



**ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA 2020
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 2020. 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.

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 2020, 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.

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 493 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	2019	%	2020	%
O.T.E.R.O.	Instalaciones hosteleras	1.090.867,79	2,73%	398.472,60	4,21%
Jamones Los Alcores	Industria cárnica	417.079,72	1,04%	321.048,93	3,38%
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	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Sociedades hoteleras	Hostelería	38.333.788,00	96,23%	8.767.568,29	92,41%
		39.841.735,51		9.487.089,82	

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 2020	
Número de habitaciones	1.518 habitaciones
Desglose de habitaciones por provincia (%)	<ul style="list-style-type: none"> • Barcelona (51%) • Tarragona (6%) • Huesca (16%) • Teruel (27%)
Desglose por habitaciones (alquiler y propiedad) (%)	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler (3%) • Propiedad (97%)
Desglose de número de hoteles, número de habitaciones y zonas	<ul style="list-style-type: none"> • Barcelona: 10 hoteles, 773 habitaciones • Tarragona: 1 hotel, 87 habitaciones • Huesca: 2 hoteles, 237 habitaciones • Teruel: 6 hoteles, 421 habitaciones
Número medio de empleados	493
Número de clientes	201.601 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 2020, debido a la crisis económica generada por la pandemia del COVID-19 la economía mundial decreció un -3,5% comparado con el crecimiento del año anterior del +2,8%. (Datos y estimaciones del FMI “*World Economic Outlook*” enero 2021).

La economía mundial está comenzando a dejar atrás los mínimos en los que cayó durante el gran confinamiento del mes de abril. Pero como la pandemia de COVID-19 continúa propagándose, muchos países han disminuido el ritmo de reapertura y algunos están volviendo a instituir confinamientos parciales para proteger a las poblaciones susceptibles. Aunque la recuperación de China ha ocurrido con más rapidez de lo esperado, el largo camino que deberá recorrer la economía mundial para retomar los niveles de actividad previos a la pandemia sigue siendo susceptible a obstáculos.

De esta manera, la estimación de la Unión Europea para el crecimiento de la actividad económica mundial en el 2021 es de un +5,5%. Más concretamente, en la zona Euro la tasa provisional de crecimiento para 2020 era del -7,2% (+1,3% en 2019) y se prevé un crecimiento del +4,2% en 2021. La incertidumbre sobre la salud, las restricciones a la movilidad y la política económica agravadas por los precios moderados de las materias primas han dado lugar a una profunda caída de la actividad económica en 2020 y además han afectado a las perspectivas para un rápido rebote.

Contexto del sector hotelero:

El turismo mundial registró su peor año en 2020, con una caída de las llegadas internacionales del 74%, según los últimos datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Los destinos de todo el mundo recibieron en 2020 mil millones de llegadas internacionales menos que el año anterior, debido a un desplome sin precedentes de la demanda y a las restricciones generalizadas de los viajes. En comparación, el declive registrado durante la crisis económica global de 2009 fue del 4%.

Según el último Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, el desplome de los viajes internacionales representa unas pérdidas estimadas en 1,3 billones de dólares de los EE.UU. en ingresos de exportación, una cifra que multiplica por más de once las pérdidas registradas durante la crisis económica global de 2009.

Europa registró en 2020 un descenso del número de llegadas del 70%, a pesar de un pequeño y breve repunte en el verano de 2020. La región sufrió la mayor caída en términos absolutos, con una disminución de más de 500 millones de turistas en 2020.

Dada la evolución constante de la pandemia, muchos países están reintroduciendo restricciones más estrictas a los viajes desde principios de año 2021. Entre las medidas se incluyen pruebas obligatorias, cuarentenas y, en algunos casos, el cierre completo de las fronteras, todo lo cual dificulta la reanudación de los viajes internacionales. Al mismo tiempo, cabe esperar que la llegada gradual de las vacunas contra la COVID-19 ayude a restablecer la confianza de los consumidores, a flexibilizar las restricciones de viaje y a que, lentamente, los viajes vayan normalizándose durante el año 2021.

El pronóstico de crecimiento mundial está sujeto a una extrema incertidumbre. Las secuelas económicas dependen de factores cuyas interacciones son difíciles de predecir.

Bajo este escenario, 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.

Estrategia y objetivos:

Como consecuencia de las excepcionales circunstancias ocurridas tras el inicio de la pandemia global (COVID-19) el Grupo implementó diferentes medidas y planes para adecuar el negocio y asegurar su sostenibilidad, con el objetivo de minimizar los costes durante los cierres de hoteles, preservar la liquidez para atender las necesidades operativas y asegurar que la reactivación de la actividad hotelera se lleve a cabo de forma eficiente y bajo la premisa de las máximas garantías en materia de salud y seguridad.

Dada la falta de visibilidad sobre la velocidad de la recuperación del negocio, se implementaron y continúan implementadas las siguientes medidas de disciplina y control de costes para asegurar la minimización de gastos operativos y preservar la liquidez:

- Personal: El Grupo llevó a cabo ajustes, suspensiones y reducciones temporales de jornada y salario en hoteles y oficinas centrales por causas de fuerza mayor o motivos productivos.
Estos procesos han continuado durante el segundo semestre de 2020 para reducir la fuerza laboral de manera temporal y se extenderán durante la primera parte del 2021.
- Costes operativos:
 - Negociaciones con proveedores para reducir los costes de adquisición, buscar productos alternativos de menor coste y lograr mejoras en los términos de pago.
 - Todos los viajes del personal del Grupo suspendidos desde principios de marzo.
 - Suspensión de la asesoría no prioritaria de terceros.
 - Reducción significativa de los costes de marketing y publicidad a pesar de la necesidad de incentivar los ingresos.
- CapEx: Las inversiones fueron paralizadas.

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 la 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 2020	
Tipología	Definición
Riesgos financieros	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.
Riesgos de cumplimiento	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).
Riesgos de negocio	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.
Riesgos externos	Como consecuencia de eventos que van más allá de la capacidad de actuación de los agentes económicos implicados, como por ejemplo desastres naturales, pandemias, inestabilidad política o ataques terroristas.
Riesgos de sistemas	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.
Riesgos estratégicos	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.

Aun cuando actuar de forma responsable con el medioambiente, reduciendo el consumo, reutilizando materiales, reciclando residuos debería ser en sí 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 hotelería 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, aun 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 hotelera, 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 huéspedes.

En relación a las provisiones ambientales, el Grupo Gargallo Hotels no ha reconocido provisiones medioambientales en el 2020.

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:

PERSPECTIVA EXTERNA	Alta	Ética empresarial, transparencia y cumplimiento Empleo y Formación de los Recursos Humanos Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Cientes y calidad del servicio	
	Media	Biodiversidad y hábitat natural Cambio climático Accesibilidad universal e igualdad	Seguridad y salud Uso sostenible de los recursos Contaminación Consumo y eficiencia energética	
	Moderada	Desarrollo socioeconómico y cultural de las comunidades locales	Entorno regulatorio	
		Moderada	Media	Alta
		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 eco eficiencia 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, brics, 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 2020 (m3)	Consumo de agua 2019 (m3)	Dif. 2019 vs 2020 (%)	Ratio agua 2020 (m3/RN)	Ratio agua 2019 (m3/RN)	Dif. 2019 vs 2020 (%)
41.685	124.532	-66,53 %	0,36	0,30	+18,72 %

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.

La disminución del número de clientes respecto al ejercicio 2019 debido a la COVID es de un 74%, siendo la causa principal de la disminución del consumo de agua.

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 comodities de un solo uso.

Consumo, directo e indirecto, de energía:

Consumo de energía					
Consumo de energía 2020 (kwh)	Consumo de energía 2019 (kwh)	Dif. 2019 vs 2020 (%)	Ratio energía 2020 (kwh/RN)	Ratio energía 2019 (kwh/RN)	Dif. 2019 vs 2020 (%)
2.342.682	5.794.631	-59,57 %	20,16	14,06	43,39 %

La disminución del número de clientes respecto al ejercicio 2019 debido a la COVID es de un 74%, siendo la causa principal de la disminución del consumo de energía.

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
Iniciativas
Plan de eficiencia energética para optimizar el consumo de energía en los hoteles del Grupo: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de equipos por otros más eficientes • Inversiones relacionadas con el control de las instalaciones • Mejoras en el aislamiento de las fachadas de los inmuebles
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.
- **Aerotermia:** 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 trespas 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 Ciudadella 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 2020		
	2020	2019
Número medio total de empleados	493	524 (*)
Desglose por género	<ul style="list-style-type: none"> • 271 mujeres (54,96%) • 222 hombres (45,04%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 302 mujeres (57,63%) • 222 hombres (42,37%)
Desglose por edad	<ul style="list-style-type: none"> • Menores de 25 años: 7% • Entre 25 y 40 años: 32% • Mayores de 40 años: 61% 	<ul style="list-style-type: none"> • Menores de 25 años: 8% • Entre 25 y 40 años: 32% • Mayores de 40 años: 60%
Número de nacionalidades	26	26
Porcentaje de empleados inmigrantes	27%	23%
Empleados con discapacidad	1	0

(*) Incluye la totalidad del personal del grupo, excepto el personal de la sociedad OTERO (25 personas en el ejercicio 2019)

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.				
	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales	41,86	20,93	5,76	8,07
Índice de Frecuencia enfermedades profesionales	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de Gravedad (IG)** accidentes laborales	0,66	0,31	0,23	0,02
Índice de Gravedad enfermedades profesionales	0,00	0,00	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				
Unidad de negocio	2019		2020	
	Nº convenios colectivos 2019	% de empleados cubiertos	Nº convenios colectivos 2020	% de empleados cubiertos
España	7	100%	7	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 2019 fueron formados 240 empleados, lo que supone una ratio de 13,71 horas de formación por empleado formado. Así mismo, la inversión total en formación durante el ejercicio 2019 fue de 36.160,26 euros, y se recibieron un total de 33.798,74 euros en subvenciones públicas para esta finalidad.

En 2020 se han realizado un total de 3.753 horas de formación, afectando a 296 empleados, lo que supone una ratio de 12,67 horas de formación por empleado formado. Así mismo, la inversión total en formación durante el ejercicio 2020 ha sido de 30.822,85 euros, y se han recibido un total de 30.822,85 euros en subvenciones públicas para esta finalidad.

Horas de formación a empleados por categoría profesional		
Categoría profesional	Horas de formación en 2019	Horas de formación en 2020
Top Management	0	0
Middle Management	127	36
Staff	3.164	3.717

Horas de formación presencial a empleados por área		
Área	Horas de formación en 2019	Horas de formación en 2020
Administración	131	1.426
Alimentos y Bebidas	434	416
Recepción	1.798	1.606
Pisos	616	208
Mantenimiento	72	97
Gestión	0	0
Reservas	240	0

2.6 Indicadores clave sobre empleados

Desglose de empleados por clasificación profesional:

Empleados por clasificación profesional en 2019 (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 (0,21%)	4 (6,66%)	5 (0,95%)
Middle Management	10 (2,15%)	14 (23,33%)	24 (4,58%)
Staff	453 (97,62%)	42 (70%)	495 (94,46%)
Total	464	60	524

Empleados por clasificación profesional en 2020 (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 (7,01%)	5 (1,01%)
Middle Management	9 (2,06%)	15 (26,31%)	24 (4,86%)
Staff	426 (97,72%)	38 (66,68%)	464 (94,13%)
Total	436	57	493

Desglose de empleados por modalidades de contrato de trabajo:

Promedio de modalidad de contratos (promedio de tipo de contrato y porcentaje sobre el total)		
	2019	2020
Contratos temporales completos	125 (23,85%)	96 (19,47%)
Contratos indefinidos completos	367 (70,03%)	364 (73,83%)
Contratos temporales parciales	17 (3,24%)	20 (4,05%)
Contratos indefinidos parciales	15 (2,88%)	13 (2,65%)
TOTAL	524 (100,00%)	493 (100,00%)

Promedio anual de modalidades de contrato por género				
	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contratos temporales completos	79 (26,15%)	46 (20,72%)	63 (23,14%)	33 (14,86%)
Contratos indefinidos completos	201 (66,57%)	166 (74,77%)	187 (69,02%)	177 (79,74%)
Contratos temporales parciales	13 (4,30%)	4 (1,80%)	13 (4,79%)	7 (3,15%)
Contratos indefinidos parciales	9 (2,98%)	6 (2,71%)	8 (2,95%)	5 (2,25%)
TOTAL	302 (100%)	222 (100%)	271 (100%)	222 (100%)

Promedio anual de modalidades de contrato por edad en 2019			
	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
Contratos temporales completos	18 (42,87%)	54 (31,57%)	53 (17,04%)
Contratos indefinidos completos	20 (47,61%)	103 (60,25%)	244 (78,47%)
Contratos temporales parciales	4 (9,52%)	7 (4,09%)	6 (1,92%)
Contratos indefinidos parciales	0 (0,00%)	7 (4,09%)	8 (2,57%)
TOTAL	42 (100%)	171 (100%)	311 (100%)

Promedio anual de modalidades de contrato por edad en 2020			
	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
Contratos temporales completos	11 (33,33%)	38 (24,20%)	47 (15,51%)
Contratos indefinidos completos	17 (51,51%)	104 (66,24%)	243 (80,19%)
Contratos temporales parciales	4 (12,12%)	10 (6,36%)	6 (1,98%)
Contratos indefinidos parciales	1 (3,04%)	5 (3,20%)	7 (2,32%)
TOTAL	33 (100%)	157 (100%)	303 (100%)

Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional en 2019			
	Top Management	Middle Management	Staff
Contratos temporales completos	0 (0,00%)	2 (8,33%)	123 (24,84%)
Contratos indefinidos completos	4 (80,00%)	22 (91,67%)	341 (68,91%)
Contratos temporales parciales	0 (0,00%)	0 (0,00%)	17 (3,43%)
Contratos indefinidos parciales	1 (20,00%)	0 (0,00%)	14 (2,82%)
TOTAL	5 (100%)	24 (100%)	495 (100%)

Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional en 2020			
	Top Management	Middle Management	Staff
Contratos temporales completos	0 (0,00%)	2 (8,33%)	94 (20,25%)
Contratos indefinidos completos	4 (80,00%)	21 (87,50%)	339 (73,06%)
Contratos temporales parciales	0 (0,00%)	0 (0,00%)	20 (4,31%)
Contratos indefinidos parciales	1 (20,00%)	1 (4,17%)	11 (2,38%)
TOTAL	5 (100%)	24 (100%)	464 (100%)

Absentismo laboral:

Tasa de absentismo en Gargallo Hotels, S.L.		
	2019 (%)	2020 (%)
Accidente	0,77 %	0,20 %
Enfermedad	7,57 %	7,73 %
Maternidad	0,65 %	0,57 %
Paternidad	0,18 %	0,30 %

Desglose de despidos por género, edad y clasificación profesional:

Clasificación del número de despidos		
	2019	2020
Nº despidos por género	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 12 Hombres: 7 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 6 Hombres: 2
Nº despidos por edad	<ul style="list-style-type: none"> Menores de 25 años: 1 Entre 25 y 40 años: 10 Más de 40 años: 8 	<ul style="list-style-type: none"> Menores de 25 años: 1 Entre 25 y 40 años: 3 Más de 40 años: 4
Nº despidos por clasificación profesional	<ul style="list-style-type: none"> Top Management: 0 Middle Management: 0 Staff: 19 	<ul style="list-style-type: none"> Top Management: 0 Middle Management: 0 Staff: 8
Total	19	8

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

Remuneraciones medias		
	2019	2020
Remuneración media por género	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 17.788 € Hombres: 22.856 € 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 5.148 € Hombres: 8.855 €
Remuneración media por edad	<ul style="list-style-type: none"> Menores de 25 años: 16.357 € Entre 25 y 40 años: 18.372 € Más de 40 años: 21.180 € 	<ul style="list-style-type: none"> Menores de 25 años: 3.194 € Entre 25 y 40 años: 5.535 € Más de 40 años: 7.983 €
Remuneración media por clasificación profesional	<ul style="list-style-type: none"> Top Management: 89.267 € Middle Management: 38.822 € Staff: 18.319 € 	<ul style="list-style-type: none"> Top Management: 83.400 € Middle Management: 29.089 € Staff: 5.464 €

Brecha salarial:

Remuneración de puestos de trabajo iguales en Gargallo Hotels, S.L.		
	2019	2020
Top Management	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 57.285 € Hombres: 100.843 € 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 42.965 € Hombres: 93.508 €
Middle Management	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 34.069 € Hombres: 40.779 € 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 28.428 € Hombres: 29.361 €
Staff	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 17.315 € Hombres: 19.789 € 	<ul style="list-style-type: none"> Mujeres: 4.680 € Hombres: 6.579 €

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.

Es importante destacar que la disminución de las remuneraciones medias detalladas en los anteriores cuadros es debido a la adaptación de las nuevas necesidades laborales provocada por la pandemia del COVID-19, la cual ha obligado al grupo a presentar ERTÉs en todas y cada una de las sociedades.

Remuneración del Consejo de Administración y Comité de Dirección:

Remuneración media del Consejo de Administración y Comité de Dirección de Gargallo Hotels, S.L.		
	2019	2020
Remuneración media Consejo de Administración (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres: 0 € • Hombres: 192.000 € 	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres: 0 € • Hombres: 48.000 €

(*) 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:

Principios generales de la política anticorrupción de Gargallo Hotels, S.L.
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 16.154 euros durante el ejercicio 2020 (48.436 euros en el ejercicio 2019).

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	
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.

COVID-19 – Una nueva prioridad mundial:

Sin duda alguna este año quedará marcado por la pandemia provocada por el COVID-19 que ha situado la salud como una prioridad absoluta en términos globales y a todos los niveles. Su impacto en la industria turística global ha resultado devastador, aunque el sector ha sabido responder en términos de gestión de la seguridad y salud de clientes y empleados.

Gargallo Hotels ha tomado todas aquellas decisiones necesarias en relación al impacto de la crisis en el negocio así como las medidas sanitarias, tanto de seguridad como de salud, necesarias para evitar y contener la propagación del virus. Para ello, se han tomado medidas extraordinarias en todos aquellos hoteles abiertos al público, tales como:

- Instalación de cartelería informativa con las medidas a tomar por los clientes.
- Mamparas de plástico para evitar el contacto directo entre los clientes y el personal del hotel.
- Instalación de alfombrillas limpiadoras de pies en la entrada de nuestros establecimientos.
- Instaurar el uso obligatorio de la mascarilla en nuestros hoteles.
- Instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico en la entrada de nuestros establecimientos.
- Instalación de aparatos de purificación de aire en las zonas comunes.

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.

Dada la situación de pandemia mundial provocada por el COVID, durante el ejercicio 2020 se han producido muchas cancelaciones de reservas. Desde Gargallo Hotels se ha ofrecido al cliente la posibilidad de escoger entre la devolución íntegra del dinero adelantado o la posibilidad de acogerse a la reserva on-hold, la cual permite transformar la cancelación en una futura reserva, dejando pendiente de definir las fechas de la próxima estancia.

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 aparcamiento 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 aparcamiento lo suficientemente anchas 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

Beneficios e Impuestos				
Ejercicio	Jurisdicción fiscal	Beneficios/Pérdidas antes de Impuesto sobre Sociedades	Impuestos sobre Sociedades	Resultado consolidado del ejercicio
2019	España	2.874.040,93	(2.080.175,61)	793.865,33
2020	España	(8.525.998,77)	2.105.296,35	(6.420.702,42)

En el ejercicio 2020 la Compañía ha recibido 104.044 euros en concepto de subvenciones de explotación (106.280 euros en el ejercicio 2019), de las que un 29,62%% corresponden a las recibidas para la formación de sus empleados (31,08% en el ejercicio 2019). Además, Entre las medidas adoptadas por el gobierno para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 se encuentran los ERTO en sus distintas modalidades y la exoneración a la entidad del pago de la totalidad o parte de la aportación empresarial a la Seguridad Social. Dichas aportaciones, aun estando exoneradas de pago por parte del grupo, han sido registradas en la contabilidad del ejercicio 2020 como un gasto de personal, dada su naturaleza, y como un ingreso por subvención recibida por la parte bonificada. Durante el ejercicio 2020 el grupo ha sido bonificado por este hecho por un importe total de 1.528.173,08 euros.

ANEXO 1: TABLA DE RELACIÓN ENTRE LOS REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTÁNDERES 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
GENERAL				
Modelo de negocio				
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 2020	3
Políticas y resultado de las políticas e indicadores clave				
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
Riesgos				
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.	21-22
	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		
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Medio ambiente				
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	10
	102-11	Principio o enfoque de precaución		
Contaminación				
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	12

Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103	Enfoque de gestión	Plan de Gestión de Residuos	11
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	103	Enfoque de gestión	Prevención del desperdicio de alimentos	11
Uso sostenible de los recursos				
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		
Consumo de energía y medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	301-2	Insumos reciclados	Consumo, directo e indirecto, de energía	12
	103	Enfoque de gestión		
	302-1	Consumo energético dentro de la organización		
	302-2	Consumo energético fuera de la organización		
302-4	Reducción del consumo energético	Medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética	12	
		Compromiso con el uso de energías renovables	12	
Cambio climático				
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	13
	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	12
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		
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103	Enfoque de gestión	Protección de la diversidad	13
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		
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
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 2020	14
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 2020	17
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Indicadores clave sobre empleados en 2020	17

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Indicadores clave sobre empleados en 2020	19
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 2020	19
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103	Enfoque de gestión	Indicadores clave sobre empleados en 2020	19
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Indicadores clave sobre empleados en 2020	19
La remuneración media de los consejeros y directivos	102-35	Políticas de remuneración	Indicadores clave sobre empleados en 2020	20
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Indicadores clave sobre empleados en 2020	20
Implantación de políticas de desconexión laboral	103	Enfoque de gestión	Organización del tiempo de trabajo y conciliación	14
Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Empleo. Igualdad y diversidad	13, 26
Organización del trabajo				
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 2020	18
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	14
Salud y seguridad				
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
Relaciones sociales				
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
Formación				
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		
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de gestión	Accesibilidad de personas con discapacidad	26

Igualdad				
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
3. DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	103	Enfoque de gestión	Compromiso con la Protección de los Derechos Humanos	20
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		
4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	103	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	22-23
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	22-23
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	23
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	23
5. SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
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	23
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	23
	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		
Subcontratación y proveedores				
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	24
	103	Enfoque de gestión	Código Ético de Gargallo Hotels, S.L.	21-22
	308	Evaluación ambiental de proveedores	Subcontratación y proveedores	24
	414	Evaluación social de los proveedores	Subcontratación y proveedores	24
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103	Enfoque de gestión	Subcontratación y proveedores	24
Consumidores / Compromiso con los clientes				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	103	Enfoque de gestión	Medidas para la salud y seguridad de los clientes	25
			COVID-19 – una nueva prioridad mundial	26
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de gestión	Sistemas de reclamación	26-27
Información fiscal				
Beneficios obtenidos	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información fiscal del ejercicio 2020	27
Impuesto sobre beneficios pagado	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Información fiscal del ejercicio 2020	27
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Información fiscal del ejercicio 2020	27

ANEXO 2: INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE
DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO
DE GARGALLO HOTELS, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL
EJERCICIO 2020**

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 2020, 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. 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 2020 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 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2020 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 CO2, 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 2020 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 21 de junio de 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end.