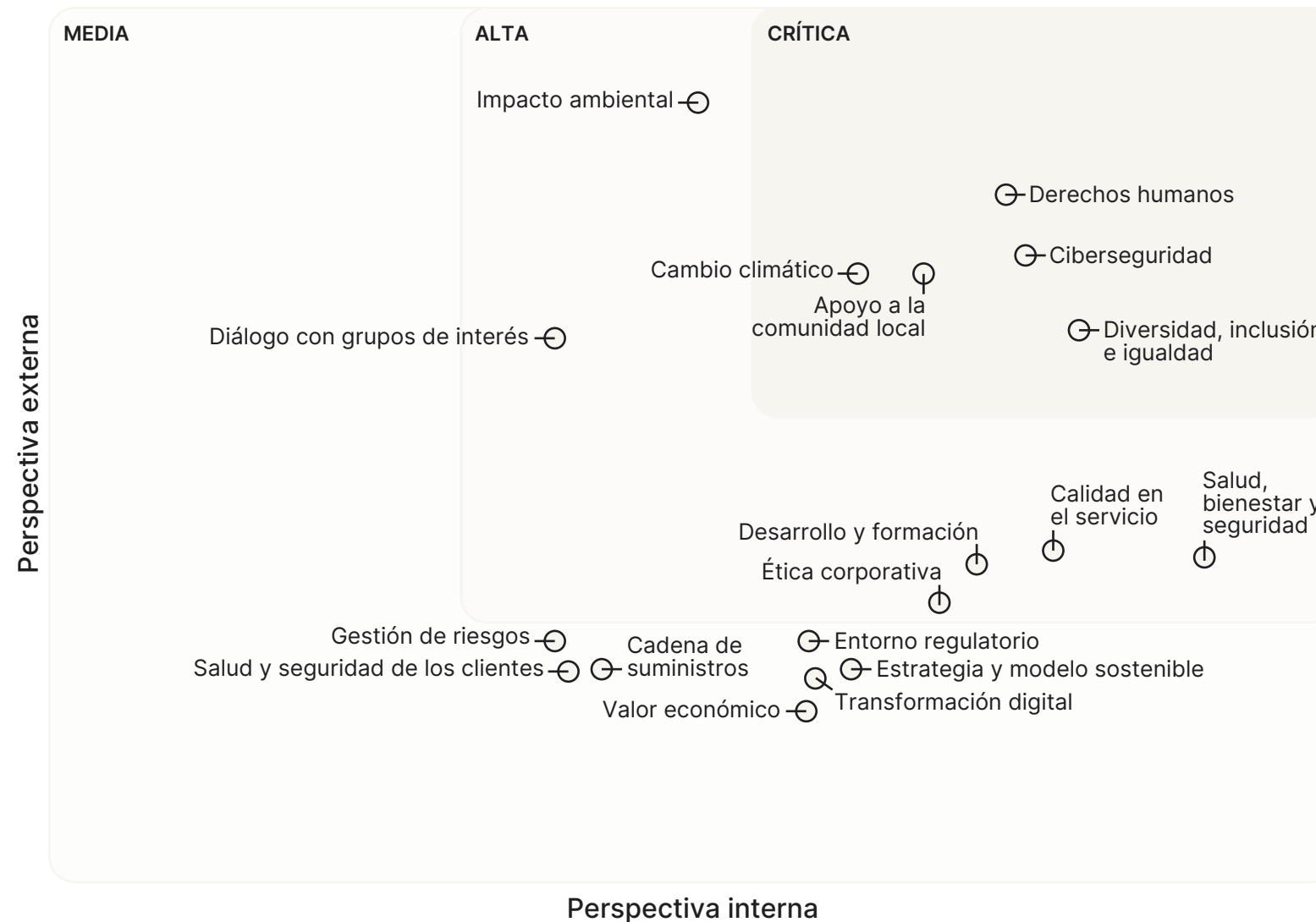
Es por ello que reconocemos la importancia de identificar y priorizar los aspectos que son más relevantes para nuestros *stakeholders*, con el fin de incorporarlos en nuestra estrategia empresarial.

En este sentido, el **análisis de materialidad** es un proceso clave que nos permite identificar los riesgos y oportunidades más significativos en términos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), y asegurarnos de que nuestras acciones se alineen con estas prioridades.

El análisis que hemos llevado a cabo en 2023 ha consistido en la identificación de 18 temas materiales y su correspondiente evaluación a través de más de 5000 respuestas recibidas por parte de nuestros grupos de interés. Tras dicho análisis, hemos realizado una priorización y clasificación de los mismos en función de su importancia relativa, tanto desde la perspectiva interna como de la externa.

Los resultados del proceso de materialidad nos han permitido **identificar aquellos temas que son clave y sobre los que debe ir adaptándose nuestra estrategia.**

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Participantes en el proceso de consulta de la materialidad

1242 colaboradores de todas las regiones

57 directores de hotel y corporativo

55 proveedores de todos los países

3654 clientes pertenecientes al programa de fidelización de Catalonia Rewards

OBJETIVOS ESG

En línea con los temas materiales, nuestra estrategia y los objetivos de la Agenda 2030, hemos definido **ocho objetivos ambientales, sociales y de gobernanza** que nos han de

permitir avanzar en nuestra ambición de mejorar el desempeño responsable y sostenible de Catalonia Hotels & Resorts en los próximos seis años.



Elaboración de la estrategia ESG y objetivos agenda 2030



Medición de la huella de carbono alcance 1, 2 y 3 y plan de descarbonización



Homologación de macroprocesos



Creación de políticas ESG



Bases de datos confiables y trazables



Sensibilización y formación a colaboradores y clientes



Eliminación del uso de plástico de un solo uso



Fortalecimiento de compras responsables y sostenibles



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

En Catalonia Hotels & Resorts estamos comprometidos con los objetivos de la Agenda 2030 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 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.

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 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 12. Producción y consumo responsables

Con la iniciativa de utilizar botellas de cristal en lugar de botellas de plástico y reemplazar productos de un solo uso por rellenables, contribuimos a la reducción de residuos plásticos y fomentamos un modelo de producción y consumo más sostenible.

ODS 2. Hambre cero

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

ODS 4. Educación de calidad

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

ODS 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 de plástico 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.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

20 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

21 COMUNICACIÓN

22 COMPROMISO CON LA SALUD Y EL BIENESTAR

23 CALIDAD Y REPUTACIÓN

26 INNOVACIÓN

27 GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

HACEMOS ESPACIO PARA EL

BIENESTAR Y LA CONFIANZA.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A lo largo de estos últimos años tras la pandemia, el sector hotelero se ha mostrado muy sensible a la evolución de la economía. El aumento de precios en los costes operativos, energéticos y también en los aprovisionamientos, unido a los cambios en los comportamientos de los clientes, que retrasan sus decisiones a la hora de planificar sus destinos, y finalmente la inestabilidad geopolítica han supuesto un reto para el sector.

A pesar de ello, en 2023 el balance ha sido positivo, mostrando la fortaleza y la resiliencia del sector hotelero. Esto ha hecho posible recuperar las cifras de negocio previas a la pandemia.

En Catalonia Hotels & Resorts, nos adaptamos al entorno cambiante y nos enfocamos para hacer frente a estos retos a través de:

- **Inversión en tecnología** para potenciar el posicionamiento de nuestra marca a nivel nacional e internacional, atraer nuevos clientes y fidelizar a los que ya lo son y también para ganar en eficiencia en nuestros procesos de gestión.
- **Diversificar nuestra oferta**, expandiendo nuestra presencia con nuevos hoteles y en nuevos territorios.
- **Integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia** de negocio a través de un enfoque de generación de valor compartido para nuestros grupos de interés, preservando el medioambiente y respetando las comunidades en las que estamos presentes.



COMUNICACIÓN

En Catalonia Hotels & Resorts ponemos a disposición de nuestros clientes múltiples canales para la comunicación. Asimismo, nos esforzamos para que el contenido de la **comunicación sea clara y transparente**, promoviendo además el diálogo con los clientes como fuente de mejora y de detección de oportunidades para la innovación y garantizamos, por último, respuestas adecuadas a sus inquietudes, con el fin de mejorar su experiencia.

Para ello, en las opiniones en línea, facilitamos a nuestros directores y directoras de hotel que puedan responder a las opiniones de nuestros clientes publicadas en diversas fuentes y también realizar el seguimiento de la encuesta interna de la cadena.

Asimismo, fomentamos la participación activa de nuestros clientes a través de las redes sociales con contenidos relevantes y de calidad que dinamicen nuestra comunidad.

Además de la transparencia, buscamos la máxima proximidad y conexión con el cliente.

CANALES DE COMUNICACIÓN


www.cataloniahotels.com

9,5 millones de visitas

Redes sociales

 148 000 seguidores

 132 900 seguidores

 83 800 contactos

Catalonia Rewards

960 000 miembros

Campañas y publicidad

44 campañas vía mail



COMPROMISO CON LA SALUD Y EL BIENESTAR

La salud y el bienestar de nuestros clientes forman parte de nuestro compromiso. En este sentido, **garantizamos la salud y la higiene alimentaria** a nivel global en cada uno de nuestros establecimientos y servicios de restauración, en línea con exigentes normativas internacionales en materia de análisis de riesgos y control de puntos críticos en alimentos y bebidas (HACCP). Asimismo, los equipamientos de nuestras cocinas están sometidos a rigurosos protocolos hospitalarios para garantizar una limpieza y desinfección permanente.

Además, seguimos de manera rigurosa los siguientes protocolos:

- **Auditorías internas** sobre procesos y estándares de cocina y restaurantes.
- **Autocontroles y registros** que siguen las normativas de sanidad de cada país en el que estamos presentes.
- **Análisis microbiológicos** exhaustivos a los alimentos y equipos.
- Gestión de plagas con **tratamientos trimestrales** y preventivos.

Fruto de este compromiso y el alto nivel de exigencia sobre los temas de higiene y sanidad, hemos recibido el **Distintivo H** en la mayoría de nuestros establecimientos de México, y queda pendiente solo nuestro hotel Grand Costa Mujeres, que está en proceso de obtención.

Por último, a través de nuestro **programa Alimentium**, gestionamos la información sobre alérgenos de nuestros productos de restauración, lo que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios y garantizar la seguridad alimentaria de nuestros colaboradores a través de la utilización de etiquetas electrónicas.

INSPECCIONES 2023

HOTELES ESPAÑA



HOTELES CARIBE



CALIDAD Y REPUTACIÓN

En línea con la estrategia, en Catalonia Hotels & Resorts nos esforzamos por ofrecer una experiencia personalizada, centrada en los detalles, para crear experiencias inolvidables para nuestros clientes.

La mejora de la calidad en nuestros hoteles, resorts y restaurantes es el motor para crear relaciones perdurables en el tiempo con nuestros clientes y lograr que repitan con nosotros.

Para gestionar la relación con nuestros clientes más fieles, disponemos del programa **Catalonia Rewards**, el cual, al optar por reservar a través de nuestros canales directos, facilita toda una serie de ventajas, beneficios exclusivos, tarifas preferenciales y acumulación de un porcentaje de su reserva en forma de crédito para ser utilizado en futuras estancias.

A través de nuestro **programa de fidelización**, no solo ofrecemos una serie de privilegios diferenciales a nuestros clientes, sino que nos comprometemos a mejorar el servicio y la atención que les prestamos, tratando siempre de responder a sus expectativas.

Nuestro programa de fidelización **Catalonia Rewards** se estructura en 4 niveles de membresía con beneficios escalonados que permiten beneficiarse hasta un 6% del importe de la reserva en *travel cash*, que podrás gastar en otras reservas y en la mayoría de servicios del hotel, entre otras muchas ventajas.

BENEFICIOS EUROPA	ñreat	Circle	Star	Top
	1-3 noches	4-34 noches	35-49 noches	>50 noches
Tarifa Travel Cash sobre tarifa web con descuento / Travel Cash en extras ¹	3%	4%	5%	6%
Desde 7% descuento en reservas directas Rewards	✓	✓		
Desde 10% descuento en reservas directas Rewards			✓	✓
Early check-in/ late check-out gratuito ²	✓	✓	✓	✓
Servicio de impresora (hasta 10 hojas)	✓	✓	✓	✓
Servicio de recogida (recepción de compras entre check-in/ check-out) ³	✓	✓	✓	✓
Copa de cava bienvenida	✓	✓	✓	✓
Botella de agua de bienvenida (1er día)	✓			
Botella de agua diaria en la habitación		✓	✓	✓
Descuento en upgrade (-25%) ²	✓			
Upgrade gratuito ²		✓	✓	✓
Descuentos en Alimentos y Bebidas ⁴	-10%	-15%	-20%	-25%
Wifi Gratis	✓	✓	✓	✓
Pack de bienvenida		✓		
Pack de bienvenida VIP			✓	✓
Toalla extra: playa y piscina ⁵			✓	✓
Un acceso gratuito al spa durante la estancia ⁵			✓	✓
Desayuno gratis ⁶			✓	✓
Parking gratis durante la estancia ⁵				✓
Una experiencia gastronómica anual para dos personas ⁷				✓

¹Sólo para clientes alojados y siempre que el servicio sea gestionado por el propio hotel, para más información revisar en los Términos y Condiciones qué servicios quedan incluidos en este beneficio.

²Sujeto a disponibilidad.

³Sólo se aceptarán recogidas con portes pagados.

⁴El descuento de alimentos y bebidas: para los miembros no alojados aplica al miembro más un acompañante y no bonifica en extras con Travel Cash; para los miembros alojados, aplica a los huéspedes alojados en la misma habitación que el miembro. Para más información revisar en los

Términos y Condiciones qué servicios quedan incluidos en este beneficio. Los banquetes y eventos están excluidos. Siempre que el hotel proporcione el servicio y según sus condiciones. Las promociones no son acumulables. Si alguno de estos servicios está en promoción, el personal del hotel ofrecerá la opción más ventajosa.

⁵Siempre que el hotel proporcione el servicio y según sus condiciones.

⁶Sólo para tarifas de alojamiento. Incluye al miembro y a los huéspedes alojados en su habitación.

⁷Invitación para dos personas para degustar un menú exclusivo para nuestros miembros en Eboca Restaurants, previa confirmación con Catalonia Rewards.

CALIDAD Y REPUTACIÓN

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 ¹	3%	4%	5%	6%
Desde 10% descuento en reservas directas Rewards	✓	✓		
Desde 12% descuento en reservas directas Rewards			✓	✓
Early check-in/ late check-out gratuito ²		✓	✓	✓
Servicio de impresora (hasta 10 hojas)	✓	✓	✓	✓
Servicio de recogida (recepción de compras entre check-in/ check-out) ³	✓	✓	✓	✓
Copa bienvenida	✓	✓	✓	✓
Botella de agua diaria en la habitación		✓	✓	✓
Asignación preferente o descuento en upgrade por tipología de habitación ²	-10%	-15%	-20%	-25%
Upgrade gratuito ²			✓	✓
Descuentos en extras ⁴	-10%	-15%	-20%	-25%
Wifi gratis	✓	✓	✓	✓
Descuentos en membresía Gold Exclusive Traveler Club o superior ⁵	-10%	-10%	-15%	-20%
Pack de bienvenida		✓		
Pack de bienvenida VIP			✓	✓
Toalla extra: playa y piscina ⁶			✓	✓
Un acceso gratuito al spa durante su estancia ⁶			✓	✓
Aparcamiento gratuito durante toda la estancia ⁶				✓
Una experiencia gastronómica anual para dos personas ⁷				✓

En 2023 Catalonia Rewards ha crecido un 8,7 % hasta los 960 000 miembros.

¹Sólo para clientes alojados y siempre que el servicio sea gestionado por el propio hotel, para más información revisar en los Términos y Condiciones qué servicios quedan incluidos en este beneficio.

²Sujeto a disponibilidad.

³Sólo se aceptarán recogidas con portes pagados.

⁴Descuentos en extras: Sólo corresponde a miembros alojados. Se podrán beneficiar los huéspedes alojados en la misma habitación que el miembro. Para más información revisar en los Términos y Condiciones qué servicios quedan incluidos en este beneficio. En todos los casos siempre que los servicios sean ofrecidos por el propio hotel y no por terceros. Los banquetes y eventos están excluidos. Las promociones no son acumulables. Si alguno de estos servicios está en promoción, el personal del hotel le ofrecerá la opción más ventajosa.

⁵Descuento válido para nuevos socios de ETC. No se aplica para precios promocionados ni se puede acumular con otros descuentos.

⁶Siempre que el servicio sea gestionado por el propio hotel y según sus condiciones.

⁷Invitación para dos personas para degustar un menú exclusivo para nuestros miembros en Eboca Restaurants, previa confirmación con Catalonia Rewards.

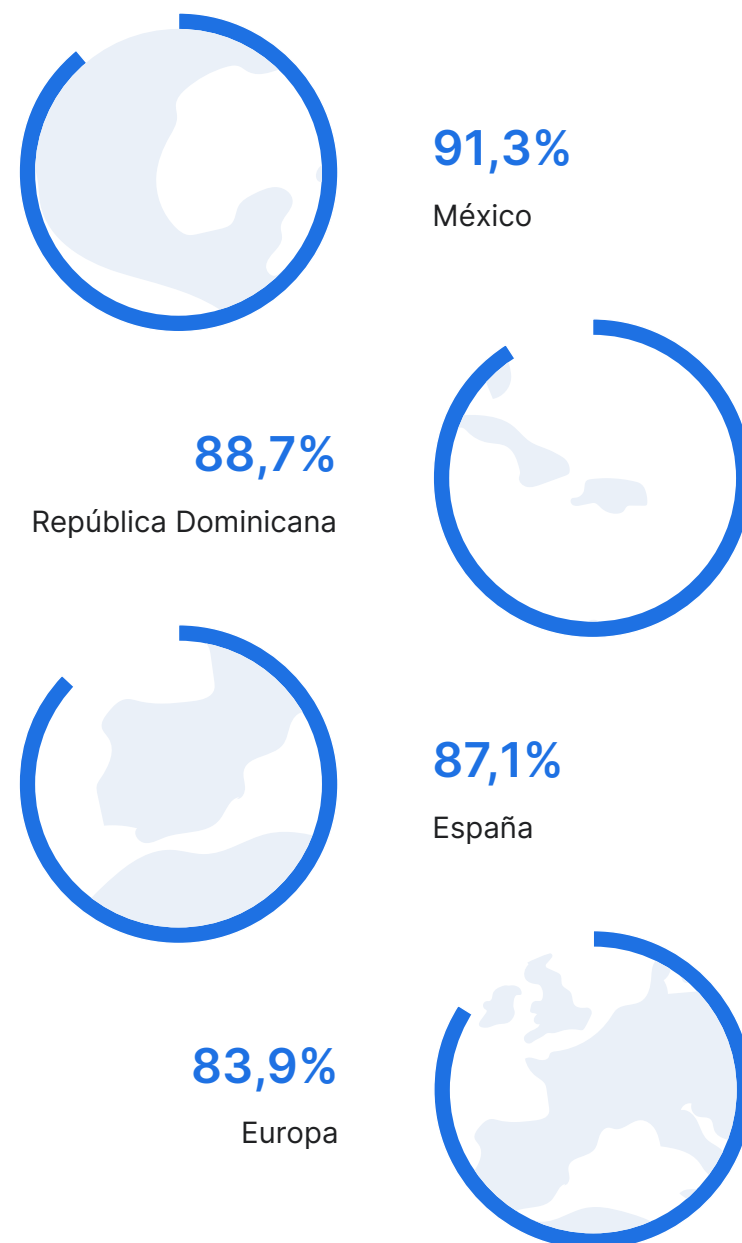
CALIDAD Y REPUTACIÓN

La valoración de la experiencia de cliente en 2023, por parte de nuestros clientes del programa Catalonia Rewards, es de **4,47 sobre 5**, superior en 4 puntos porcentuales a los clientes que no forman parte de nuestro programa de fidelización.

Esta mejora en la percepción de la experiencia del cliente confirma el impacto que genera nuestro programa a la hora de fortalecer los vínculos de relación con nuestros clientes.

Además de evaluar la experiencia de nuestros clientes del programa Catalonia Rewards, analizamos la percepción sobre nuestra marca a nivel online. A través de la escucha online, **seguimiento y evaluación de las opiniones de nuestros huéspedes**, podemos tomar decisiones enfocadas a mejorar el trato, el servicio y la experiencia con el cliente. Mediante el uso de una herramienta online, obtenemos una valoración de la calidad percibida en todos nuestros establecimientos hoteleros y poder compararnos con otros referentes competitivos en los territorios en los que estamos presentes.


GLOBAL REVIEW INDEX (TM)





INNOVACIÓN

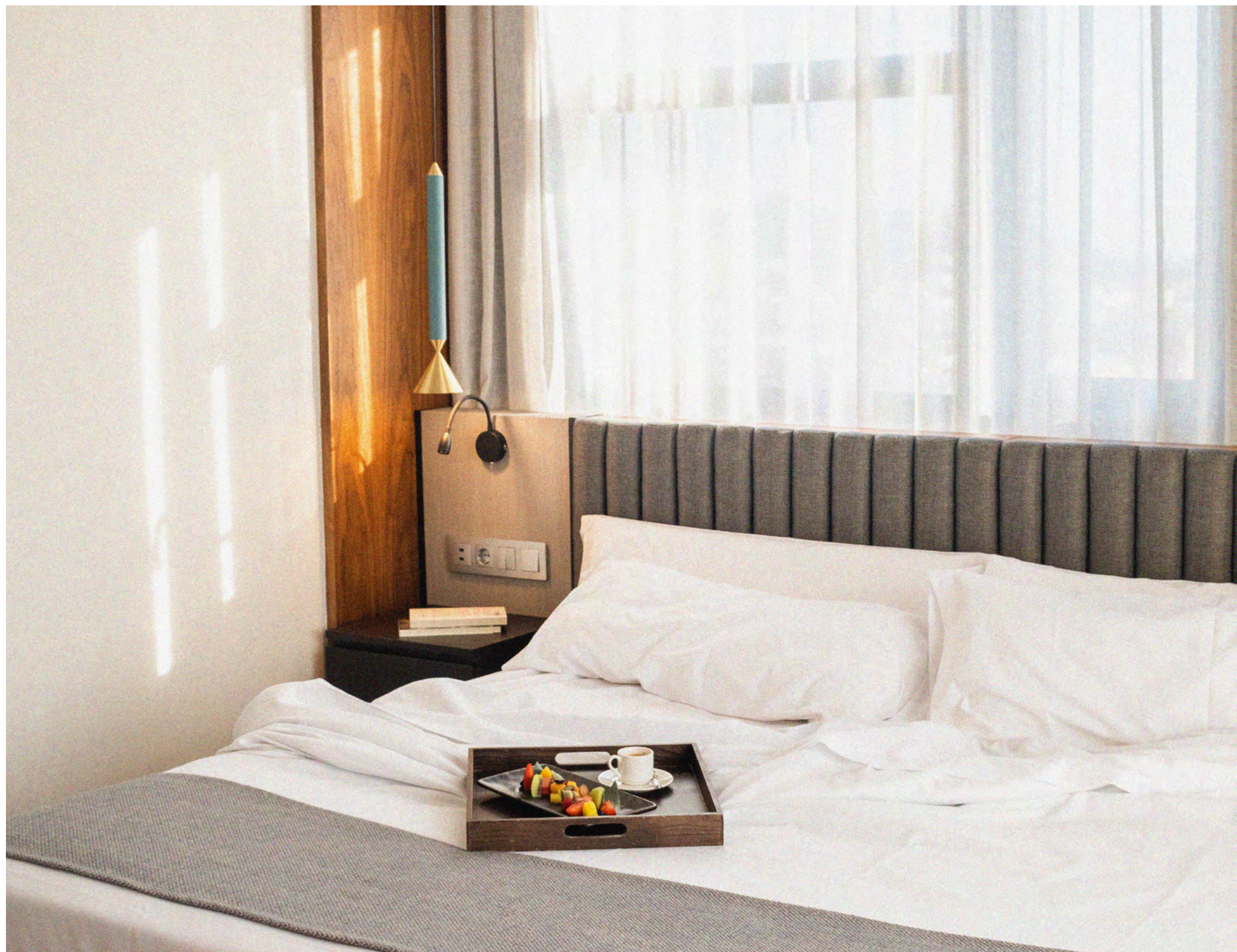
Con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia al cliente, en Catalonia Hotels & Resorts ponemos el foco también en la innovación tanto en los procesos como en la comunicación y la relación con nuestros clientes.

A lo largo de 2023 hemos impulsado una serie de proyectos en diversos ámbitos entre los que destacamos:

 Tablets en la recepción para facilitar la **digitalización de todas las fases de check in y check out** y simplificar el proceso al cliente. Esta iniciativa ya está funcionando en 65 hoteles.

 Implantación de una **plataforma de gestión operativa para el departamento de housekeeping**, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la eliminación del uso de papel. Esta herramienta ya está en funcionamiento en 69 hoteles.

 **Web de servicios para grandes hoteles del grupo**, lo que mejora la experiencia de los clientes, facilitándoles información y acceso a diversos servicios como realización de reservas en restaurantes, solicitud de servicio de room service y servicios relacionados con el wellness.



GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

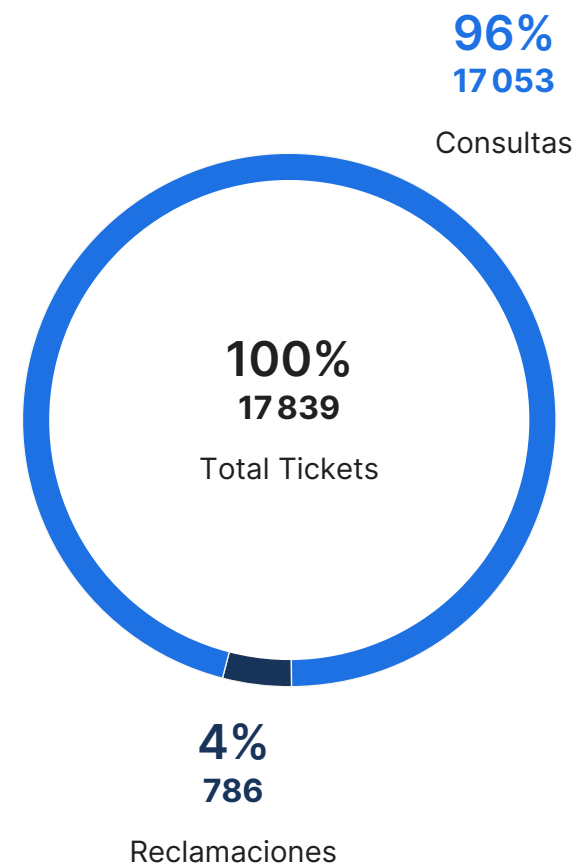
Nuestro compromiso con los clientes requiere de una escucha activa para atender sus opiniones, garantizando así su derecho a recibir una atención personalizada por nuestra parte.

En 2023, hemos mejorado la comunicación con nuestros clientes con una **nueva plataforma que permite agilizar la comunicación y gestión de incidencias** por parte de nuestros clientes.

Además, ponemos a disposición de nuestros clientes otros canales para formular sus quejas, como las «Cartas al director general». A través de este canal, facilitamos también que compartan sus experiencias, sugerencias y opiniones de mejora.

Para nuestros clientes pertenecientes al programa Catalonia Rewards, disponemos también de un **sistema multicanal para la gestión de reclamaciones**, que permite la comunicación con nosotros a través del teléfono, formularios web, correos electrónicos y envíos postales.

RESUMEN TICKETS REWARDS 2023 (A 15/12/2023)



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

29 RETOS Y OPORTUNIDADES

30 PERFIL DE NUESTRO EQUIPO

31 APUESTA POR EL TALENTO

32 DESEMPEÑO Y RETRIBUCIÓN

33 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, DIVERSIDAD Y COMUNICACIÓN

34 UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR

HACEMOS ESPACIO PARA LA DIVERSIDAD,

EL TALENTO Y EL BIENESTAR.



RETOS Y OPORTUNIDADES

Uno de los principales activos de nuestra compañía y principal motor que impulsa nuestro negocio son los profesionales que conforman Catalonia Hotels & Resorts.

El grupo de profesionales que integra nuestra compañía es muy diverso, dada nuestra presencia internacional. Este factor supone un reto desde el punto de vista de la gestión y también a la hora de conformar una cultura corporativa compartida a través de nuestros valores.

Desde el punto de vista de la gestión, aspectos estratégicos clave como la atracción y retención del talento, se convierten en una prioridad para nuestra compañía. Es por ello que apostamos por crear un excelente lugar para trabajar, que

promueve el desarrollo profesional y el bienestar de nuestros colaboradores.

Asimismo, nos esforzamos en transmitir y compartir nuestros valores corporativos con el objetivo de fortalecer nuestra cultura organizacional y nuestras conductas, con los grupos de interés con los que nos relacionamos.

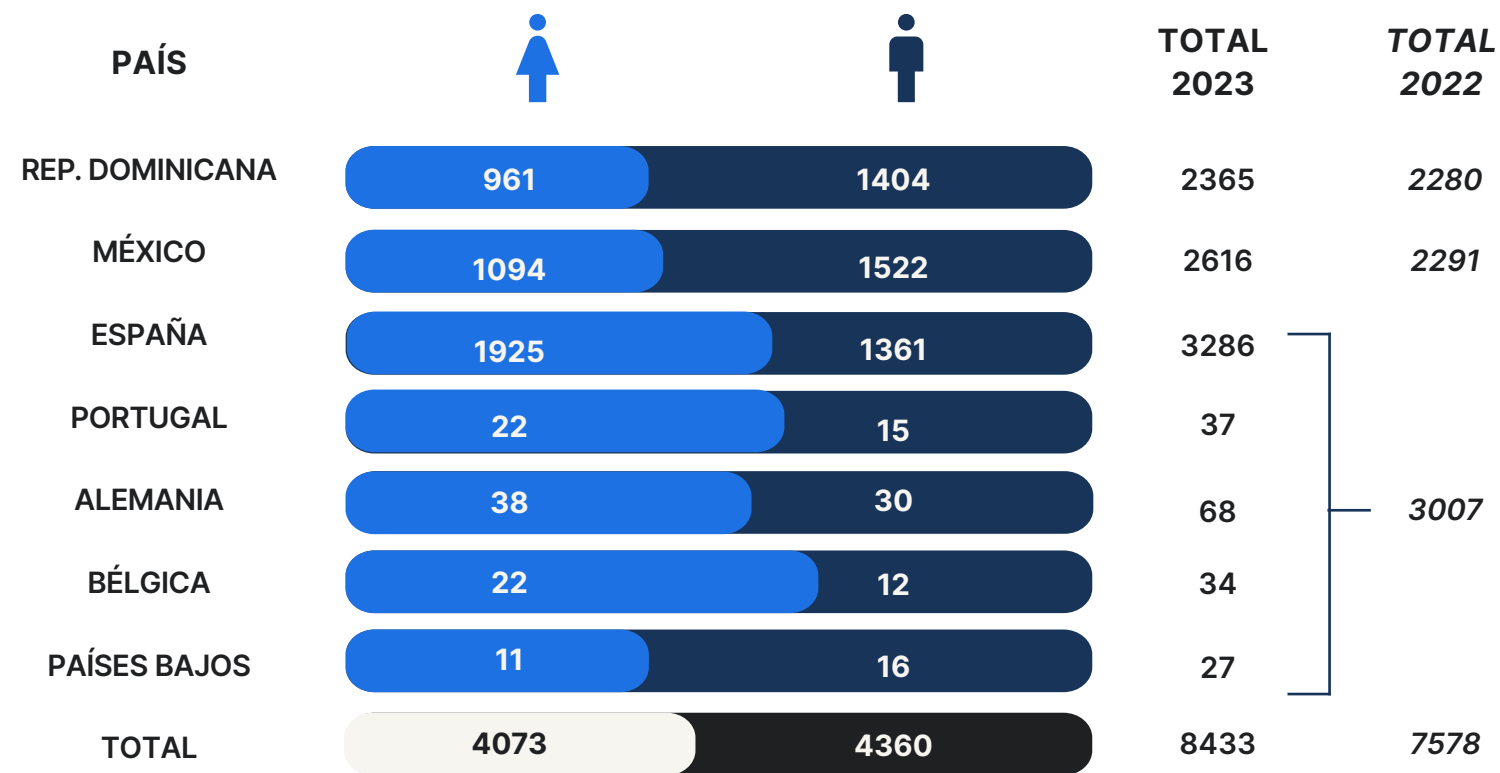
Esta estrategia es una muestra de nuestro esfuerzo por crear un **entorno de trabajo en el que nuestros colaboradores prosperen y contribuyan al crecimiento sostenible de nuestra compañía**. La apuesta por atraer y retener el talento no solo es una apuesta y una mejora para Catalonia Hotels & Resorts, sino que también contribuimos positivamente en las comunidades en las que estamos presentes.

La gestión del talento y la creación de un entorno excelente de trabajo son aspectos clave de nuestra estrategia.



PERFIL DE NUESTRO EQUIPO

La recuperación del crecimiento por parte de la compañía ha ido de la mano en 2023 de un **aumento del 11%** en el número de colaboradores respecto al año anterior.



Apostamos por la estabilidad laboral de nuestros colaboradores. En 2023, el 67% de los contratos eran indefinidos, con un aumento sostenido en Europa con respecto a esta modalidad de contratación, lo que supone un incentivo para la

captación y retención de talento. En el resto de territorios, concretamente en República Dominicana, la apuesta por la contratación indefinida ha contribuido a fortalecer nuestra posición como empleador de referencia en el sector.



APUESTA POR EL TALENTO

Nuestra apuesta por el talento queda demostrada con la incorporación de estudiantes a través de nuestro programa de prácticas, permitiéndoles adquirir experiencia y desarrollar sus habilidades.

A lo largo de 2023, un total de 528 estudiantes en prácticas han podido formarse en diferentes áreas de la compañía. Estos estudiantes proceden de escuelas de negocios, de turismo y dirección hotelera a nivel nacional e internacional con las que tenemos una estrecha colaboración.

En el programa de prácticas de Catalonia Hotels & Resorts apostamos por las **alianzas con centros educativos universitarios e institutos, para que sus alumnos puedan realizar prácticas en nuestra compañía**. Además, la formación a los estudiantes es inminentemente práctica, integrándose en equipos dinámicos desde el primer día. Ofrecemos a los estudiantes oportunidades de empleo a largo plazo y fomentamos el talento local, desarrollando así las comunidades locales en las que estamos presentes.

Además de tener relación con las escuelas de donde provienen los estudiantes en prácticas, participamos en 17 ferias de empleo, workshops y talleres, y publicamos nuestras ofertas en portales de empleo del sector turístico.

Además de los estudiantes en prácticas, en Catalonia Hotels & Resorts se incorporan colaboradores para cubrir nuevas necesidades y perfiles. Para facilitar la incorporación de los nuevos

colaboradores, disponemos desde 2023 de una plataforma de onboarding.

Asimismo, en la compañía asumimos el reto de **retener el talento con el diseño y la gestión de planes de carreras** que aseguren el crecimiento y desarrollo a largo plazo, tanto desde una óptica profesional como personal de nuestros colaboradores. En este sentido, la apuesta por la formación es clave.

En Europa, contamos con nuestro **programa Junior Hotel Manager** y en el Caribe contamos con una serie de proyectos de formación dirigidos a promover el desarrollo profesional para los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

Esta formación se complementa a través de apoyos económicos, cursos bonificables y colaboraciones con centros de formación para impulsar continuamente la formación de nuestros colaboradores.

El objetivo es mejorar las competencias y habilidades de nuestros colaboradores para un mejor desempeño. En este sentido, estamos trabajando en tres áreas: formación en inglés para directores, subdirectores y personal de oficina en Europa, formación en Microsoft 365 para empleados de Europa, República Dominicana y México, y formación en el desarrollo de habilidades y en temas de bienestar en el lugar de trabajo.

Por último, en cuanto al capítulo de formación se refiere, en 2023 hemos puesto en marcha un **nuevo departamento de formación** para dar

soporte a los departamentos de los hoteles y mejorar nuestra operativa a través del desarrollo de las habilidades de nuestros empleados.

Además de la formación, en Catalonia Hotels & Resorts creemos en la importancia del reconocimiento de nuestros colaboradores como una forma de agradecer su contribución a la consecución

de los resultados y también como una manera de promover el sentido de pertenencia y la vinculación con la marca. Para ello, desarrollamos toda una serie de iniciativas para que los colaboradores y la Dirección se conozcan más y compartan la cultura de la compañía. También establecemos incentivos económicos para reconocer a aquellos colaboradores que mejor desempeño tienen.



DESEMPEÑO Y RETRIBUCIÓN

Actualmente, la **evaluación del desempeño** se está llevando a cabo a nivel de directores de hotel y jefes de departamento, abarcando a un total de 500 personas en Europa y 160 en México y República Dominicana.

Respecto a la política de retribución, existe un sistema de remuneración fijo, que se complementa con un sistema variable para determinadas posiciones, como directores y jefes de departamento de hotel y roles comerciales. De forma periódica llevamos a cabo **evaluaciones para analizar la consecución de los objetivos** establecidos.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, DIVERSIDAD Y COMUNICACIÓN

En línea con nuestro **Código Ético**, estamos comprometidos con el rechazo de cualquier forma de discriminación dentro de nuestra organización y promovemos la igualdad de oportunidades entre todos nuestros colaboradores.

Además, en Catalonia Hotels & Resorts estamos convencidos de que una organización diversa como la nuestra, integrada por talento heterogéneo, es una **oportunidad para entender mejor los cambios** que se producen en el mercado y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Apostamos por la igualdad de género y, en este sentido, el 49% del total de nuestras colaboradoras son mujeres, las cuales ocupan el 32% de los puestos directivos.

Respecto a los aspectos de remuneración, estamos comprometidos con la reducción de la brecha salarial y estamos **implementando medidas y planes específicos** para su disminución en los próximos años.

Además, contamos con una **plantilla con una edad muy diversa**. El 31% de los colaboradores tienen menos de 30 años, el 57% se encuentran entre los 30 y los 50 años y los mayores de 50 años conforman el 12% del total.

87 nacionalidades distintas



UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR

Apostamos por la escucha y el diálogo con nuestros colaboradores y **evaluamos de forma periódica el clima laboral** mediante la aplicación de la metodología Great Place to Work. Los resultados en República Dominicana han supuesto un aumento del 1% respecto a 2022, con un 89% de valoración de la satisfacción. En México el resultado fue del 83%, dos puntos menos que en 2022 y en Europa se ha alcanzado un 68% de satisfacción.

El 100% de nuestros colaboradores en Europa se encuentran bajo convenios colectivos. En México y República Dominicana no existe esta figura. El diálogo en México se establece a través de los pactos salariales y contractuales que se acuerdan cada año, negociando con los representantes de los trabajadores las revisiones salariales y el resto de condiciones, cada tres años.

Además, en Catalonia Hotels & Resorts contamos con políticas y **medidas para facilitar la flexibilidad temporal y la conciliación de la vida familiar y profesional** de nuestros colaboradores con el fin de mejorar su bienestar. En la actualidad, los colaboradores de Catalonia Hotels & Resorts cuentan con **21 medidas** que persiguen la mejora de los aspectos físicos, emocionales y la conciliación de su vida profesional y personal.

Asimismo, buscamos oportunidades para mejorar el bienestar y la satisfacción de nuestros empleados, que permitan un mayor equilibrio entre su vida profesional y personal. Debido a que nuestra actividad supone una interacción constante con nuestros clientes, la flexibilidad laboral remota es limitada.

MEDIDAS DESTACADAS

- Ayudas económicas como préstamos, y descuentos.
- Ayudas familiares como becas guardería, becas de estudios y material escolar.
- Ayudas para la salud como seguro médico para nuestros colaboradores en España, y promoción de la práctica deportiva a través de descuento en un centro deportivo y la participación en torneos deportivos de los colaboradores.
- Actividades y charlas para promover hábitos saludables, campañas de vacunación, atención psicológica y nutricional gratuita y atención oftalmológica para los colaboradores en México.

Por último, en Catalonia Hotels & Resorts prestamos una atención prioritaria a todos los aspectos relacionados con la salud laboral de nuestros colaboradores. En este sentido, tenemos desplegados planes de prevención de acuerdo con lo establecido por la ley.

En 2023 se han registrado en Europa un total de 540 accidentes laborales calificados como leves y solo 3 casos de enfermedad laboral.

Todas estas medidas han supuesto **mejoras en los índices de rotación de nuestros colaboradores**. En Europa, la estabilidad laboral ha sido fortalecida en gran medida por la priorización en la contratación indefinida, que alcanza un 13%.

En República Dominicana, también es reducida, un 4%, por la apuesta por la contratación indefinida, y en México la rotación es más elevada, un 9%, debido a la amplia apertura en el país.

La tasa de absentismo se sitúa entre el 3% de México y República Dominicana y el 5% en Europa.

En 2023 hemos realizado 47 programas de prevención, alcanzando a un total de 2648 colaboradores con casi 5000 horas de formación.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

36 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

37 GESTIÓN AMBIENTAL

42 GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

HACEMOS ESPACIO PARA EL

CUIDADO DEL PLANETA.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En nuestra compañía estamos comprometidos con transitar hacia un futuro más responsable y respetuoso con el medioambiente. Somos sensibles a los retos medioambientales y a la adaptación al cambio climático. Cada año, en Catalonia Hotels & Resorts **nos comprometemos con acciones para minimizar el impacto ambiental** que genera nuestra actividad, optimizando el uso eficiente de los recursos, y protegiendo al medioambiente y las comunidades en las que estamos presentes.

Para ello, realizamos actuaciones como la **inversión en energías renovables**, la **renovación de maquinaria** por nuevos equipos más eficientes, la **implementación de cargadores eléctricos** para automóviles en nuestros recintos hoteleros y la implementación de **sistemas de gestión y certificación ambiental**, entre otras medidas.

Además, en Catalonia Hotels & Resorts, a través de nuestras actuaciones medioambientales, nos comprometemos a cumplir con la normativa y mejorar de forma continua el desempeño ambiental, prevenir la contaminación, reducir nuestros residuos, promover la sensibilización interna de nuestros colaboradores y clientes y mantener el diálogo interno y externo sobre cuestiones ambientales. *



Desde 2022 hemos invertido más de 3,4 millones de euros en proyectos ambientales.

**El perímetro de los datos ambientales no incluye tres hoteles, ya que se han cedido en alquiler (hotel Alea, hotel Colombo, hotel Moderno).*

GESTIÓN AMBIENTAL

En nuestros hoteles y resorts, evaluamos el impacto ambiental y para ello contamos con biólogos en México y expertos externos en República Dominicana que nos ayudan a establecer estrategias para mitigar y compensar nuestros efectos sobre el medioambiente. Realizamos un **seguimiento y evaluación constante** y mantenemos un diálogo permanente con las instituciones públicas en los territorios en los que estamos presentes.

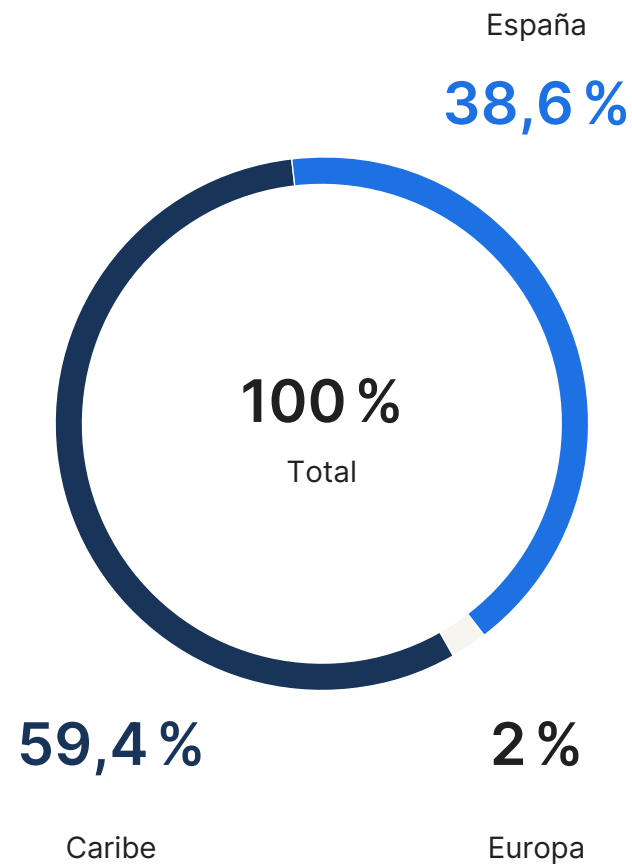
Consumos

En Catalonia Hotels & Resorts focalizamos nuestros esfuerzos en **reducir los consumos de agua, gas y electricidad en nuestras instalaciones**. Para la optimización del seguimiento del consumo de gas y agua, disponemos de una plataforma que permite a los responsables de los hoteles registrar lecturas de manera periódica de forma digitalizada, lo que nos facilita una gestión más precisa y sostenible de los consumos.

Consumo eléctrico

El consumo energético en 2023 ha alcanzado los 188,3 millones de kWh, de los cuales el 38,6% corresponde a España, el 59,4% a Caribe y el 2% a Europa.

CONSUMO ELÉCTRICO



MEDIDAS DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA 2023



Instalación de sistemas de iluminación LED de bajo consumo.



Adquisición de equipos de climatización eficientes, sensores de movimiento y cerramientos eficientes.



Sensibilización ambiental a nuestros colaboradores y clientes.



Utilización preferente de energías renovables.



GESTIÓN AMBIENTAL

Consumo de agua

Respecto al consumo de agua, somos conscientes de la situación de escasez de agua que existe en algunos de los territorios en los que operamos y en consecuencia hemos implementado **medidas para optimizar su consumo**.

MEDIDAS PARA OPTIMIZAR EL CONSUMO DE AGUA



Instalación de reductores de caudal en duchas y grifería.



Instalación de duchas de alta eficiencia, dispositivos de doble descarga en cisternas.



Sensibilización de nuestros colaboradores y clientes.



Instalación de plantas de ósmosis para abastecer el consumo de nuestros clientes y colaboradores en 6 de nuestros hoteles del Caribe.



El origen de nuestra agua proviene tanto de pozos como de la red pública de abastecimiento, en función de la ubicación de nuestros hoteles y resorts. Somos conscientes de la escasez de agua y en algunos casos donde nuestras instalaciones lo permiten hemos realizado obras para la reutilización de aguas grises.

El consumo de agua en 2023 ha sido de 2833 millones de litros, de los cuales el 28% corresponde a España, el 1% a Europa y el 71% a Caribe.

CONSUMO DE AGUA (LITROS)

ESPAÑA

372,75

Ratio Room Night

206,73

Ratio Persona

EUROPA

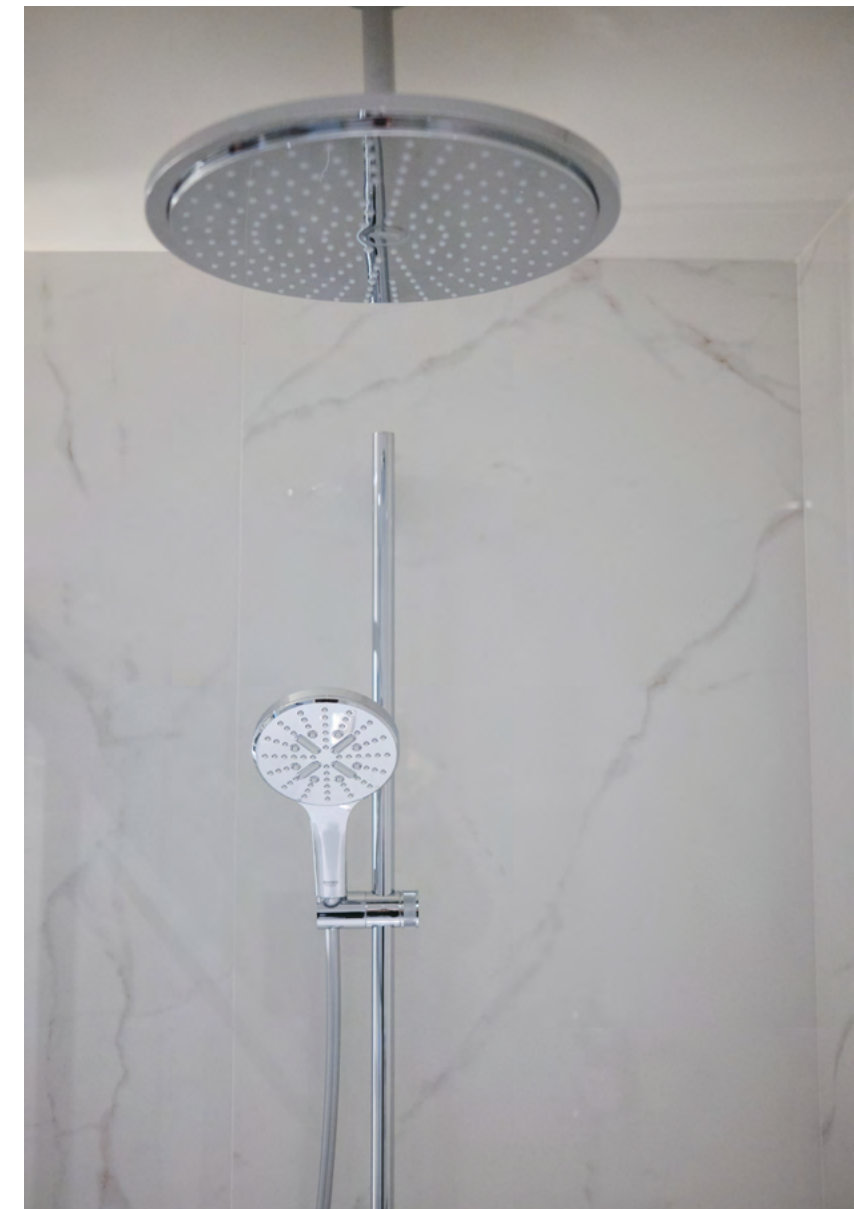
232,38

Ratio Room Night

130,64

Ratio Persona

**Los datos de agua son reales de enero a noviembre de 2023 y en diciembre se realiza una estimación. Esto se debe a disponibilidad real del dato en el momento de aplicación. Estamos analizando los consumos de agua por fuente para la región del Caribe.*



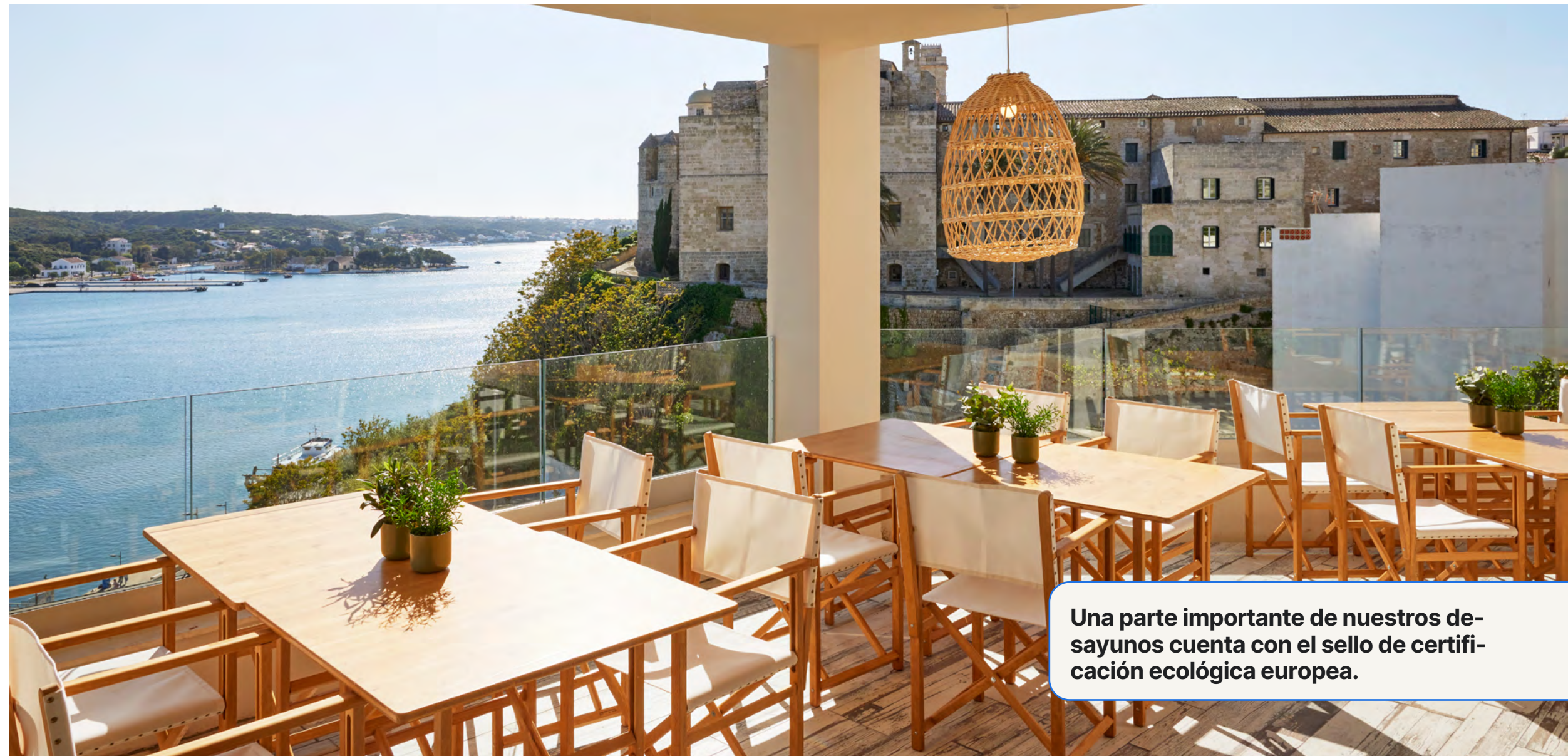
GESTIÓN AMBIENTAL

Consumos de materias primas y productos

Respecto a los otros consumos de materias primas, los principales están relacionados con alimentos que se consumen en nuestros servicios de restauración, geles, papel y productos químicos y de limpieza que se utilizan en nuestros hoteles y resorts.

PRINCIPALES CONSUMOS (KG)

ALIMENTOS DE ORIGEN ANIMAL	1660352
HIGIENE	103286
QUÍMICOS	901077
PLÁSTICOS	196317
LIMPIEZA	509156
PAPEL	418444



Una parte importante de nuestros desayunos cuenta con el sello de certificación ecológica europea.


GESTIÓN AMBIENTAL


Emisiones

En Catalonia Hotels & Resorts hemos realizado el **cálculo de la huella de carbono** de nuestras emisiones de acuerdo con el alcance 1 y 2.

EMISIONES ALCANCE 1 Y 2 2023 (KG CO₂ EQ.)

57 130 596
Total

 29 396 088
Emisiones alcance 1

 27 734 509
Emisiones alcance 2

MEDIDAS DESTACADAS



Para reducir las emisiones, hemos realizado, desde hace unos años, una apuesta importante para sustituir las energías basadas en carbono por energías de fuentes renovables. Por ejemplo, hemos instalado 2724 placas fotovoltaicas en 28 de nuestros hoteles, lo que ha supuesto una capacidad energética de 1,9 millones de kWh/año.



Gestión de residuos y economía circular

Disponemos de un **sistema integral de separación de los residuos** en todos nuestros hoteles y resorts. Entre los materiales que separamos en origen se encuentran el papel y cartón, el vidrio, envases, residuos orgánicos, residuos peligrosos y resto de residuos. Respecto a la gestión de los mismos, nos adaptamos a la normativa de cada país en los que estamos presentes.

Respecto a nuestros servicios de restauración intentamos **reducir al máximo el desperdicio de alimentos** con medidas como:

- Mejores planificaciones en la elaboración de los menús, según la demanda.
- Sensibilización del equipo de cocina.
- Personalización de los menús.
- Colaboración con organizaciones locales para el reaprovechamiento de alimentos.
- Reducción del stock a 0.

MEDIDAS DESTACADAS



Colaboración en el **proyecto Caribe Circular**, cuyo objetivo es reducir los plásticos en el sector turístico. Nuestra participación en 2023 en él se ha centrado en dos de nuestros hoteles más emblemáticos. A través del plan que elaboramos hemos reducido progresivamente el uso de plásticos como botellas, bolsas, productos de higiene y productos desechables de un solo uso y su sustitución por ejemplo por productos de consumo a granel.



Recogida de más de 1600 kg de aceite usado de cocina de nuestros hoteles de Madrid, que ha permitido, además de generar un impacto ambiental positivo, lograr un impacto social a través del proyecto de inserción laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad de la organización **Otro Tiempo, Otro Planeta**, encargada de dicha recogida.



Colaboración con nuestro proveedor de **lavandería**, hemos sustituido el empaquetamiento tradicional de plástico por fundas para la entrega de ropa a nuestros hoteles.

GESTIÓN AMBIENTAL

Formación y sensibilización ambiental

Conscientes de la importancia de reducir nuestro impacto, además de llevar a cabo mejoras en nuestras instalaciones, equipos, procesos y fuentes de energía que utilizamos, nos preocupamos por **formar y sensibilizar a toda nuestra cadena de valor** para conseguir alinear a nuestros grupos de interés con nuestros objetivos sostenibles.



EJES DE ACTUACIÓN



Con nuestros empleados realizamos **programas educativos y formaciones** específicas sobre temas de sostenibilidad con el objetivo de que se conviertan en agentes de cambio a favor del medioambiente. Hemos realizado en 2023, nuestras jornadas sostenibles con la participación de más de 560 colaboradores y el primer taller ESG con la participación de 97 directores y subdirectores de nuestros hoteles.



Con nuestros clientes, fomentamos **prácticas a favor del medioambiente y la sostenibilidad**. En este sentido, ponemos a su disposición información sostenible en la recepción, concienciamos sobre el uso responsable de los equipamientos de sus habitaciones (ahorro de agua y de luz, reutilización de toallas y separación de los residuos), facilitamos la señalética sobre fauna y flora en nuestros hoteles y resorts y cumplimos con todos los requisitos de accesibilidad universal en nuestros recintos.

Movilidad sostenible

Impulsamos la movilidad sostenible como eje de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y el bienestar de las comunidades con las que nos relacionamos.

MEDIDAS DESTACADAS



Instalación de puntos de carga para vehículos eléctricos y potenciación del uso de medios de transporte no contaminantes en nuestras instalaciones, mejorando así las emisiones de gases de efecto invernadero.



Puesta a disposición de nuestros clientes de bicicletas para su movilidad, lo que genera un impacto positivo en las comunidades.



GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

En Catalonia Hotels & Resorts además de estar comprometidos con la sostenibilidad, fomentamos la biodiversidad en todos los territorios en los que nuestros hoteles y resorts están presentes, como aliada de nuestro negocio hotelero, manteniendo y creando entornos ricos y diversos en flora y fauna que contribuyen a la valorización de nuestros establecimientos.

Promovemos así una relación simbiótica entre nuestra actividad turística y el entorno, buscando un equilibrio entre ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes y la protección del medioambiente.

Entre las iniciativas que llevamos a cabo cabe destacar, **la gestión sostenible de apiarios y melponarios, la restauración de arrecifes coralinos y la conservación y protección del entorno natural.**

En República Dominicana colaboramos con Fundemar en su programa de protección de vida marítima, recuperando y manteniendo las barreras coralinas y los arrecifes. Asimismo, colaboramos con el Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental con la recuperación y protección de tortugas y participamos activamente en las jornadas que se organizan para la limpieza de playas.

Además, hemos llevado a cabo diversas **jornadas de reforestación en el Caribe**, en las que han participado 189 colaboradores y en las que hemos sembrado un total de 1337 árboles.

En nuestros hoteles y servicios de restauración, además de buscar la mejor relación calidad-precio para el cliente, intentamos reducir los residuos, buscamos la **utilización de productos locales y de comercio justo** que favorezcan la inclusión social y que estén en armonía con la tradición culinaria de cada uno de los territorios en los que operamos.



542 colaboradores han participado en 2023 en el programa de limpieza de playas.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

44 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

45 CONTRIBUCIÓN AL TERRITORIO

46 COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD

HACEMOS ESPACIO PARA

LAS COMUNIDADES Y NUESTRO ENTORNO.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Nuestra actividad no puede desvincularse de nuestro compromiso con las comunidades y territorios en los que estamos presentes. La búsqueda de la excelencia, ofreciendo experiencias excepcionales a nuestros clientes va de la mano de la creación de valor compartido para nuestra compañía y para los grupos de interés con los que nos relacionamos: empleados, proveedores, instituciones públicas y organizaciones sociales y ambientales con las que colaboramos.

Siempre hemos procurado que nuestro proyecto abrace un doble propósito: el compromiso con la naturaleza y con la comunidad. A lo largo de todas estas 4 décadas, nuestros hoteles y resorts han contribuido a la transformación del territorio con sensibilidad, respeto y responsabilidad, cumpliendo así la voluntad de nuestra familia fundadora de Catalonia Hotels & Resorts.



CONTRIBUCIÓN AL TERRITORIO

Además de ser un importante empleador y generador de empleo indirecto, en Catalonia Hotels & Resorts generamos un impacto positivo en las economías de los territorios en los que estamos presente, a través de las relaciones que mantenemos con nuestros proveedores e instituciones y entidades públicas y privadas.

Conscientes de nuestro impacto, nos comprometemos de manera proactiva con la implementación de prácticas responsables a través de nuestras compras, con una preferencia hacia la adquisición de bienes y servicios sostenibles, priorizando las compras de proximidad a proveedores locales y con productos con certificación.

Prácticas responsables y sostenibles en nuestra cadena de valor. Nos comprometemos con el bienestar animal. Por ejemplo, adquirimos huevos de gallinas libres de jaulas y adquirimos productos de certificación que garantizan el bienestar animal.

Una parte importante de nuestros productos que servimos en los desayunos cuentan con la certificación ecológica europea. Potenciamos los acuerdos con proveedores locales para nuestros productos de alimentación y bebidas.

Nos comprometemos con las prácticas gastronómicas sostenibles como los conceptos de kilómetro cero y slowfood, potenciando los productos de temporada y de proximidad. Asimismo, tenemos acuerdos con proveedores que además su propósito consiste en la reinserción social de colectivos vulnerables.



Colaboramos con más de 680 proveedores en Europa, México y República Dominicana.

Dada la importancia estratégica de nuestros proveedores, en la compañía disponemos de un proceso de homologación de proveedores en línea con nuestros valores y estándares de excelencia y sostenibilidad.

Para ello, disponemos de herramientas que nos facilitan el seguimiento de nuestros proveedores y que nos permiten evaluar su cumplimiento ético y también calcular su huella de carbono de alcance 3.

Asimismo, llevamos a cabo auditorías de nuestros proveedores de forma regular para garantizar el cumplimiento de nuestros principios de sostenibilidad. Para ello, nos aseguramos de que los proveedores dispongan de una política de sostenibilidad y transmitida a sus grupos de interés. Además, participan y se involucran en campañas internas de ahorro de energía, agua y luz y también promuevan programas de cooperación y acción social a nivel local. Asimismo, exigimos el cumplimiento en materia laboral de aspectos relacionados con la salud de sus empleados y también en materia de recogida y gestión de residuos.

COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD

En Catalonia Hotels & Resorts nos preocupamos por mantener relaciones activas con las comunidades de los territorios en los que tenemos presencia, apostando por el desarrollo local. Para ello, tejemos relaciones y alianzas responsables y solidarias con organizaciones e instituciones para generar un impacto positivo.

Estas colaboraciones las articulamos a través de numerosas iniciativas en el ámbito social, cultural, ambiental y gastronómico con el objetivo de generar un cambio positivo en la comunidad más próxima.

Cultura

En España y más concretamente en Barcelona, a través del programa Catalonia por la Cultura, contribuimos y promovemos entre nuestros clientes la difusión de tradiciones, costumbres, arte y gastronomía locales. A través de este programa, colaboramos en eventos culturales y facilitamos a nuestros clientes y colaboradores descuentos en entradas. Asimismo, restauramos y mantenemos edificios con interés histórico y arquitectónico que convertimos en hoteles y por último, impulsamos la gastronomía a través de nuestro programa Sabores Catalonia.

Acción social

En España, impulsamos y también colaboramos en iniciativas para promover la práctica deportiva. También colaboramos con organizaciones sociales que ayudan a colectivos desfavorecidos y con problemáticas de salud. En ambos casos, facilitamos alimentos y también facilitamos de forma gratuita alojamiento en nuestros hoteles.

En República Dominicana ayudamos a organizaciones sociales del ámbito de la salud y donamos alimentos para diversas organizaciones. Asimismo, colaboramos con organizaciones ambientales en la recogida de plástico de un solo uso.

En México, colaboramos con organizaciones que se dedican al ámbito de la discapacidad y a través de eventos deportivos, apoyamos al colectivo de bomberos facilitándoles material de curación y primeros auxilios.

Por último, a través de nuestro programa de mecenazgo cultural, apoyamos a instituciones que trabajan en este campo como la Fundació Palau de la Música Catalana, la Fundación del Gran Teatro del Liceo, la Fundación MACBA, la Fundació Miró y los Concursos de Cant Tenor Viñas y de Piano María Canals.

En la República Dominicana, participamos también cediendo nuestras habitaciones para eventos culturales y colaborando con material escolar y mobiliario para escuelas y juguetes para familias con niños y niñas de nuestro entorno.

En México, contribuimos al mantenimiento del patrimonio cultural y arqueológico y también al rescate y cuidado de animales vulnerables. Asimismo, estamos comprometidos con la reducción del plástico.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

ANEXOS

48 COBERTURA Y ALCANCE DEL INFORME

49 INDICADORES GRI



COBERTURA Y ALCANCE DEL INFORME

Publicamos nuestra memoria de sostenibilidad con el objetivo de informar sobre cuestiones de gobernanza, ambientales, sociales y relativas al personal, así como de relación con la sociedad en su conjunto que son relevantes para la compañía en la ejecución de nuestras actividades de negocio.

En la elaboración de esta memoria de sostenibilidad y la selección de sus contenidos, hemos seleccionado algunos estándares del Global Reporting Initiative (GRI) teniendo en cuenta los asuntos relevantes identificados en el análisis de materialidad llevado a cabo en el año 2023.

La información recogida en este documento refiere fundamentalmente al año 2023. Por ello, la memoria de sostenibilidad contiene tablas y gráficos con el objetivo de facilitar la comprensión de la misma. Además, hemos evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.



INDICADORES GRI

Contenido	Página	Indicador GRI
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Pág. 09	GRI 2-1 Detalles organizacionales. GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.
Organización y Estructura	Consultar EINF.	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	Pág. 06	GRI 2-1 Detalles organizacionales. GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.
Objetivos y estrategia de la organización	Pág. 15	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Pág. 12	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Marco de reporting utilizado	Pág. 49	Estándares GRI seleccionados. GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto. GRI 2-5 Verificación externa.
Principio de materialidad	Pág. 16	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales. GRI 3-2 Lista de temas materiales.
Enfoque de gestión	Pág. 13, 16	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas. GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

Contenido	Página	Indicador GRI
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	Pág. 12, 16-18	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas. GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Pág. 12, 16	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Pág. 10	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Pág. 45	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Aplicación del principio de precaución	Pág. 36	GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Pág. 12	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
CONTAMINACIÓN		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Pág. 36-42	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

INDICADORES GRI

Contenido	Página	Indicador GRI
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Pág. 40	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Pág. 40	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Pág. 38	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	Pág. 40	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.
Consumo, directo e indirecto, de energía	Pág. 37	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Pág. 37	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Uso de energías renovables	Pág. 36, 37, 40	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización.

Contenido	Página	Indicador GRI
CAMBIO CLIMÁTICO		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Pág. 40	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	Pág. 36	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	Pág. 17	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Pág. 42	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Pág. 42	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

INDICADORES GRI

Contenido	Página	Indicador GRI
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Enfoque de gestión	Pág. 31	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.
	Pág. 12	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Pág. 30	GRI 2-7 Empleados. GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Consultar EINF.	GRI 2-7 Empleados.
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Consultar EINF.	GRI 2-7 Empleados.
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Consultar EINF.	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	Consultar EINF.	Criterio interno.
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Consultar EINF.	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	Consultar EINF.	Criterio interno.
Implantación de políticas de desconexión laboral	Consultar EINF.	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número de empleados con discapacidad	Consultar EINF.	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

Contenido	Página	Indicador GRI
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
Organización del tiempo de trabajo	Pág. 34	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Número de horas de absentismo	Pág. 34	Criterio interno.
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Pág. 34	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 34	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. GRI 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Pág. 34	Tasa de frecuencia= N.º de accidentes con baja x 1.000.000/ N.º horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere) Tasa de gravedad= N.º de jornadas pérdidas x 1.000.000/ N.º horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere) GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laboralesç.

INDICADORES GRI

Contenido	Página	Indicador GRI
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Pág. 34	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Pág. 34	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	Pág. 34	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.	Pág. 29	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.
FORMACIÓN		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Pág. 31	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	Consultar EINF.	Criterio interno.

Contenido	Página	Indicador GRI
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pág. 41	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
IGUALDAD		
GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Pág. 33	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	Consultar EINF.	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas.
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pág. 41	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Pág. 12	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas.
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión	Pág. 12	GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas. GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.

INDICADORES GRI

Contenido	Página	Indicador GRI
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Pág. 12	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	Pág. 12	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas. GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Consultar EINF.	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	Pág. 34	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. GRI 2-23 Compromisos y políticas.

Contenido	Página	Indicador GRI
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pág. 13	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	Consultar EINF.	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	Pág. 46	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.

INDICADORES GRI

Contenido	Página	Indicador GRI
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Pág. 46	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pág. 46	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	Pág. 46	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Las acciones de asociación o patrocinio	Pág. 46	GRI 3-3 + GRI 2-28 Afiliación a asociaciones + Criterio interno
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Pág. 45	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	Pág. 45	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	Pág. 45	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales. + Criterio interno.

Contenido	Página	Indicador GRI
CONSUMIDORES		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Pág. 22	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Consultar EINF.	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas. GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos. Criterio interno.
INFORMACIÓN FISCAL		
Los beneficios obtenidos país por país	Consultar EINF.	Criterio contable.
Los impuestos sobre beneficios pagados	Consultar EINF.	Criterio contable.
Las subvenciones públicas recibidas	Consultar EINF.	Criterio contable.

An aerial photograph of a beach. The left side of the image is dominated by clear, turquoise water. The right side shows a sandy beach with gentle waves washing onto the shore. Two people are walking along the water's edge on the right side of the frame. The overall scene is peaceful and scenic.

CATALONIA
HOTELS & RESORTS

Un espacio para lo
que es importante