



**ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA 2018  
CONSOLIDADO**

## **INTRODUCCIÓN AL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

El presente Estado de Información No Financiera, que forma parte del Informe de Gestión de Gargallo Hotels, S.L., hace referencia al ejercicio 2018. Con el presente Informe, Gargallo Hotels, S.L. da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Para elaborar el Estado de Información No financiera, se han seguido los requisitos establecidos por la Ley, así como los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Para mayor comprensión, se incluye en este informe, en el ANEXO 1, tabla con la relación entre los requerimientos legales y los estándares GRI.

Siguiendo los Estándares GRI, los contenidos incluidos en el presente Estado de Información No Financiera cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información incluida precisa, comparable y verificable. Dado que este es el primer Estado de Información no Financiera que realiza el Grupo, solamente se puede incluir información del ejercicio anterior en aquellos casos en los que se dispone de indicadores comparables.

De conformidad con la normativa mercantil vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de BUSQUET ESTUDI JURÍDIC S.L. El Informe de Verificación independiente se incluye en el ANEXO 2.

### **Modelo de negocio**

El modelo de negocio centralizado permite a Gargallo Hotels, S.L. ofrecer un servicio excelente a sus clientes en los distintos hoteles de las diferentes regiones y zonas geográficas en las que opera. La central corporativa y sus oficinas ofrecen a los hoteles una amplia gama de funciones como ventas, reservas, marketing, compras, recursos humanos, gestión legal y financiera y desarrollo de sistemas.

A cierre de 2018, el Grupo opera 19 hoteles (18 en propiedad y 1 en alquiler) y 1.518 habitaciones en España. El domicilio social de Gargallo Hotels, S.L. está fijado en Barcelona. Se incluye en los detalles el Hotel Lyon, aunque éste no forma parte del consolidado mercantil.

Aspectos clave como el modelo de negocio, los objetivos y las principales líneas estratégicas son tratados en profundidad en el Informe de Gestión, y es la base, entre otros objetivos, el poder focalizar los detalles de la información no financiera que son objeto de la presentación del presente informe.

Las entidades incluidas en el perímetro del reporting no financiero son las mismas que se siguen en los principios de consolidación de la información financiera de la Compañía, excepto aquellas no relacionadas con la actividad hotelera, es decir, para aquellos hoteles en propiedad o alquiler que operan a fecha de cierre del ejercicio. Ello representa un total de 19 hoteles, 1.518 habitaciones y 504 empleados de media. Para el resto de sociedades no incluidas en el presente reporting, se ha considerado que, dado su bajo peso dentro del total de ingresos, no son relevantes para el informe. El detalle de la cifra de negocios consolidada de dichas sociedades es el siguiente:

Sociedad	Actividad	2017	%	2018	%
O.T.E.R.O.	Instalaciones hosteleras	1.724.011,91	4,37%	2.263.971,07	5,89%
Jamones Los Alcores	Industria cárnica	499.465,91	1,26%	438.844,70	1,14%
Promociones Bugamar	Promoción inmobiliaria	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Promociones Garcomar	Promoción inmobiliaria	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Otermargar	Promoción inmobiliaria	20.000,00	0,05%	0,00	0,00%
Sociedades hoteleras	Hostelería	37.194.185,69	94,32%	35.682.224,16	92,97%
		<b>39.437.663,51</b>		<b>38.385.039,93</b>	

Gargallo Hotels promueve un modelo de negocio orientado al cliente, y como empresa de servicios, se los ofrece, en consecuencia, a través de una gestión segura, eficiente y efectiva para todos aquellos servicios contratados.

El ámbito geográfico de actuación viene determinado por la localización de los 19 establecimientos hoteleros de los que dispone el grupo, estando ubicados éstos en las provincias de Barcelona, Tarragona, Huesca y Teruel, según el siguiente detalle:

Presencia geográfica Hoteles operados de Gargallo Hotels, S.L. en 2018	
<b>Número de habitaciones</b>	1.518 habitaciones
<b>Desglose de habitaciones por provincia (%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barcelona (51%)</li> <li>• Tarragona (6%)</li> <li>• Huesca (16%)</li> <li>• Teruel (27%)</li> </ul>
<b>Desglose por habitaciones (alquiler y propiedad) (%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alquiler (3%)</li> <li>• Propiedad (97%)</li> </ul>
<b>Desglose de número de hoteles, número de habitaciones y zonas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barcelona: 10 hoteles, 773 habitaciones</li> <li>• Tarragona: 1 hotel, 87 habitaciones</li> <li>• Huesca: 2 hoteles, 237 habitaciones</li> <li>• Teruel: 6 hoteles, 421 habitaciones</li> </ul>
<b>Número medio de empleados</b>	504
<b>Número de clientes</b>	766.489 clientes

Gargallo Hotels es una empresa familiar en la que la propiedad está involucrada en la dirección de la empresa, continuando con una contrastada tradición de atención al cliente. Para asegurar la continuidad y mejora de las operaciones según este modelo, Gargallo Hotels se asegura de que se cumplen las expectativas de los servicios prestados a todos los niveles de los grupos de interés establecidos. Los grupos de interés son los siguientes:

- Clientes/huéspedes
- Trabajadores
- Proveedores
- Administración Pública

- Accionistas
- Sociedad

#### Contexto económico global:

Durante el ejercicio 2018, la actividad económica mundial ha mantenido un ritmo de crecimiento del 3,7% (Datos y estimaciones de la C.E. “European Economic Forecast - Autumn 2018” noviembre 2018), superior al del año anterior (+3,5%).

Más concretamente en la Eurozona la tasa provisional de crecimiento para 2018 fue del 2,1%, ligeramente inferior a 2017 (+2,2%).

En consonancia con los datos anteriores, cuando se comparan las tasas de crecimiento de España (+2,6% en 2018 vs. +3,1% en 2017) presentan tasas de crecimiento inferiores que el año anterior.

En este contexto, las previsiones sobre la evolución de la economía española apuntan a una continuación de la actual fase de desaceleración, alcanzando un crecimiento del 2,2% en 2019 y del 1,9% en 2020.

Bajo este escenario conservador, la Compañía sigue reforzando su visión estratégica y dirigiendo los procesos de transformación necesarios, en una era de cambios acelerados, para responder ante las perspectivas de crecimiento moderado y sumar para que el sector turístico se mantenga como una industria dinámica, competitiva y sostenible a largo plazo.

#### Contexto del sector hotelero:

Según la Organización Mundial del Turismo (“OMT”) en 2018 en el mundo las llegadas de turistas internacionales alcanzaron la cifra de 1.400 millones, lo que supone un incremento del +6% con respecto al año anterior, claramente por encima del crecimiento del 3,7% de la economía mundial, consolidando así los fuertes resultados de 2017 y demostrando ser el segundo año más fuerte desde 2010. Más concretamente, las llegadas de turistas internacionales a Europa alcanzaron los 713 millones en 2018, un aumento notable del 6% en comparación con un 2017 excepcionalmente fuerte.

El crecimiento de turistas fue impulsado por la Europa meridional y mediterránea (+7%), Europa central y oriental (+6%) y Europa occidental (+6%). En este contexto europeo, España se ha consolidado como la potencia turística mundial junto a Francia y los Estados Unidos, y logrando batir su récord con 82,6 millones de turistas extranjeros con un aumento del 1% del número de llegadas internacionales.

En España, el sector turístico confirma la tendencia a una progresiva estabilización, tras ir suavizándose los diferentes elementos exógenos que impulsaron su extraordinario crecimiento en los últimos años. La actividad económica generada por el turismo en España ha mostrado una notable resistencia, alcanzando los 142 mil millones de euros, el 11,8% del total de la economía española.

En un escenario de desaceleración de la economía nacional, e internacional, el ejercicio 2019 se vislumbra con un crecimiento moderado de la actividad turística, acompañado de una necesidad de transformación ante retos como la digitalización, el cambio climático, la mejora de la rentabilidad o el crecimiento sostenible y a largo plazo.

#### Estrategia y objetivos:

En 2018 se ha continuado trabajando en la consecución de los objetivos que establecen como prioridad impulsar los ingresos de Gargallo Hotels, S.L. e incrementar su eficiencia al tiempo que aprovecha sus fortalezas para nuevas oportunidades de reposicionamiento.

Durante el último año, el Grupo ha puesto el foco en la gestión de ingresos, calidad y reposicionamiento, siendo su objetivo principal maximizar la calidad del servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.

## Políticas y resultado de las políticas e indicadores clave

Gargallo Hotels tiene una clara política de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad empresarial basada en conseguir la máxima satisfacción del cliente, como garantía de éxito y continuidad en el mercado.

La prestación de servicios para nuestros clientes está basada en el objetivo de superar las expectativas de éstos en cuanto a:

- Sentido profesional
- Inversión y mejora continua
- Adaptación a las necesidades de los clientes
- Tener un equipo humano formado, motivado y positivo
- Respeto al medio ambiente, a la prevención de accidentes y el entorno social

Como parte fundamental para el logro de objetivos, la dirección asegura los recursos necesarios para el desarrollo de un sistema de gestión no sólo basado en todos los requerimientos legales, sino incorporando voluntariamente elementos diferenciales que permitan ese salto de calidad que el grupo ofrece a sus huéspedes.

Como parte del compromiso corporativo de Gargallo Hotels, destacamos:

- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a cada una de las prestaciones de servicios realizadas en los establecimientos del grupo.
- Optar por los métodos de trabajo que ayuden a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a conseguir una mayor protección de nuestros empleados, a prevenir la contaminación y a cuidar mejor el medio ambiente.
- Garantizar la calidad y mejora continua de nuestros servicios para ser una empresa competente profesionalmente, competitiva dentro del sector y sostenible económicamente a corto y largo plazo.
- Tener y promover un comportamiento social responsable tanto hacia los empleados propios como con los territorios en los que el grupo tiene ubicados sus establecimientos.

El efectivo cumplimiento de estas expectativas es revisado periódicamente por dirección.

## Riesgos

### Política y Mapa de Riesgos:

La gestión de riesgos forma parte de la cultura de Gargallo Hotels, S.L. y se integra de forma transversal en las operaciones de la Compañía, siendo definida por el órgano de administración.

Los riesgos a los que está expuesto Gargallo Hotels, S.L. pueden clasificarse en las siguientes categorías:

Clasificación de riesgos de Gargallo Hotels, S.L. en 2018	
Tipología	Definición
<b>Riesgos financieros</b>	Derivados de movimientos adversos de las variables financieras y de la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos financieros, o hacer líquidos sus activos. Resultado de la fluctuación de los tipos de interés, inflación, liquidez, incumplimiento de los compromisos en la financiación, restricciones a la financiación y gestión de crédito.
<b>Riesgos de cumplimiento</b>	Derivados de posibles cambios regulatorios, de interpretación de legislación, normativa y contratos, así como incumplimiento tanto de normativa interna como externa. Se incluyen los riesgos fiscales, los medioambientales y los riesgos reputacionales derivados de comportamientos de la Compañía que afecten negativamente a la satisfacción de las expectativas de uno o más de sus grupos de interés (administradores, clientes, proveedores, empleados, medio ambiente y sociedad en general).
<b>Riesgos de negocio</b>	Riesgos derivados del comportamiento de las variables intrínsecas al negocio, tales como cambios de escenario de negocio, características de la demanda, incertidumbre de cumplimiento de objetivos estratégicos, competencia y mercado. Aquellos generados por la inadecuada gestión de procesos y recursos, tanto humanos como materiales y tecnológicos. Se engloban en esta categoría la dificultad de adaptación a los cambios en la demanda y las necesidades del cliente.
<b>Riesgos externos</b>	Como consecuencia de eventos que van más allá de la capacidad de actuación de los agentes económicos implicados, como por ejemplo desastres naturales, inestabilidad política o ataques terroristas.
<b>Riesgos de sistemas</b>	Producidos por ataques o fallos en las infraestructuras, redes de comunicación y aplicaciones que puedan afectar a la seguridad (física y lógica), así como a la integridad, disponibilidad o fiabilidad de la información operativa y financiera. Se incluye también en este apartado el riesgo de interrupción de negocio.
<b>Riesgos estratégicos</b>	Generados por las dificultades de acceso a mercados, así como dificultades en la desinversión de activos.

### Modelo de gestión de Riesgos:

El modelo de gestión de riesgos de Gargallo Hotels, S.L. permite la identificación de aquellos sucesos que puedan tener un impacto negativo en la consecución de los objetivos establecidos por la Compañía, con el objetivo de obtener el máximo nivel de garantía para los administradores y los grupos de interés, a la vez que se protegen los ingresos y la reputación del Grupo.

Este modelo se basa en:

1. Identificar los riesgos más relevantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos estratégicos. A través de un ejercicio de compilación de información interna y externa, que permita identificar los principales riesgos que pueden afectar a la Organización.
2. Analizar, medir y evaluar los riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia, así como de su impacto, que se evalúa desde el punto de vista financiero.
3. Tratamiento de los riesgos, es decir, definición de las actuaciones y asignación de responsabilidades que permitan contribuir de forma eficaz a la gestión y mitigación de los riesgos.
4. Seguimiento de las medidas de mitigación establecidas para los principales riesgos.
5. Actualización periódica de los riesgos y de su evaluación.

### Riesgos medioambientales:

La política medioambiental se basa en garantizar un uso responsable de los recursos, adaptando tanto procesos, logística y productos para reducir los residuos y emisiones de todo tipo. Y los que sean inevitables, gestionarlos adecuadamente. Por dicho motivo, incidimos en mejoras continuas en nuestras instalaciones para minimizar el impacto ambiental y contribuir a un medio ambiente más sostenible.

Aún cuando actuar de forma responsable con el medioambiente, reduciendo el consumo, reutilizando materiales, reciclando residuos debería ser en si mismo una motivación por el hecho de contribuir a cuidar el entorno de trabajo y dejar un impacto más positivo a las generaciones futuras, también es verdad que muchas de las actividades realizadas son inversiones que a largo plazo tienen un efecto neutro económicamente. Con lo que no comprometen en absoluto la competitividad económica de la empresa.

Dada la actividad de Gargallo Hotels como prestadora de servicios de hostelería a nuestros clientes, nuestra actividad de generación de residuos es en la gran mayoría de los casos menor comparada con la propia de los clientes, aún así tenemos una capacidad de impacto muy alta en la buena gestión de los residuos de los clientes, ya que por nuestras manos pasa la responsabilidad de la buena custodia de la cadena de la separación de residuos y adecuado tratamiento de los residuos de nuestros clientes.

En este sentido, damos gran importancia a la formación de nuestros empleados en la gestión de los residuos generados por nuestros clientes.

Como empresa hostelera, estamos a disposición de nuestros clientes para asesorarlos en cómo minimizar el impacto medioambiental de sus operaciones desde una perspectiva integrada a la nuestra.

El cambio climático incide culturalmente en una creciente sensibilización de nuestros clientes en las medidas de reducción del impacto ambiental y nuestra capacidad de apoyo de sus objetivos, pero no se prevé un impacto significativo directo para nuestra organización.

Las actividades de negocio que desarrolla el grupo Gargallo Hotels no tienen un impacto significativo en el medioambiente ni suponen una amenaza para el cambio climático y la biodiversidad. Se trata de actividades relacionadas con la prestación de servicios. No son, por tanto, actividades de transformación o fabricación. Estas actividades son muy intensivas en mano de obra. El mayor impacto medioambiental se localiza la gestión de los residuos generados por nuestros clientes/huéspedes.

En relación a las provisiones ambientales, el Grupo Gargallo Hotels no ha reconocido provisiones medioambientales en el 2018.

## Indicadores clave de resultados no financieros

### Análisis de Materialidad:

El análisis de temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés es clave para la definición de la estrategia, iniciativas y relación con los grupos de interés. Además, asegura la alineación con los objetivos de desarrollo sostenible, con los nuevos requerimientos en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, desde un punto de vista tanto global como regional.

El análisis de materialidad elaborado ha ayudado a entender cuáles son las expectativas, requerimientos y asuntos de relevancia identificados por los grupos de interés, permitiendo analizar e implementar diferentes iniciativas.

Este análisis identifica los asuntos materiales más relevantes, siguiendo las recomendaciones de GRI de identificación, priorización y validación.

Los resultados del análisis se presentan en la siguiente Matriz de Materialidad:

<b>PERSPECTIVA EXTERNA</b>	<b>Alta</b>		Ética empresarial, transparencia y cumplimiento Empleo y Formación de los Recursos Humanos Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Cientes y calidad del servicio
	<b>Media</b>	Biodiversidad y hábitat natural Cambio climático Accesibilidad universal e igualdad	Seguridad y salud Uso sostenible de los recursos Contaminación Consumo y eficiencia energética	Proveedores y subcontratación Marca empleadora Posicionamiento geográfico
	<b>Moderada</b>	Desarrollo socioeconómico y cultural de las comunidades locales	Entorno regulatorio	
		<b>Moderada</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>

**PERSPECTIVA INTERNA**

La matriz de materialidad destaca como asuntos relevantes el servicio al cliente, el desarrollo de los empleados y el posicionamiento geográfico.

## 1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

### 1.1 Medio ambiente

Gargallo Hotels, S.L. es una compañía comprometida con el bienestar de los huéspedes y con la gestión eficiente, responsable y sostenible de los recursos disponibles en el entorno en el que se ubican los hoteles del grupo, por ser el sector hotelero especialmente sensible al entorno en el que desarrolla su actividad.

La Compañía es consciente de los efectos de su actividad en el medio ambiente, y trabaja en prevenir las posibles contingencias ambientales, así como integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, apostando por reducir sus impactos.

## 1.2 Contaminación

Los efectos ambientales asociados a las actividades de Gargallo Hotels, S.L. se identifican mediante el seguimiento de los siguientes puntos:

Política de Sostenibilidad de Gargallo Hotels, S.L.
Velamos por el cumplimiento de la normativa medioambiental, preservando y protegiendo los entornos en los que desarrollamos nuestra actividad.
Aplicamos criterios de eficiencia y sostenibilidad en todos los procesos y decisiones con impacto al medio ambiente, utilizando la innovación, la ecoeficiencia y las energías renovables, incluida la prevención de la contaminación, consumir los recursos eficientemente y reducir el volumen de residuos que generamos.
Informamos sobre la responsabilidad medioambiental a nuestros clientes, promocionando prácticas sostenibles y respetuosas con el medio, desarrollando acciones que contribuyen a la mejora de los entornos en los que operamos.

## 1.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos

Con el objetivo de prevenir y reducir los riesgos e impactos ambientales, equipos de distintas áreas, tanto a nivel corporativo, como de unidad de negocio y hoteles trabajan de forma coordinada en tres ámbitos principales:

1. Eficiencia energética: mejora del uso de los recursos energéticos a través de cambios en equipos y mejora y ajustes de los sistemas de los inmuebles.
2. Implementación de requerimientos ambientales
3. Control de ratios de consumo: supervisar de forma exhaustiva y rigurosa las medidas implementadas de consumo de energía y consumo de agua.

### Plan de gestión de residuos:

Gargallo Hotels, S.L. implanta en sus hoteles un sistema de separación de residuos en origen que permite su reciclaje. Las fracciones separadas son: papel y cartón, vidrio, aceite usado, envases (plásticos, bricks, latas, etc.) y orgánico. Este sistema permite recuperar materiales para su reciclaje y posterior valoración. Los residuos peligrosos se segregan acorde a los requisitos legales. Los muebles y enseres retirados que mantienen buena calidad durante los cambios en reformas se reutilizan.

### Prevención del desperdicio de alimentos:

Gargallo Hotels, S.L. es consciente de que debido al desperdicio de alimentos, no únicamente se pierden estos recursos, sino también otros asociados con su producción o transporte.

El origen del desperdicio de alimentos se genera en el proceso de preparación/elaboración de cada uno de los servicios relacionados con la restauración. Los hoteles, para minimizar el impacto de desperdicios, aplican en la cadena de producción procesos, y estándares de elaboración para garantizarlos. Estos se aplican desde la previsión de necesidades (pedidos), elaboración, conservación y rotación de todos los productos garantizando además la mejor calidad.

## 1.4 Uso sostenible de los recursos

### Consumo y suministro de agua:

Consumo de agua					
Consumo de agua 2017 (m3)	Consumo de agua 2018 (m3)	Dif. 2017 vs 2018 (%)	Ratio agua 2017 (m3/RN)	Ratio agua 2018 (m3/RN)	Dif. 2017 vs 2018 (%)
119.043	127.705	7,28 %	0,29	0,32	10,34 %

Se han implantado medidas de ahorro del consumo de agua, tales como la sensibilización de los empleados en realizar actuaciones operativas en pisos y cocinas.

### Consumo de materias primas y compromiso de reducción de plásticos de un solo uso:

Aunque el consumo de materias primas no es un aspecto considerado significativo en el análisis de riesgos ambientales, la normativa europea sobre plásticos de un solo uso sí que tiene un impacto relevante. Por ello, Gargallo Hotels, S.L. tiene previsto establecer un plan para reducir los artículos desechables de plástico y commodities de un solo uso.

### Consumo, directo e indirecto, de energía:

Consumo de energía					
Consumo de energía 2017 (kwh)	Consumo de energía 2018 (kwh)	Dif. 2017 vs 2018 (%)	Ratio energía 2017 (kwh/RN)	Ratio energía 2018 (kwh/RN)	Dif. 2017 vs 2018 (%)
5.359.284	5.706.898	6,49 %	13,20	14,12	6,96 %

### Medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética:

Apostamos por una inversión bajo criterios de impacto económico y eficiencia energética que nos permita, además de reducir el impacto en emisiones que nuestra actividad genera, asegurar la viabilidad económica y técnica de los proyectos.

Proyectos para la mejora de la eficiencia energética
<b>Iniciativas</b>
Plan de eficiencia energética para optimizar el consumo de energía en los hoteles del Grupo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de equipos por otros más eficientes</li> <li>• Inversiones relacionadas con el control de las instalaciones</li> <li>• Mejoras en el aislamiento de las fachadas de los inmuebles</li> </ul>
Control de los ratios de energía

#### Compromiso con el uso de energías renovables:

Gargallo Hotels, S.L. es una Compañía comprometida con el medio ambiente, por ello, está apostando por la implantación de energías renovables. A tal efecto, han sido instalados diversos sistemas en los hoteles con la finalidad de conseguir una mejor eficiencia energética, tales como:

- **Placas solares:** Existen 4 hoteles del grupo con placas solares instaladas, con las que se puede cubrir la demanda de agua caliente sanitaria para un número limitado de clientes.
- **Aeroterminia:** Esta tecnología consiste en recuperar el aire procedente de las máquinas de calor y utilizarlo para obtener agua caliente sanitaria. Dicha tecnología ha sido instalada en 4 hoteles del grupo.
- **Fachadas ventiladas forradas con trespa y aislamiento exterior:** Este tipo de fachada ha empezado a instalarse en las reformas realizadas en el ejercicio 2018, con lo que se consigue una reducción del consumo energético. Dicha tecnología ha sido instalada en 1 hotel del grupo.
- **Iluminación sostenible:** Existe iluminación led en un 84% de los hoteles del grupo a fecha de cierre del presente ejercicio, con la intención de llegar a un 100% en próximos ejercicios. Además, en el 100% de los hoteles del grupo han sido instalados detectores de presencia para la iluminación de las zonas comunes del hotel.

## 1.5 Cambio climático

Gargallo Hotels tiene como objetivo obtener mayor eficiencia en el consumo de sus recursos. Con este propósito, las inversiones realizadas durante el año en los establecimientos hoteleros del grupo, tienen el compromiso de mejorar energéticamente en adaptación al cambio climático. Teniendo en cuenta el uso de dichas tecnologías, de momento, ha sido declarado como edificio energético el Hotel Ciutadella de Barcelona.

## 1.6 Protección de la biodiversidad

Gargallo Hotels no desarrolla su actividad dentro de áreas naturales protegidas. Sin embargo, el grupo cuenta con establecimientos situados en parajes naturales, en los cuales se aplican distintas medidas e iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera, como la instalación de generadores hidroeléctricos para aprovechar los saltos de agua o piscifactorías para la pesca sostenible de la trucha.

## 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

### 2.1 Empleo

Para Gargallo Hotels, S.L., sus empleados constituyen el principal activo de la empresa.

Es por ello que Gargallo Hotels, S.L. establece entre sus prioridades laborales la gestión de diversidad (especialmente de género y edad), el refuerzo de la cultura interna y la disponibilidad de adecuadas condiciones de trabajo.

Las personas en Gargallo Hotels, S.L. en 2018	
Número medio total de empleados	504 (*)
Desglose por género	<ul style="list-style-type: none"><li>• 264 mujeres (52%)</li><li>• 240 hombres (48%)</li></ul>
Desglose por edad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menores de 25 años: 10%</li><li>• Entre 25 y 40 años: 32%</li><li>• Mayores de 40 años: 58%</li></ul>
Número de nacionalidades	25
Porcentaje de empleados inmigrantes	21%
Empleados con discapacidad	1 (0,18%)

(\*) Incluye la totalidad del personal del grupo, excepto el personal de la sociedad OTERO (26 personas)

### 2.2 Igualdad y Diversidad

A través del Código de Ética, Gargallo Hotels, S.L. tiene el firme compromiso de promover la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre los mismos.

Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados están basadas en criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales.

#### Integración y Accesibilidad Universal de personas con discapacidad:

En el proceso de renovación de nuestros hoteles Gargallo Hotels, S.L. incluye criterios que aseguren la accesibilidad de sus clientes, tal y como se refleja en el apartado Accesibilidad de personas con discapacidad de este informe.

## 2.3 Organización del tiempo de trabajo y conciliación

Aunque no se puede afirmar que la Compañía dispone de una política de desconexión como tal, sí que su cultura evoluciona hacia un modelo más flexible, en la que las personas pueden disfrutar de mayores facilidades en cuanto a la gestión del tiempo, y el desarrollo de su trabajo en entornos adaptados a sus actividades y con las herramientas necesarias.

## 2.4 Salud y Seguridad en el entorno laboral

Gargallo Hotels, S.L. dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que es el documento maestro que rige las acciones a realizar en materia de Seguridad y Salud Laboral en los centros de trabajo de la Compañía.

Este Plan incluye, entre otros, procedimientos esenciales como:

1. Evaluación de riesgos.
2. Formación e información en materia de Seguridad y Salud.
3. Vigilancia de la Salud.
4. Gestión de Daños a la Salud.
5. Equipos de Protección Individual.

El Plan se basa en la integración de estos procesos en toda la estructura jerárquica de la Compañía.

Índices de accidentabilidad Gargallo Hotels, S.L.		
	2018	
	Mujeres	Hombres
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales	40,56	18,03
Índice de Frecuencia enfermedades profesionales	0,00	0,00
Índice de Gravedad (IG)** accidentes laborales	0,34	0,08
Índice de Gravedad enfermedades profesionales	0,00	0,00

\*IF = número de accidentes laborales o enfermedades profesionales / horas trabajadas x 1.000.000

\*\*IG = días de baja por accidentes laborales o enfermedades profesionales / horas trabajadas x 1.000

Representación sindical:

Convenios colectivos en Gargallo Hotels, S.L. por unidades de negocio				
	2017		2018	
Unidad de negocio	Nº convenios colectivos 2017	% de empleados cubiertos	Nº convenios colectivos 2018	% de empleados cubiertos
España	6	100%	6	100%

## 2.5 Formación y desarrollo profesional

Gargallo Hotels, S.L. apuesta por el desarrollo profesional y la formación de sus empleados como medio para hacer realidad la filosofía de excelencia y mejora continua que inspira su vocación de servicio al cliente.

En 2018 se ha formado a 176 empleados, lo que supone una ratio de 10,44 horas de formación por empleado formado.

Así mismo, la inversión total en formación durante el ejercicio 2018 ha sido de 27.975 €, y se han recibido un total de 23.068 € en subvenciones públicas para esta finalidad.

Horas de formación a empleados por categoría profesional	
Categoría profesional	Horas de formación en 2018
Top Management	12
Middle Management	201
Staff	1625

Horas de formación presencial a empleados por área	
Área	Horas de formación en 2018
Administración	193
Alimentos y Bebidas	483
Recepción	121
Pisos	359
Mantenimiento	682
Gestión	0
Reservas	0

## 2.6 Indicadores clave sobre empleados en 2018

Desglose de empleados por clasificación profesional:

Empleados por clasificación profesional en 2018 (media total de empleados por categoría y porcentaje sobre el total)			
Clasificación profesional	Hotel	Servicios Centrales	Total
	Nº total y % Sobre el total de empleados	Nº total y % Sobre el total de empleados	Nº total y % Sobre el total de empleados
Top Management	1 (0,22%)	4 (7,14%)	5 (0,99%)
Middle Management	13 (2,90%)	12 (21,43%)	25 (4,96%)
Staff	434 (96,88%)	40 (71,43%)	474 (94,05%)
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>56</b>	<b>504</b>

Desglose de empleados por modalidades de contrato de trabajo:

Promedio de modalidad de contratos en 2018 (promedio de tipo de contrato y porcentaje sobre el total)	
Contratos temporales completos	139 (23,68%)
Contratos indefinidos completos	335 (66,46%)
Contratos temporales parciales	15 (4,93%)
Contratos indefinidos parciales	15 (4,93%)
<b>TOTAL</b>	<b>504 (100%)</b>

Promedio anual de modalidades de contrato por género en 2018		
	Mujeres	Hombres
Contratos temporales completos	80 (30,30%)	59 (24,58%)
Contratos indefinidos completos	165 (62,50%)	170 (70,83%)
Contratos temporales parciales	9 (3,40%)	6 (2,50%)
Contratos indefinidos parciales	10 (3,80%)	5 (2,09%)
<b>TOTAL</b>	<b>264 (100%)</b>	<b>240 (100%)</b>

Promedio anual de modalidades de contrato por edad en 2018			
	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
Contratos temporales completos	23 (58,97%)	53 (31,73%)	63 (21,14%)
Contratos indefinidos completos	11 (28,20%)	105 (62,87%)	219 (73,48%)
Contratos temporales parciales	4 (10,25%)	4 (2,39%)	7 (2,34%)
Contratos indefinidos parciales	1 (2,58%)	5 (3,01%)	9 (3,04%)
<b>TOTAL</b>	<b>39 (100%)</b>	<b>167 (100%)</b>	<b>298 (100%)</b>

Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional en 2018			
	Top Management	Middle Management	Staff
Contratos temporales completos	0 (0,00%)	2 (8,00%)	137 (28,90%)
Contratos indefinidos completos	4 (80,00%)	22 (88,00%)	309 (65,18%)
Contratos temporales parciales	0 (0,00%)	0 (0,00%)	15 (3,16%)
Contratos indefinidos parciales	1 (20,00%)	1 (4,00%)	13 (2,76%)
<b>TOTAL</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>25 (100%)</b>	<b>474 (100%)</b>

Absentismo laboral:

Tasa de absentismo en Gargallo Hotels, S.L.	
	2018 (%)
Accidente	0,34 %
Enfermedad	6,86 %
Maternidad	0,98 %
Paternidad	0,21 %

Desglose de despidos en 2018 por género, edad y clasificación profesional:

Clasificación del número de despidos en 2018	
Nº despidos por género	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 9</li> <li>Hombres: 16</li> </ul>
Nº despidos por edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menores de 25 años: 2</li> <li>Entre 25 y 40 años: 12</li> <li>Más de 40 años: 11</li> </ul>
Nº despidos por clasificación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Top Management: 0</li> <li>Middle Management: 0</li> <li>Staff: 25</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>25</b>

Desglose de remuneración media en 2018 por género, edad y clasificación profesional:

Remuneración media en 2018	
Remuneración media por género	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 18.468 €</li> <li>Hombres: 22.491 €</li> </ul>
Remuneración media por edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menores de 25 años: 16.542 €</li> <li>Entre 25 y 40 años: 19.567 €</li> <li>Más de 40 años: 21.303 €</li> </ul>
Remuneración media por clasificación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Top Management: 86.822 €</li> <li>Middle Management: 37.377 €</li> <li>Staff: 18.865 €</li> </ul>

Brecha salarial:

Remuneración de puestos de trabajo iguales en Gargallo Hotels, S.L. en 2018	
Top Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 57.260 €</li> <li>Hombres: 97.900 €</li> </ul>
Middle Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 34.005 €</li> <li>Hombres: 38.567 €</li> </ul>
Staff	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 18.055 €</li> <li>Hombres: 19.902 €</li> </ul>

A efectos de facilitar más información, indicar que no existen diferencias en la remuneración entre hombres y mujeres por motivos de género. Gargallo Hotels es una organización dotada de un organigrama amplio y extenso, con diferentes niveles de mando y responsabilidad, cuyo encaje en una de las tres categorías definidas (TOP MANAGEMENT / MIDDLE MANAGEMENT / STAFF) puede resultar complejo y puede generar diferencias en cuanto a remuneración bruta media anual entre hombres y mujeres. Existen puestos de trabajo, que ocupan personas (de un determinado género) que no podemos comparar con otro puesto de igual o similar nivel porque no existe dentro de la organización y que por tanto genere diferencias en cuanto a la remuneración.

Remuneración del Consejo de Administración y Comité de Dirección:

Remuneración media del Consejo de Administración y Comité de Dirección de Gargallo Hotels, S.L. en 2018	
	2018
Remuneración media Consejo de Administración (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 0 €</li> <li>Hombres: 96.000 €</li> </ul>

(\*) Características retribución: retribución fija

### 3. DERECHOS HUMANOS

#### **3.1 Compromiso con la Protección de los Derechos Humanos**

Gargallo Hotels, S.L. está comprometida con el cumplimiento de los derechos humanos en el desarrollo de sus proyectos y trabaja para prevenir y gestionar los riesgos asociados a su vulneración. La Compañía tiene como objetivo liderar el compromiso del sector con la ética, la protección de los Derechos Humanos y la lucha contra los abusos y el tráfico de personas.

Estos compromisos se hacen extensivos a su cadena de suministro configurada por proveedores y colaboradores.

### 3.2 Código Ético de Gargallo Hotels, S.L.

El Código Ético de Gargallo Hotels, S.L. es el documento que sirve como marco de compromiso en el respeto a los Derechos Humanos de la Compañía. Tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los empleados de Gargallo Hotels, S.L., así como de los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran.

El Código es también aplicable a los principales grupos de interés de la Compañía: clientes, proveedores, competidores y otros grupos de personas.

Gargallo Hotels, S.L. reconoce que los Derechos Humanos son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

Los compromisos globales son:

Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales aplicables.

Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamentan en criterios éticos alineados con los principios y valores de la compañía.

Actuar de forma contundente contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología, religión o credo, entre otros.

Velar por el establecimiento de los mecanismos adecuados para la vigilancia y control de los principios, valores y compromisos de la Compañía, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares.

Prohibir enérgicamente la realización de cualquier acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. No se tolera, asimismo, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado.

Actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.

Poner a disposición de sus grupos de interés los canales adecuados para el tratamiento de cualquier queja o denuncia garantizando siempre su confidencialidad y privacidad.

Identificar y valorar regularmente los riesgos que afecten no solamente a su negocio, sino también a sus grupos de interés, gestionándolos con la debida diligencia.

Como prioridades en materia de organización interna, atendiendo a los estándares de calidad, se han definido las siguientes:

La satisfacción plena de las necesidades de los clientes/huéspedes: vocación de servicio, trato familiar y cercano, instalaciones y servicio de alta calidad y excelente ubicación de nuestros hoteles.

Cumplimiento de los requisitos asociados al servicio/producto y a la legislación aplicable en materia de medioambiente. Formación y competencia de los empleados.

Participación de todo el personal y la integración activa de todo el equipo humano de la empresa.

Que todos los procesos realizados sean respetuosos con el medio ambiente.  
Cumplir con todos los preceptos establecidos por la ley en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.  
Tolerancia cero a la corrupción.

El Código Ético prohíbe, además, la imposición a los empleados de condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. No se permite ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta, y se respetará siempre la legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros.

Por otro lado, Gargallo Hotels, S.L. reconoce que el principio de igualdad de trato y oportunidades para los destinatarios del Código de Ética es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplica tanto a la contratación de empleados como a la formación, las oportunidades de carrera o los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los empleados.

#### **4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**

Gargallo Hotels, S.L. se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas mediante mecanismos que aseguren la prevención de posibles casos de corrupción, soborno y blanqueo de capitales dentro de la organización.

La Compañía asume los siguientes compromisos globales:

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales, así como con su normativa interna.
- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamentan en criterios éticos alineados con los principios y valores de la Compañía.

##### **4.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno**

En el desarrollo de nuestros principios y valores, se establecen los siguientes principios generales en materia anticorrupción, que serán de aplicación a nuestros directivos y empleados y a aquellos terceros que actúen en nuestro nombre por cuenta de la Sociedad:

<b>Principios generales de la política anticorrupción de Gargallo Hotels, S.L.</b>
Desarrollar sus funciones bajo los principios de cumplimiento normativo, lealtad, integridad, transparencia, diligencia, imparcialidad y cooperación
Rechazar de forma absoluta cualquier tentativa, práctica y/o actuación corrupta o ilícita
Transparencia, integridad y exactitud de la información financiera
Control interno periódico

Tolerancia cero ante sobornos y corrupción

La legislación local prevalece en el caso de ser más restrictiva

## 4.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Gargallo Hotels, S.L. es sujeto obligado al cumplimiento de la Ley de prevención del blanqueo de capitales y es por ello que mantiene un firme compromiso con el respeto a la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales, con especial atención en los procesos de evaluación y selección de proveedores, y en los pagos y cobros en efectivo.

## 4.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Gargallo Hotels es un grupo comprometido con la comunidad, motivo por el cual mantiene relaciones comerciales con entidades sin fines lucrativos y ha realizado aportaciones a entidades sin ánimo de lucro por importe de 39.554 euros durante el ejercicio 2018.

## 5. SOCIEDAD

### 5.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Gargallo Hotels busca crear impacto positivo en aquellas comunidades donde está presente a través de alianzas clave, proyectos solidarios y mecenazgo. El objetivo es mantener relaciones activas en la comunidad, contribuyendo al desarrollo local y atendiendo a las necesidades de cada población donde está presente, a través de su propio negocio.

Dado el origen del socio fundador, Gargallo Hotels ha desarrollado múltiples programas de desarrollo cultural en las provincias de Teruel y Huesca, donde ha apadrinado la creación de un museo con la historia de la región de El Maestrazgo.

Gargallo Hotels mantiene un diálogo constante y fluido con sus grupos de interés, a través de múltiples canales y formatos, con el objetivo de mantener al grupo actualizado sobre las nuevas demandas y necesidades, así como de responder mejor a las inquietudes y opiniones de los grupos de interés. En los últimos años, las redes sociales se han convertido en un medio esencial para la relación entre los clientes y la sociedad, así como las encuestas de satisfacción a clientes y empleados o los encuentros periódicos con otros grupos de interés, como proveedores, representantes y agentes del tercer sector.

## 5.2 Subcontratación y proveedores

Para establecer relaciones de confianza mutua con nuestros proveedores, en Hoteles Gargallo seleccionamos a proveedores que respeten los derechos fundamentales en el trabajo y que promuevan el cumplimiento de principios relacionados con el respeto a los derechos humanos y laborales que garanticen la dignidad de sus trabajadores, la prohibición expresa y absoluta del trabajo infantil, la explotación laboral y el trabajo forzoso, la protección del medioambiente, el fomento de la innovación y las tecnologías limpias o de bajo impacto.

Se pretende evitar así que nuestra actividad provoque o contribuya a provocar consecuencias negativas de forma directa o indirecta sobre los derechos humanos.

### Política de Compras:

La Compañía aplica pautas comunes y globales en el desarrollo de sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios, ligados entre otros aspectos al respeto a los derechos humanos, la protección de la infancia, la minimización de impactos medioambientales, un comportamiento ético e íntegro.

La política de compras establecida en la Compañía es tendente a seleccionar Proveedores con criterios responsables, contribuye de forma activa al desarrollo social donde estemos presentes y evoluciona hacia un afianzamiento de un modelo sólido de relación con Proveedores basado en relaciones de confianza, en el que la sostenibilidad, la innovación, la transparencia y la ética resultan esenciales.

Gargallo Hotels analiza periódicamente que todos sus proveedores cumplan con el Código Ético de la entidad.

## 5.3 Consumidores / Compromiso con los clientes

### Medidas para la salud y seguridad de los clientes:

Gargallo Hotels, S.L. trabaja por ofrecer un servicio excelente a sus clientes, asegurando su bienestar y seguridad durante su estancia en los hoteles de la Compañía.

Gargallo Hotels, S.L. mantiene su compromiso para garantizar la seguridad e higiene alimentaria a nivel global, en cada uno de sus hoteles y centros de restauración. Así, la Compañía vela por que en todos los procedimientos de elaboración y servicios gastronómicos se cumplan con las normativas vigentes en materia de Análisis de riesgos y control de puntos críticos.

Para ello, la Compañía tiene suscritos acuerdos con empresas externas especializadas en Seguridad e Higiene alimentaria (Anabiol, S.L. y Salinas Tratamientos y Servicios, S.L.), que auditan, verifican y garantizan el cumplimiento de dichas normas, así como los registros legales obligatorios, análisis en laboratorio de alimentos, formación continua a los equipos en materia de salud e higiene alimentaria, manuales de higienes específicos por centros, etc.

Adicionalmente, en otras áreas de los hoteles se consideran las siguientes medidas para garantizar la salud y seguridad de los clientes:

Medidas para la salud y seguridad de los clientes	
Iniciativas	2018
Prevención frente a la legionelosis	De acuerdo a la normativa local, se realizan limpiezas, registros, analíticas, etc.
Análisis de potabilidad del agua sanitaria para consumo humano	Realización de analíticas anuales en diferentes puntos de consumo y acumulación del hotel.
Mantenimiento de los aparatos elevadores	Todos los aparatos elevadores reciben un mantenimiento mensual y cada dos años son sometidos a inspecciones legales por parte de una entidad autorizada.
Mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios	Las instalaciones de protección contra incendios reciben un mantenimiento trimestral, además de las inspecciones legales periódicas por parte de una entidad autorizada.
Mantenimiento de las salas de calderas e instalaciones de climatización	Las salas de calderas e instalaciones de climatización reciben un mantenimiento mensual.
Mantenimiento de las instalaciones de baja tensión	Estas instalaciones reciben un mantenimiento anual, además de la realización, cada cinco años, de las inspecciones legales correspondientes por parte de una entidad autorizada.
Limpieza de las campanas de cocina, conductos y ventilador de extracción	De forma anual, se procede a la limpieza de todas las campanas de cocina, conductos extractores y ventiladores de extracción para evitar posibles incendios en las cocinas de los hoteles.
Contratos de desinfección, desinsectación y control de plagas	Realización de procedimientos de desinfección, desinsectación y de control de plagas para evitar y prevenir posibles infecciones o plagas en los hoteles.
Mantenimiento de puertas automáticas	El mantenimiento de las puertas automáticas garantiza su funcionamiento en un posible caso de evacuación para evitar golpes y atrapamientos accidentales.

#### Sistemas de reclamación:

En el sector hotelero, el conocimiento del cliente y la personalización de las experiencias son un componente esencial para la satisfacción y fidelización del cliente. En este contexto, la creación de nuevos canales de comunicación para reforzar la proximidad, son aspectos vitales.

Por ello el área de Customer Service junto con la interacción directa por parte de hoteles, Directores, Guest Relations y Jefes de Recepción tiene fijado un plazo máximo de respuesta de 72 horas de las comunicaciones recibidas. De esta forma se propician resoluciones más rápidas y eficaces.

El cliente puede gestionar su reclamación desde una multitud de canales: correo electrónico, teléfono, web, directamente en el hotel, mediante hoja de reclamaciones, etc.

Los tipos de contacto se dividen entre comentarios o sugerencias, quejas, felicitaciones, peticiones, reclamaciones o incidencias técnicas.

Dependiendo del tipo de reclamación recibida, el tipo de respuesta varía entre la interacción directa con el cliente, vía correo electrónico o teléfono; o el mailing automático, para aquellos comentarios neutros.

#### Gestión de las reclamaciones recibidas:

A la hora de gestionar las reclamaciones, éstas se resuelven mediante una carta de disculpas, la respuesta por parte del hotel u otro departamento (por ejemplo, Jurídico); y, en ocasiones, una compensación, en forma de bono descuento, upgrade gratuito de habitación, desayuno gratuito, etc.

#### Accesibilidad de personas con discapacidad:

Fruto del compromiso de Gargallo Hotels, S.L. con la integración y accesibilidad de sus clientes en sus instalaciones son 19 los hoteles que cuentan con elementos adaptados a necesidades especiales. Más concretamente:

18 hoteles con ascensores accesibles

18 hoteles tienen baños adaptados

En los hoteles de fuera de Barcelona hay parking para discapacitados en todos ellos, mientras que en los hoteles de Barcelona no se dispone de aparcamiento en el mismo hotel, pero Gargallo Hotels, S.L. tiene disponibilidad de varias plazas de parking lo suficientemente hanchas en los alrededores de los establecimientos

18 hoteles disponen de habitaciones adaptadas para personas con discapacidad física

En 18 hoteles hay zonas comunes adaptadas para personas con discapacidad física

Hay 18 hoteles con habitaciones accesibles para sillas de ruedas

## 5.4 Información fiscal del ejercicio 2018

Beneficios e Impuestos		
Jurisdicción fiscal	Beneficios/Pérdidas antes de Impuesto sobre Sociedades	Impuestos sobre Sociedades
España	6.386.242,64	1.553.214,66

En 2018 la Compañía ha recibido 49.006 euros de subvenciones, de las que un 47% corresponden a las recibidas para la formación de sus empleados.

## ANEXO 1: TABLA DE RELACIÓN ENTRE LOS REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTÁNDARES GRI

Atendiendo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, a continuación, presentamos la tabla de trazabilidad donde vinculamos cada punto de la ley con los indicadores del estándar Global Reporting Initiative (GRI) y las páginas del presente informe donde se puede encontrar la información pertinente.

Contenidos	Relación estándares GRI	Descripción GRI	Título del apartado	Nº de página
<b>GENERAL</b>				
<b>Modelo de negocio</b>				
Descripción del modelo de negocio del grupo, incluyendo entorno empresarial, organización y estructura, mercados en los que opera, objetivos y estrategias, y los principales factores o tendencias que puedan afectar a su evolución.	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestro Modelo de Negocio	2
	102-6	Mercados servidos	Presencia de Gargallo Hotels, S.L. en España 2018	3
<b>Políticas y resultado de las políticas e indicadores clave</b>				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo, incluyendo los procedimientos de diligencia debida para la evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos, así como los procedimientos de verificación y control. Resultado de las políticas e indicadores clave.	103	Enfoque de gestión	Políticas y resultado de las políticas e indicadores clave	5
<b>Riesgos</b>				
Los principales riesgos relacionados con las actividades del grupo, incluyendo cómo el grupo gestiona dichos riesgos y qué procedimientos utiliza para detectarlos y evaluarlos.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Política y mapa de riesgos	6
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Código Ético de Gargallo Hotels, S.L.	19-20
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	No material según el análisis de materialidad	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		
<b>1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>				
<b>Medio ambiente</b>				
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental, los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, aplicación del principio de precaución y provisiones y garantías.	103	Enfoque de gestión	Medio ambiente	9
	102-11	Principio o enfoque de precaución		
<b>Contaminación</b>				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad y medidas adoptadas.	103	Enfoque de gestión	Contaminación	10
	305-5	Reducciones de las emisiones de GEI	Consumo, directo e indirecto, de energía	11

<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>				
Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103	Enfoque de gestión	Plan de Gestión de Residuos	10
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	103	Enfoque de gestión	Prevención del desperdicio de alimentos	10
<b>Uso sostenible de los recursos</b>				
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	103	Enfoque de gestión	Consumo y suministro de agua	11
	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Consumo y suministro de agua	11
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	103	Enfoque de gestión	Consumo de materias primas y compromiso de reducción de plásticos de un solo uso	11
	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen		
	301-2	Insumos reciclados		
Consumo de energía y medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de gestión	Consumo, directo e indirecto, de energía	11
	302-1	Consumo energético dentro de la organización		
	302-2	Consumo energético fuera de la organización		
	302-4	Reducción del consumo energético		
			Compromiso con el uso de energías renovables	12
<b>Cambio climático</b>				
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	103	Enfoque de gestión	Cambio climático	12
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	No material según el análisis de materialidad	
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103	Enfoque de gestión	Medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética	11
Las 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	103	Enfoque de gestión		
<b>Protección de la biodiversidad</b>				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103	Enfoque de gestión	Protección de la diversidad	12
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		
<b>2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>				
<b>Empleo</b>				
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	103	Enfoque de gestión	Empleo	13
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Indicadores clave sobre empleados en 2018	16
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Indicadores clave sobre empleados en 2018	16
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Indicadores clave sobre empleados en 2018	16

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Indicadores clave sobre empleados en 2018	17
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Indicadores clave sobre empleados en 2018	17
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103	Enfoque de gestión	Indicadores clave sobre empleados en 2018	18
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Indicadores clave sobre empleados en 2018	18
La remuneración media de los consejeros y directivos	102-35	Políticas de remuneración	Indicadores clave sobre empleados en 2018	18
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Indicadores clave sobre empleados en 2018	18
Implantación de políticas de desconexión laboral	103	Enfoque de gestión	Organización del tiempo de trabajo y conciliación	13
Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Empleo. Igualdad y diversidad	13, 24
<b>Organización del trabajo</b>				
Organización del tiempo de trabajo	103	Enfoque de gestión	Organización del tiempo de trabajo y conciliación	14
Número de horas de absentismo	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Indicadores clave sobre empleados en 2018	17
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Enfoque de gestión	Organización del tiempo de trabajo y conciliación	13
<b>Salud y seguridad</b>				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103	Enfoque de gestión	Salud y Seguridad en el entorno laboral	14
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y Seguridad en el entorno laboral	14
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y Seguridad en el entorno laboral	14
<b>Relaciones sociales</b>				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103	Enfoque de gestión	Representación sindical	15
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	102-41	Acuerdos de negociación colectiva		
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad en el entorno laboral	14
<b>Formación</b>				
Las políticas implementadas en el campo de la formación	103	Enfoque de gestión	Formación y Desarrollo Profesional	15
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		
<b>Accesibilidad</b>				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de gestión	Accesibilidad de personas con discapacidad	24

<b>Igualdad</b>				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de gestión	Igualdad y Diversidad	13
<b>3. DERECHOS HUMANOS</b>				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	103	Enfoque de gestión	Compromiso con la Protección de los Derechos Humanos	18
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos			Código Ético de Gargallo Hotels, S.L.	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos				
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo 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	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		
La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		
<b>4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	103	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	20
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	20
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	21
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	21
<b>5. 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	103	Enfoque de gestión	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	21
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		

Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	21
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
Acciones de asociación o patrocinio	102-12	Iniciativas externas		
	102-13	Afiliación a asociaciones		
<b>Subcontratación y proveedores</b>				
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9	Cadena de suministro	Subcontratación y proveedores	22
	103	Enfoque de gestión	Código Ético de Gargallo Hotels, S.L.	19-20
	308	Evaluación ambiental de proveedores	Subcontratación y proveedores	22
	414	Evaluación social de los proveedores	Subcontratación y proveedores	22
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103	Enfoque de gestión	Subcontratación y proveedores	22
<b>Consumidores / Compromiso con los clientes</b>				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	103	Enfoque de gestión	Medidas para la salud y seguridad de los clientes	22
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de gestión	Sistemas de reclamación	23-24
<b>Información fiscal</b>				
Beneficios obtenidos	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información fiscal del ejercicio 2018	24
Impuesto sobre beneficios pagado	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información fiscal del ejercicio 2018	24
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Información fiscal del ejercicio 2018	24

## **ANEXO 2: INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE**

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE  
DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA CONSOLIDADO  
DE GARGALLO HOTELS, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL  
EJERCICIO 2018**

**A los socios de GARGALLO HOTELS, S.L.,**

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 EINFC) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de GARGALLO HOTELS, S.L. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

**Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINFC, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del órgano de administración de GARGALLO HOTELS, S.L. El EINFC 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 la tabla de contenidos.

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

El órgano de administración de GARGALLO HOTELS, S.L. es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINFC

**Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (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 Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias 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 que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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 EINFC, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFC 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 EINFC del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Análisis de materialidad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFC del ejercicio 2018.
- 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 EINFC del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2018 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.

## Fundamento de la conclusión con salvedades

El EINFC adjunto no incorpora información cuantitativa en relación a las emisiones de CO<sub>2</sub>, residuos gestionados, consumo de energía indirecta y combustible.

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo “Fundamento de la conclusión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFC del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera” del citado Estado.

## 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.

BUSQUET ESTUDI JURÍDIC, S.L.



F. Busquet  
Barcelona, a 20 de junio de 2019