

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2024 DE GRUPO INVERSOR HESPERIA, S.A. Y SUS SOCIEDADES DEPENDIENTES

1. Consideraciones iniciales

El presente estado de información no financiera correspondiente al ejercicio 2024 (en adelante, el “EINF”) forma parte del informe de gestión y se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (en adelante, los “Estándares GRI”). En este contexto, a través del EINF, Grupo Inversor Hesperia, S.A., y sus sociedades dependientes (en adelante, conjuntamente denominadas indistintamente como la “Sociedad”, el “Grupo Hesperia” o el “Grupo”) tienen el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y respeto por los derechos humanos que resultan relevantes para el Grupo Hesperia en la ejecución de las actividades propias de su negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de doble materialidad llevado a cabo durante 2024 cuyos resultados se detallan más adelante. La Sociedad ha identificado los asuntos más relevantes y prioritarios en materia ambiental, social y gobernanza. Los asuntos materiales identificados a nivel corporativo son aquellos que resultan más relevantes desde la perspectiva de impacto, la perspectiva financiera o ambas.

El presente EINF ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjuntan a este documento.

Este informe abarca todo el ejercicio 2024, esto es, desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024. Tanto los datos cuantitativos como cualitativos hacen referencia a las siguientes sociedades del Grupo Hesperia:

- Grupo Inversor Hesperia, S.A.
- Hesperia World, S.L.U.
- Bercuma, S.L.
- Bonanova Squash Garden, S.A.
- Bristol Services, S.L.U.
- Central de Compres Tres, S.L.
- Cordobatel, S.A.
- Desjust, S.L.U.

- Gerencias y Servicios Turísticos, S.A.
- Hesperia Taste, S.L.U.
- Host, S.L.
- Hotel Colibrí, S.A.U.
- Hotel Conde de Aranda, S.A.
- Hotel Fontoria, S.A.U.
- Hotel Hesperia Madrid, S.L.U.
- Hotelera del Este, S.A.U.
- Hotelera del Tormes, S.A.U.
- Hotelera Metropol, S.A.U.
- Hotelera Noroeste, S.A.U.
- Hotelera Paseo de Gracia, S.A.U.
- Hotelera Salvatierra, S.A.U.
- Hotelera Sant Just, S.A.
- Hoteles Hesperia, S.A.U.
- Hotels Hesperia Andorra, S.A.U.
- Infond, S.A.
- La Manga Club, S.L.
- Softeconomiza, S.L.U.
- Suriali Trade, S.L.U.
- Weddel Inversiones 2012, S.L.

Análisis de Doble Materialidad

El Grupo reconoce que la sostenibilidad no se limita a la implementación de prácticas ambientales y sociales, sino que requiere un enfoque integral que abarque tanto los factores internos como externos de la organización. En este contexto, la escucha estratégica se posiciona como un pilar clave para comprender, evaluar y dar respuesta a las expectativas y preocupaciones de sus grupos de interés, tanto internos como externos.

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, se ha integrado la escucha estratégica dentro del proceso de análisis de doble materialidad, permitiendo fortalecer la gestión de impactos, riesgos y oportunidades vinculadas a la sostenibilidad.

En el ejercicio 2024, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de Doble Materialidad. El enfoque de doble materialidad exige evaluar tanto la Materialidad de Impacto, que identifica los efectos reales y potenciales, positivos y negativos, de la empresa sobre el medio ambiente y la sociedad, como la Materialidad Financiera, que examina la forma en que estos factores afectan a la posición financiera, el rendimiento y el desarrollo de la empresa a corto, medio y largo plazo.

De acuerdo con la normativa vigente, este análisis permite al Grupo identificar los asuntos de sostenibilidad más relevantes para la organización y sus grupos de interés, proporcionando un marco estructurado para la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades asociados.

Resultado: Matriz de Doble Materialidad

La Matriz de Doble Materialidad del Grupo es el resultado de un análisis exhaustivo que ha permitido identificar y priorizar los temas clave en materia de sostenibilidad, considerando tanto su impacto en el entorno y la sociedad como su relevancia desde una perspectiva financiera.

Cabe señalar que, los temas materiales desde la óptica financiera no suponen, ni podrían suponer, un impacto significativo en las cuentas anuales del Grupo, ya que ninguno supera la cifra establecida como material (50% del beneficio antes de impuestos).

Dado el sector en el que opera el Grupo, el análisis ha tomado en cuenta la complejidad y las interacciones entre la industria hotelera y sus grupos de interés, incluyendo clientes, colaboradores, socios estratégicos, accionistas, reguladores y comunidades locales.

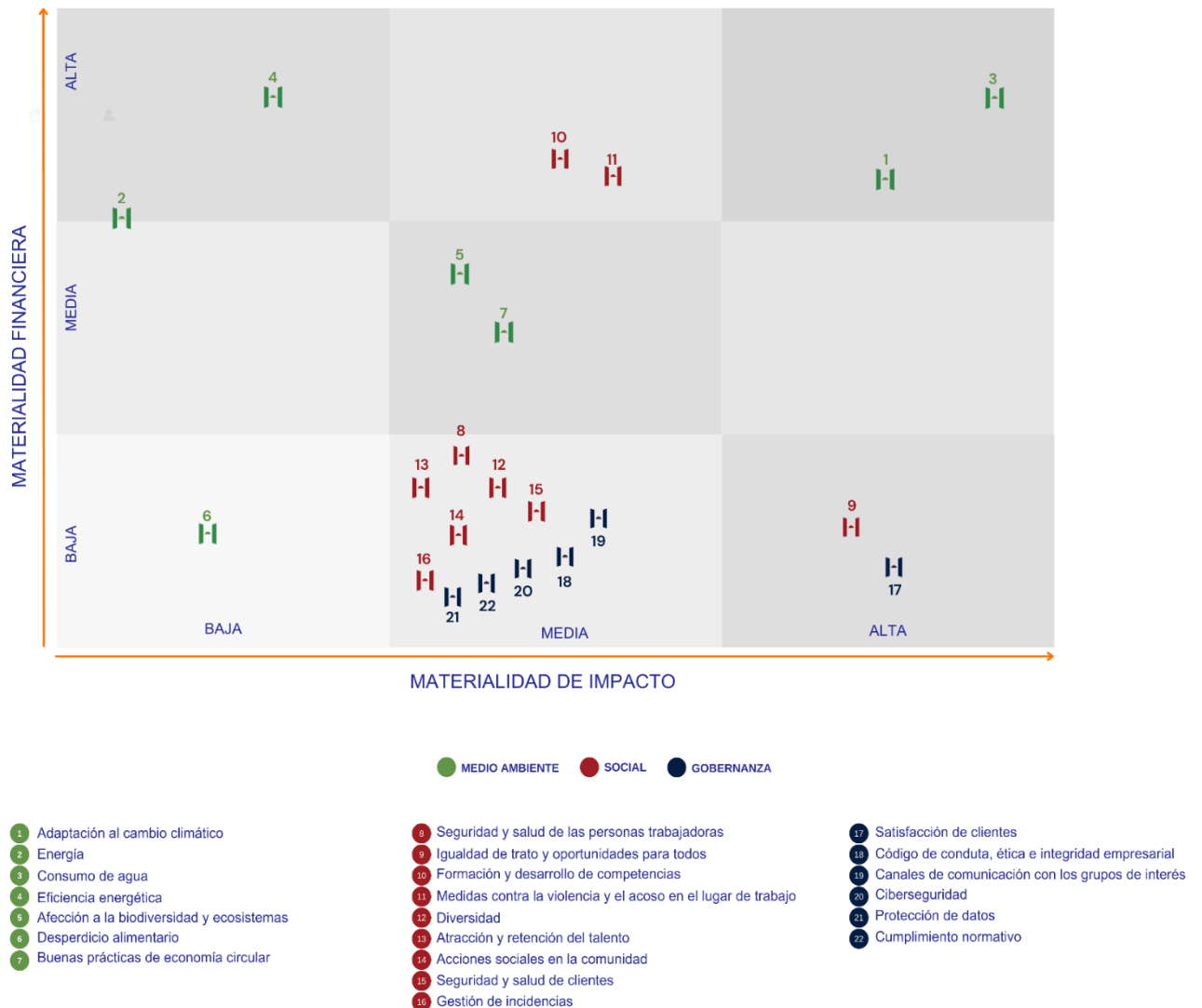
Cada tema ha sido evaluado en función de su impacto real o potencial, positivo o negativo, sobre la sociedad y el medio ambiente, así como su influencia en la estabilidad y el crecimiento financiero de la organización.

Además, se ha llevado a cabo un análisis gap con el objetivo de proporcionar un análisis exhaustivo y detallado de las brechas existentes entre las prácticas actuales de sostenibilidad del Grupo y los requisitos establecidos por los Estándares Europeos de Información de Sostenibilidad (ESRS) y la Directiva de Información sobre Sostenibilidad Corporativa (CSRD), incluyendo las consecuencias del cambio climático. Este análisis tiene como finalidad identificar áreas clave de mejora, establecer estrategias de acción y garantizar el cumplimiento normativo. Además, busca fortalecer la sostenibilidad corporativa del grupo y aumentar su competitividad en un entorno regulatorio cada vez más exigente.

Por otro lado, el Grupo Hesperia ha llevado a cabo un informe de Doble materialidad en el que, tras haber identificado los Grupos de Interés, haber realizado un análisis DAFO y haber identificado los asuntos clave entorno al impacto y la materialidad financiera desde una perspectiva empresarial, incorporamos los siguientes resultados a la estrategia ESG:

- Consolidación de impactos en temas materiales en función de su nivel de impacto en los Grupos de interés y de negocio.
- Monitoreo y Evaluación: Establecer indicadores de desempeño ESG y realizar seguimientos periódicos para medir el progreso en cada área.
- Revisión Anual de Materialidad: Organizar revisiones anuales de la matriz de materialidad para reflejar los cambios en el entorno empresarial y en las expectativas de los stakeholders.
- Reporte Transparente: Publicar informes anuales de sostenibilidad que reflejen honestamente el desempeño ESG de la empresa y los ajustes realizados en la estrategia.

A continuación, se detallan los principales temas identificados y su interrelación dentro de la matriz de doble materialidad de Grupo Inversor Hesperia, S.A.



Se determinan como principales temas materiales:

- **Adaptación al Cambio Climático:** El sector hotelero enfrenta crecientes desafíos derivados del cambio climático, incluyendo fenómenos meteorológicos extremos, incremento en la temperatura global y afecciones en el acceso a recursos naturales esenciales, como el agua. La adaptación al cambio climático es crítica para garantizar la continuidad operativa y mitigar riesgos financieros relacionados con el encarecimiento de seguros, daños a infraestructuras y fluctuaciones en la demanda turística.
- **Consumo de Agua:** Dado el alto consumo de agua en la operación hotelera, la gestión eficiente de este recurso es clave. Estrategias como la instalación de sistemas de reutilización, la optimización del consumo en lavandería y piscinas, y la concienciación de clientes y empleados pueden generar beneficios tanto ambientales como económicos, alineándose con regulaciones cada vez más exigentes en la gestión hídrica.

- **Energía y Eficiencia Energética:** El consumo energético es uno de los principales factores de impacto ambiental en la industria hotelera. La reducción del consumo de energía y la optimización de la eficiencia energética no solo contribuyen a disminuir la huella de carbono del Grupo, sino que también representan una oportunidad financiera mediante la reducción de costos operativos y la implementación de soluciones innovadoras como la energía renovable y sistemas inteligentes de gestión energética en las instalaciones.
- **Satisfacción de Clientes:** La experiencia del cliente es un pilar fundamental en la propuesta de valor del Grupo. La satisfacción del huésped no solo impacta la fidelización y la reputación de la marca, sino que también influye en la rentabilidad a largo plazo. Para ello, la empresa ha fortalecido su estrategia de personalización de servicios, digitalización de la experiencia del cliente y encuestas de satisfacción para mejorar continuamente su oferta.
- **Igualdad de Trato y Oportunidades para todos:** La diversidad y la equidad son factores estratégicos en la gestión del talento humano. En este sentido, el Grupo refuerza su compromiso con la igualdad salarial, la eliminación de barreras discriminatorias y la equidad de oportunidades de crecimiento para todas las personas trabajadoras, independientemente de su género, edad, origen étnico o cualquier otra condición. Desde una perspectiva de impacto, la aplicación de políticas inclusivas mejora la atracción de talento, aumenta la satisfacción laboral y reduce riesgos reputacionales asociados a denuncias o incumplimientos normativos en materia de equidad.
- **Formación y Desarrollo de Competencias:** Dado el dinamismo del sector hotelero, es fundamental que las personas trabajadoras se mantengan en constante actualización en cuanto a atención al cliente, protocolos de seguridad, gestión de incidencias y herramientas digitales. Invertir en la formación de los colaboradores incrementa la eficiencia operativa, mejora la calidad del servicio y fomenta la retención del talento. Desde una perspectiva financiera, una plantilla altamente capacitada reduce errores operativos, optimiza procesos y mejora la experiencia del cliente, lo que impacta positivamente en la rentabilidad y la competitividad de la empresa.
- **Medidas contra la Violencia y el Acoso en el Lugar de Trabajo:** Garantizar un ambiente laboral libre de violencia y acoso es un compromiso ineludible en la estrategia de sostenibilidad del Grupo. Para ello, se han implementado protocolos de denuncia, programas de sensibilización y mecanismos de respuesta rápida ante cualquier incidente. Desde una perspectiva de impacto, la falta de políticas efectivas en esta área puede derivar en conflictos legales, pérdida de talento clave y deterioro de la imagen corporativa.

2. Introducción

Grupo Inversor Hesperia, S.A. (en adelante, “**GIHSA**”) es la matriz de un grupo propietario y arrendatario de diversos activos hoteleros y de restauración (en adelante, conjuntamente, los “**Activos**”).

A finales de 2018, el Grupo Hesperia se desafiló del Grupo NH conllevando esta decisión a la toma efectiva de la gestión y explotación de los Activos por parte del Grupo Hesperia.

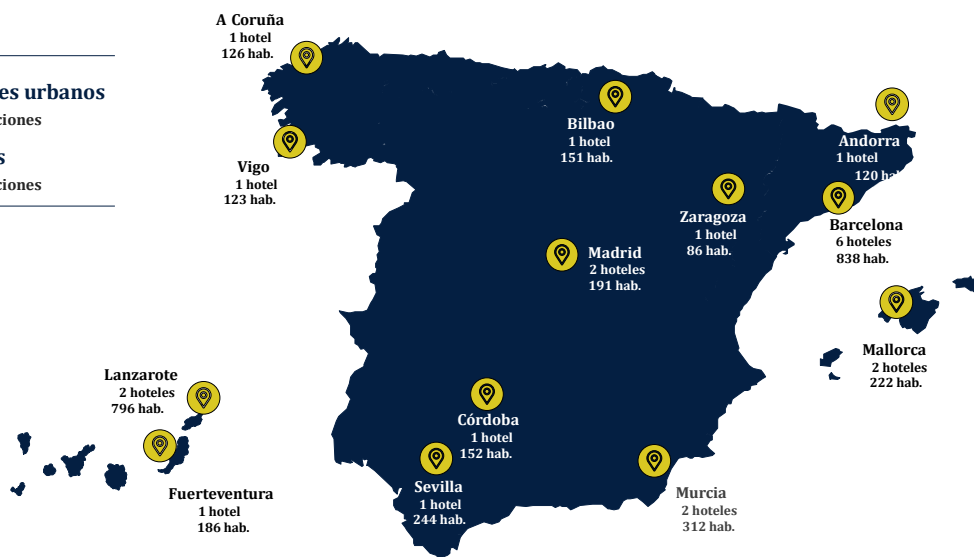
Tal como se presenta en las cuentas anuales consolidadas y en el informe de gestión consolidado de GIHSA, correspondiente al ejercicio 2024, la cifra de negocio, entre los periodos 2024 y 2023, refleja una mejoría significativa en los niveles de ventas y resultado de explotación. Dicha mejoría ha permitido situar las ventas y el resultado de explotación por encima de las previsiones iniciales. En consecuencia, se ha cerrado el ejercicio con unas ventas de 190,4 millones de euros, frente a los 161,9 millones de euros del ejercicio 2023 haciendo que el resultado de explotación del ejercicio 2024 se sitúe en 31,9 millones de euros, frente a los 20,7 millones de euros en 2023

Localización de los hoteles del Grupo Hesperia

2024

17 Hoteles urbanos
59% habitaciones

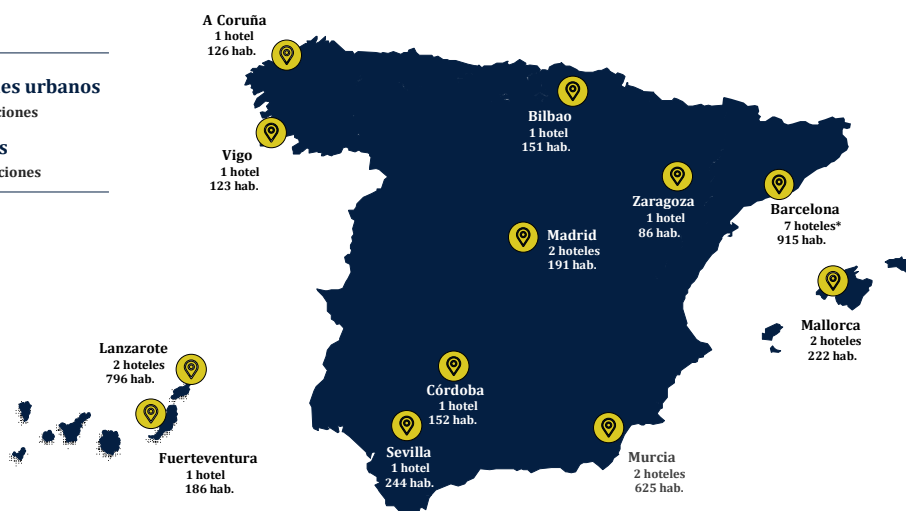
5 Resorts
41% habitaciones



2023

17 Hoteles urbanos
61% habitaciones

5 Resorts
39% habitaciones



Debe destacarse que los Activos del Grupo Hesperia pueden ser propiedad de dicho Grupo o bien, pueden haber sido arrendados por éste. Concretamente, del total de Activos indicados en el diagrama anterior, cinco se encuentran en régimen de arrendamiento y, el resto, en propiedad. No se reporta información de los hoteles de Venezuela al no incluirse en el alcance del EINF, ya que no forman parte del Grupo Hesperia.

Asimismo, en línea con su misión corporativa de *"ofrecer a nuestros grupos de interés experiencias y servicios singulares a través de la innovación continua y la excelencia en la gestión responsable"*, el Grupo Hesperia orienta su actividad a la prestación de servicios hoteleros y de restauración con un enfoque centrado en la calidad, la personalización y la sostenibilidad. Esta propuesta de valor se materializa en una oferta diversa y adaptable, que incluye desde opciones de alojamiento con o sin desayuno, hasta una amplia gama de alternativas gastronómicas, servicios de *wellness* y bienestar personal, todo ello diseñado para satisfacer las distintas preferencias y necesidades de los clientes, promoviendo una experiencia diferenciadora y de alto valor añadido.

El esfuerzo incansable del Grupo Hesperia por satisfacer los deseos de sus clientes le ha llevado a integrar multitud de marcas tanto en el mundo de la hostelería (*Hesperia, Hyatt Regency, Hyatt Residences, Grand Hyatt, Secrets y Dreams*) como en el sector de la restauración en sus establecimientos.

Por último, es importante destacar que derivado de la crisis provocada por el virus denominado Covid-19 y sus consecuencias posteriores, durante este ejercicio 2024 Grupo Hesperia ha dedicado sus esfuerzos a, entre otros, a adaptar su estructura organizativa para que resulte más eficiente y acorde al nuevo mercado, buscando ahorros intensivos, el reposicionamiento de sus activos con marca propia o con marcas de terceros. Así, continuando con la labor iniciada en los ejercicios 2022 y 2023, durante el 2024, se han ido asentando modelos de negocio ligeros y flexibles, de modo que se puedan adaptar de forma ágil a las variaciones de demanda en cada momento.

Impactos, riesgos y oportunidades clave

Riesgos financieros identificados

La gestión de los riesgos financieros del Grupo Hesperia corresponde a la Dirección Financiera que tiene definidos los mecanismos necesarios para controlar la exposición del Grupo.

Los referidos riesgos financieros identificados son los que se detallan a continuación y que se describen en el informe de gestión de la Sociedad:

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de tipo de interés.
- Riesgo de tipo de cambio.

Riesgos no financieros identificados

La gestión de los riesgos no financieros del Grupo Hesperia recae actualmente sobre la Dirección Jurídica. En este sentido, la referida Dirección, siguiendo con el ejercicio iniciado en los ejercicios anteriores, ha continuado con la revisión de los códigos de conducta y políticas necesarias para poder mitigar y gestionar, en su caso, los riesgos no financieros a los que puede estar expuesto el Grupo Hesperia como consecuencia del cambio de actividad sucedido al haber adoptado la gestión efectiva de sus Activos.

A continuación, se listan los principales riesgos no financieros que podrían dificultar el cumplimiento del plan estratégico de GIHSA:

- Exposición a riesgos éticos y de conducta.
- Exposición a riesgos normativos de carácter penal.
- Exposición a riesgos de seguridad informática.
- Exposición a riesgos de diligencia debida (*compliance*).
- Exposición a riesgos en el proceso de compras.
- Exposición a riesgos por regalos.
- Exposición a riesgos por falta de seguimiento en el procedimiento de contratos.
- Exposición a riesgos por falta de cumplimiento de normativa medioambiental.
- Exposición a riesgos por falta de cumplimiento de normativa laboral.

Tal y como se describirá más adelante, la gestión de todos estos riesgos queda sujeta a lo establecido en las políticas y códigos en materia de *Compliance* que se detallan más adelante.

3. Información sobre cuestiones medioambientales

En relación con esta cuestión, destaca, en todo caso, el compromiso del Grupo Hesperia con el medio ambiente, dirigiendo GIHSA y sus sociedades dependientes todas sus actividades de forma respetuosa con el entorno donde se ubican los Activos.

Siguiendo con lo ya iniciado a finales de 2018, a lo largo del período comprendido entre los ejercicios 2019 y 2022, ambos incluidos, GIHSA, como cabecera del Grupo Hesperia, inició el desarrollo de un programa de gestión medioambiental tanto en las oficinas centrales del Grupo como en los Activos, con el fin de minimizar el impacto de sus procesos sobre el medio ambiente. No obstante, durante los años 2020 y el 2021, este proceso se ralentizó frente a la programación inicial debido principalmente a la situación en la que se vio envuelto el sector hotelero debido a la pandemia provocada por el virus denominado Covid-19. Durante los años 2023 y 2024, el Grupo Hesperia ha vuelto a relanzar su programa de gestión medioambiental desarrollando un programa de transición ecológica planificando una inversión importante tanto en aumento de la eficiencia energética de sus Activos como en la digitalización de los sistemas de gestión medioambiental, con una inversión aproximada de dos millones de euros. Como ejemplo en la parte de gestión, durante el año 2023 lanzó el manual de buenas prácticas de sostenibilidad para los empleados de la compañía reforzando la materia de sostenibilidad durante los procesos de *onboarding* de los nuevos empleados.

La innovación, la aplicación de la tecnología y la operación responsable de las instalaciones son los pilares en que se sustenta y se sustentará en un futuro el compromiso del Grupo Hesperia con el medio ambiente. Destaca en este marco, por ejemplo, la búsqueda de fuentes de energía para sus Activos con bajas emisiones de CO₂.

Finalmente, el Grupo Hesperia tiene también muy presente el papel que juegan tanto sus empleados, así como los clientes de los Activos, para poder conseguir las metas propuestas. Tanto a unos como a otros se les hace partícipes, cada vez en mayor medida, de la voluntad y convicción del Grupo respecto a la necesidad de hacer del negocio alojativo una actividad sostenible.

Efectos de la actividad de Grupo Hesperia en el medio ambiente

Los efectos ambientales asociados a las actividades del Grupo Hesperia se han ido identificando mediante el análisis de los procesos y operaciones desarrollado en las distintas áreas de los Activos.

Se han identificado los siguientes impactos ambientales:

- Emisión de gases de efecto invernadero. Los principales gases de efecto invernadero emitidos y sus fuentes son las siguientes:
 - CO₂: Procedente de la combustión de combustibles fósiles, principalmente gas natural y propano y, de forma residual, gasóleo para calefacción y producción de agua caliente sanitaria.
 - Gases fluorados: Las emisiones proceden de fugas de los sistemas de climatización y de frío industrial.
- Generación de residuos. En relación con esta cuestión, cabe diferenciar entre:
 - Residuos peligrosos, esto es, principalmente, envases contaminados con sustancias peligrosas, baterías, RAEEs, lámparas, aceite usado de cocina, entre otros; siendo todos ellos entregados a gestores autorizados.
 - Residuos sólidos urbanos, esto es, entre otros, papel, envases y plásticos, vidrio y restos orgánicos, cobrando esto último gran relevancia en los buffets de resorts y hoteles urbanos de gran tamaño. En relación con éstos, en la mayoría de los Activos se realiza una segregación de cada una de las fracciones, combinando la recogida de los residuos entre la gestión pública y la privada, dependiendo de las características de cada uno de los referidos Activos.
- Consumo de materiales: alimentación, bebida, *amenities* y productos de aseo personal, productos químicos y de limpieza.

- Consumos de recursos: electricidad, combustibles derivados del petróleo, agua. En el caso del agua, el complejo Grand Hyatt La Manga Club tiene un consumo intensivo de agua de riego debido a la presencia en el complejo de tres campos de golf, un complejo deportivo de campos de fútbol y un club de tenis.
- Contaminación acústica.
- Contaminación del agua por vertidos, si bien debe tenerse en cuenta que todas las aguas residuales de los Activos son vertidas a sistemas de saneamiento públicos.
- Contaminación de suelos por vertidos. Esta cuestión cobra relevancia en La Manga Club por cuanto emplea aguas depuradas para el riego de las zonas de hierba de sus campos de golf. Ahora bien, también cabe destacar que dicha agua es debidamente tratada y cumple todos los parámetros exigibles por la legislación vigente en esta materia haciendo la función inspectora la Confederación Hidrográfica del Segura.

Del mismo modo, en cuanto al impacto en la biodiversidad, si bien no se ha detectado ningún impacto directo, puesto que ninguno de los Activos del Grupo Hesperia se encuentra ubicado en zonas protegidas, sí se ha podido determinar un potencial impacto ambiental en relación con aquellos Activos que se encuentran en zonas cercanas a espacios protegidos o en entornos de alto valor ecológico.

Este es el caso de (i) el complejo hotelero denominado La Manga Club que es colindante con el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila y en las proximidades del entorno del Mar Menor; (ii) el Hotel Hesperia Bristol Playa, el cual, aunque incluido en un entorno urbano, está próximo al Parque Natural de Corralejo, situado en la isla de Fuerteventura; y (iii) otros Activos que, por su proximidad a la línea costera, merecen una consideración especial, como son, el Hotel Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa (*Adults Only*), el Hotel Secrets Lanzarote Resort & Spa (*Adults Only*) y el Hotel Dreams Lanzarote Playa Dorada Resort & Spa.

En este sentido, cabe destacar que los principales impactos a tener en cuenta en estas localizaciones son (i) el uso de los recursos hídricos y (ii) los vertidos de aguas residuales.

En cambio, no se ha identificado impactos ambientales significativos en relación con la contaminación lumínica, puesto que, dada la situación de los Activos del Grupo Hesperia, este aspecto no se considera relevante. Asimismo, no se han identificado impactos significativos de la actividad en relación con la salud y la seguridad.

Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Durante el ejercicio 2019, el Grupo Hesperia estudió los mejores procedimientos de evaluación y certificación de sus actividades que afectan al medioambiente. Y, a la luz de lo anterior,

durante los sucesivos ejercicios se ha estado trabajando para la implementación de los referidos procedimientos.

Dicha implementación comenzó, en el año 2021, escogiendo al Hotel Hyatt Regency Barcelona Tower como hotel piloto del Grupo. De este modo, este hotel ha trabajado para conseguir la certificación denominada *Biosphere Sustainable Lifestyle*, lo cual se ha llevado a cabo con éxito.

El Grupo Hesperia ha optado por esta certificación ya que la sostenibilidad es un pilar fundamental en los valores de la compañía. Además, los grupos de interés con los que se relaciona el Grupo Hesperia demandan este tipo de certificaciones en materia de sostenibilidad.

Durante los años 2023 y 2024, se ha avanzado en la certificación de los Activos del Grupo Hesperia, siendo la situación alcanzada la siguiente:

- Activos certificados:
 - . Dreams Lanzarote Playa Dorada Resort & Spa
 - . Hesperia Barri Gòtic
 - . Hesperia del Mar
 - . Hesperia Fira Suites
 - . Hesperia Presidente
 - . Hesperia Sant Joan
 - . Hesperia Sant Just
 - . Hyatt Regency Barcelona Tower
 - . Hyatt Regency Hesperia Madrid
 - . Secrets Lanzarote Resort & Spa
 - . Grand Hyatt La Manga Club Golf & Spa
 - . Hesperia Apartments Bristol Playa
 - . Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa

- Activos en proceso de certificación:
 - . Hesperia Bilbao
 - . Hesperia Sevilla
 - . Hesperia A Coruña

Durante el 2025, se tiene previsto hacerlo extensivo al resto de hoteles del Grupo.

Se ha obtenido la Etiqueta de Eficiencia Energética de los hoteles anteriormente mencionados como certificados, según exige el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

- . **Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales**

A partir de las instrucciones del Comité de Inversiones del Grupo Hesperia, los equipos técnicos corporativos y de los Activos están trabajando de forma proactiva y destinando recursos a tres objetivos primordiales:

- i. Eficiencia energética: la mejora mediante la operación eficiente de las instalaciones y a través de la sustitución y modernización de los equipos.
- ii. Certificación ambiental: según lo ya señalado, el Grupo ya está trabajando en su obtención.
- iii. Control de ratios de consumos: la supervisión a nivel local y corporativo de los consumos de energía y agua, así como la huella de carbono.
Durante el año 2024, Grupo Inversor Hesperia ha realizado una fuerte inversión de 2M€ en materia medioambiental, principalmente es aspectos de Eficiencia Energética.

Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Durante el 2024, el Grupo Hesperia tiene firmado un seguro de responsabilidad medioambiental en los activos situados en Lanzarote (Las Palmas de Gran Canaria) y Cartagena (Murcia). En el resto de los activos se ha determinado que no existen riesgos medioambientales que determine la necesidad de suscribir un seguro.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

- i. Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de residuos

El Grupo Hesperia cumple con la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados. Para cada hotel se tiene identificado la política de segregación de residuos para su posterior tratamiento o valorización. Actualmente, se realiza la segregación de residuos como el papel, vidrio, envases (plásticos, *bricks*, latas, etc.). De igual modo, se segregan y se valorizan los residuos vegetales procedentes de mantenimiento de jardines o áreas verdes.

A continuación, se presentan las cantidades de residuos no peligrosos generados. Estos datos son una extrapolación a todo el grupo a través de los datos obtenidos en aquellos hoteles cuyos residuos no peligrosos han sido recogidos por una empresa privada¹, ya que no es posible obtener datos de aquellos residuos depositados en contenedores de gestión pública:

Residuos no peligrosos (kg)	Papel y Cartón	Vidrio LER200102	Plásticos LER200139	Orgánico LER200108 ₂	Resto RSU LER200301	Total

¹ Respecto a los residuos no peligrosos, se presentan datos de los siguientes hoteles: Secrets Lanzarote Resort & Spa, Hyatt Regency Hesperia Madrid, Hyatt Madrid Residences, Hesperia Bristol Playa, Hyatt Regency Barcelona Tower y Hesperia Presidente. Se estima que éstos representan un 30% del total de los residuos no peligrosos generados. En el resto de los hoteles los residuos sólidos urbanos son recogidos y tratados por las empresas públicas de gestión residuos, por lo que no es viable la obtención de datos.

² La variación entre la generación e orgánico y resto RSU entre 2023 y 2024 se debe principalmente a una variación en el criterio de medición en los hoteles Hyatt Regency Barcelona Tower y Hyatt Regency Hesperia Madrid. En

	LER200101					
2024	199.747	394.218	110.258	733.316	665.147	2.102.686
2023	254.500	434.201	167.532	251.414	729.489	1.837.136

Asimismo, se realiza una segregación de residuos peligrosos, así como de aceites de cocina, envases de productos peligrosos, tóner y cartuchos de impresoras³, entregando dichos residuos a gestores autorizados para su tratamiento, que en la mayoría de los casos son tratamientos de recuperación y valorización.

LER	Residuos peligrosos (kg)	2024	2023⁴
050111	Residuos procedentes de la limpieza de combustibles con bases.	0	956
080111	Residuos de pintura y barniz que contienen disolventes orgánicos u otras sustancias peligrosas	679	0
080409	Residuos de adhesivos y sellantes que contienen disolventes orgánicos u otras sustancias peligrosas	19	0
150110	Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminadas por ellas	423	1.400
150202	Absorbentes, materiales de filtración [incluidos los filtros de aceite no especificados en otra categoría], trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas.	92	59
160117	Metales férricos.	311	506
160211	Aparatos de aire acondicionado profesionales y radiadores con aceite en circuitos o condensadores	80	0
16021111	Grandes electrodomésticos con intercambio de temperatura con CGCs, HCFCs, HCs, NH3. Profesional	714	0
16021322	Equipos de informática y telecomunicaciones que contienen monitores y pantallas que no son CRT ni LED	68	0
16021341	Grandes aparatos con una dimensión exterior superior a 50 cm que contienen componentes peligrosos	163	0
16021351	Pequeños aparatos. Sin ninguna dimensión exterior superior a 50 cm. Con componentes peligrosos y pilas incorporadas. Profesional	265	0
160213	Aparatos con aceite en circuitos o condensadores	20	0
160214	Equipos eléctricos y electrónicos (RAEE) desechados que no están especificados en los códigos 16 02 09 a 16 02 1	6	0

ambos hoteles no se realizaba durante 2023 una segregación real de estos dos residuos haciendo el proveedor una estimación de lo que correspondía a cada una. Durante el 2024 se ha comenzado a realizar una segregación real de los residuos de orgánico en el Hotel Hyatt Regency Barcelona Tower, por lo que se ha decidido cambiar el criterio y medir el real en lugar del estimado.

³ Respecto a los residuos peligrosos los datos corresponden al sumatorio de todos los hoteles gestionados por Grupo Hesperia.

⁴ Las variaciones respecto al 2023 se debe principalmente a que la generación de residuos Peligros no procede de una actividad regular de la compañía, y estos se generan en la mayoría de ocasiones por procesos de mejoras y reformas en las instalaciones.

160303	Residuos inorgánicos que contienen sustancias peligrosas.	5	43
160504	Gases en recipientes a presión (incluidos los halones) que contienen sustancias peligrosas	25	0
161001	Residuos líquidos acuosos que contienen sustancias peligrosas.	215	98
170107	Mezclas de hormigón, ladrillos, tejas y materiales cerámicos distintas de las especificadas en el código 170106	1.874	0
170503	Tierra y piedras que contienen sustancias peligrosas	218	0
200121	Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	448	95
200123	Equipos desechados que contienen clorofluorocarburos	50	1.798
200133	Baterías y acumuladores especificados en los códigos 16 06 01, 16 06 02 o 16 06 03 y baterías y acumuladores sin clasificar que contienen esas baterías	297	32
200136	Equipos eléctricos y electrónicos desechados distintos de los especificados en los códigos 21 01 21, 20 01 23 y 20 01 35.	94	800
200138	Madera distinta de la especificada en el código 20 01 37	3.310	0
Total		9.376	5.787

Por último, aquellos muebles o enseres que están en buenas condiciones, pero son retirados de los Activos en el contexto de una reforma de éstos, son entregados/donados con fines sociales (bien a empleados, bien a organizaciones o asociaciones que puedan continuar dándoles un uso) o reutilizados en otros Activos del Grupo que lo necesiten.

ii. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

Siguiendo con la práctica habitual de ejercicios anteriores, durante el período del ejercicio 2024, el Grupo Hesperia ha llevado a cabo diversas acciones en sus departamentos de alimentos y bebidas, con el fin de reducir el desperdicio alimentario. Algunas muestras de ellas serían, entre otras:

- Gestión eficiente de los escandallos, para una compra de la materia prima adecuada a las previsiones de consumo.
- Gestión correcta de las caducidades, retirando los productos que han superado la fecha de límite.
- Organización del almacenaje de productos perecederos en función de sus fechas de caducidad.
- Reutilización de materia prima sobrante para otros procesos.
- Utilización de alimentos sobrantes, siempre que su estado y frescura así lo permita, en bufé y en servicios para la comida del personal.
- Donación de excedentes a asociaciones locales.

En todo caso, el Grupo Hesperia pretende continuar durante el ejercicio 2024 y posteriores con las iniciativas para la reducción drástica del desperdicio alimentario en toda la cadena de valor y para la búsqueda de una mejor gestión de residuos. Las medidas implementadas con el fin de

reducir los desperdicios alimentarios y los residuos generados a toda la cadena de producción desde el origen hasta el final del ciclo son las siguientes:

- Reducción de pedidos e inventarios.
- Control de los stocks de alimentos:
 - o Utilización de envases pequeños para evitar caducidades y sobre pedidos.
 - o Uso de raciones precortadas y IV gama específicas desde los proveedores.
 - o Gestión de la rotación de *stocks*.
- Definición de menús específicos.
 - o Reducción del número de ingredientes en cada plato.
- Reaprovechamiento del producto del día para el personal de los establecimientos.

. **Uso sostenible de los recursos**

Durante el ejercicio 2024, al igual que el 2023, los hoteles del Grupo Hesperia han operado con normalidad tras los ejercicios 2020, 2021 y el primer trimestre del 2022, los cuales fueron años marcados por la pandemia originada por el virus denominado Covid-19, debido al cual la mayoría de los establecimientos hoteleros del Grupo permanecieron cerrados durante gran parte de ellos, quedándose únicamente activos los consumos de energía y agua imprescindibles en un hotel, principalmente destinados a su seguridad y mantenimiento básico. Esto ha implicado que la información cuantitativa de este apartado haya aumentado respecto a años anteriores.

i. Agua: Consumo y suministro de acuerdo con las limitaciones locales

Tabla 1: Consumo de agua de los ejercicios 2024 y 2023

	Extracción de agua ⁵					Reutilización de agua ⁶		miles de m ³
	Agua potable de red	Agua riego pozo	Agua riego red industrial	Agua riego red potable	Total	Agua riego depurada	Total	Total
2024	478,34	517,93	282,70	17,60	1.296,57	178,16	178,16	1.474,73
2023	460,83	638,26	168,13	20,71	1.287,93	154,82	154,82	1.442,75

Tabla 2: Ratios de consumo de agua durante los ejercicios 2024 y 2023 en base al número de huéspedes

	Huéspedes	Extracción de agua					Reutilización de agua		m ³ /Pax ⁷
		Agua potable de red	Agua riego pozo	Agua riego red industrial	Agua riego red potable	Total	Agua riego depurada	Total	Total
2024	1.575.049	0,30	0,33	0,18	0,01	0,82	0,11	0,11	0,93
2023	1.344.039	0,34	0,47	0,13	0,02	0,94	0,12	0,12	1,07

En general, las actividades hoteleras pueden impactar significativamente en los recursos hídricos y los ecosistemas marinos a través de diversos mecanismos:

- El consumo excesivo de agua para servicios como lavandería, limpieza, y mantenimiento de piscinas incrementa la demanda sobre los recursos hídricos locales, potencialmente afectando su disponibilidad para otros usos y ecosistemas.
- El manejo inadecuado de aguas residuales puede conducir a la contaminación de cuerpos de agua cercanos, incluyendo nutrientes y productos químicos que alteran la calidad del agua y promueven fenómenos como la eutrofización, afectando la biodiversidad marina.

⁵ Los hoteles del Grupo Hesperia consumen agua potable de red, para el uso cotidiano de su actividad. Por otro lado, con la finalidad del mantenimiento y riego de las zonas verdes, el complejo La Manga Club consume agua de pozo, de la red potable e industrial, ya que es un complejo hotelero compuesto por diversos campos de golf, que requiere una enorme cantidad de agua; el Hotel Hesperia Sevilla utiliza agua de pozo y el Hotel Hesperia Sant Just, agua de la red potable. En algunos hoteles, el dato de consumo de agua para el riego se encuentra incluido en la columna "Agua potable de red". En cualquier caso, no se considera un consumo significativo para estos hoteles.

⁶ De los hoteles en los que se reutiliza agua, entre ellos, el Hotel Hesperia Córdoba, el Hotel Secrets Lanzarote Resort & Spa, Hotel Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa y el complejo La Manga Club, el único que reporta el consumo de agua reutilizada es el último de ellos (esto es, el complejo La Manga Club), ya que es el único del que se puede obtener la cuantía al disponer de contadores.

⁷ Ratio de consumo de agua que expresa los m³ consumidos por cada huésped.

- . La construcción y expansión de infraestructuras hoteleras en zonas costeras pueden provocar erosión y pérdida de hábitats naturales, impactando la integridad de los ecosistemas marinos.
- . La generación de desechos sólidos y su incorrecta disposición pueden contribuir a la contaminación marina, afectando la vida acuática y la salud de los ecosistemas.

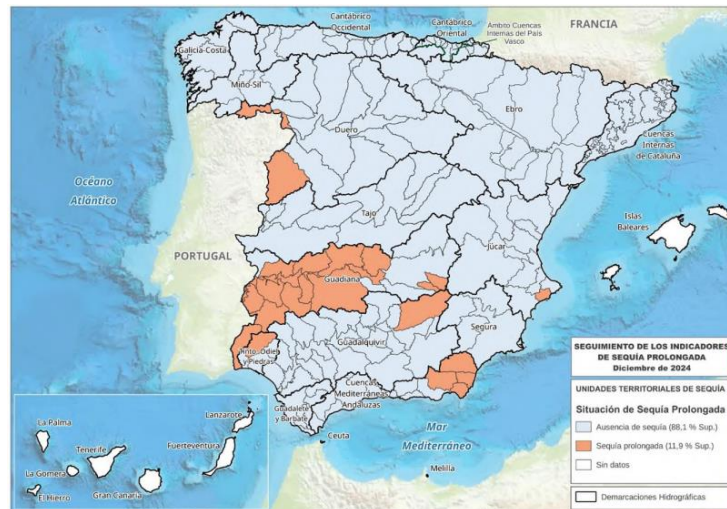
El Grupo Hesperia ha venido implementando en sus Activos, desde hace años, medidas para el ahorro de consumo de agua, con especial sensibilidad en las ubicaciones hoteleras donde el agua es un bien de mayor escasez.

Algunos ejemplos de lo anterior:

- Instalación de aireadores y reducción de consumo en cisternas.
- Tratamiento y reutilización de aguas grises para consumo en cisternas de sanitarios.
- Depuración y reutilización de aguas negras destinadas a riego.
- Inversiones en las infraestructuras de agua para evitar pérdidas por fugas.
- Sustitución de bañera por duchas.
- Sustitución de griferías a tipología *Cold Star*.
- Aprovechamiento de fuentes naturales para el riego.

Cabe destacar que, durante el ejercicio 2024 y con el objetivo de reducir el consumo de agua, se han realizado inversiones en el cambio de grifería de duchas y lavabos de los hoteles Hesperia Barri Gòtic y Hesperia Ciudad de Mallorca. Así mismo en este último hotel se han sustituido las bañeras anteriormente existentes por platos de duchas.

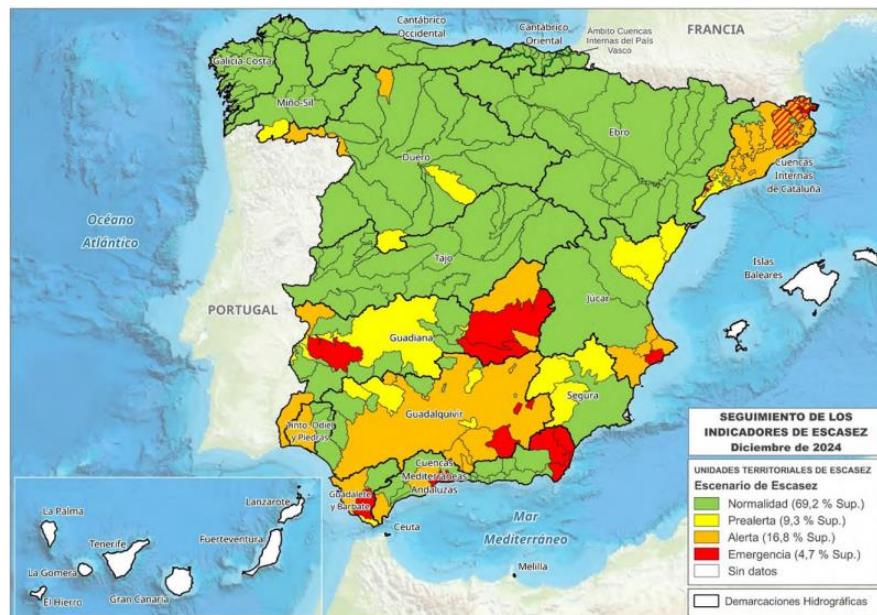
Del mismo modo, de acuerdo con los datos de los que se disponen a diciembre de 2024 por parte de la Subdirección General de Planificación Hidrológica, cabe destacar las zonas de “sequía prolongada”, según se detalla en el mapa siguiente:



Mapa 1. Situación respecto de la Sequía Prolongada. Diciembre 2024
Fuente: Subdirección General de Planificación Hidrológica. Dirección General del Agua

A la luz de lo anterior, Hesperia no dispone de activos dentro de dichas zonas.

Si se basa en escenarios de escasez:



Mapa 2. Situación respecto de la Escasez Coyuntural. Diciembre 2024

Las UTE rayadas en las Cuencas Internas de Cataluña están en escenario de Excepcionalidad de acuerdo con su Plan de Sequías (situación intermedia a las de Alerta y Emergencia de las demarcaciones intercomunitarias).

Fuente: Subdirección General de Planificación Hidrológica. Dirección General del Agua

1. Hesperia del Mar
2. Hesperia Barri Gòtic
3. Hesperia Presidente

4. Hesperia Sant Joan
5. Hesperia Sant Just
6. Hyatt Regency Barcelona Tower
7. Hesperia Fira Suites
8. Hesperia Sevilla
9. Hesperia Córdoba

En todos estos Activos se están siguiendo todas las indicaciones y recomendaciones realizadas por las autoridades competentes en esta materia.

Asimismo, en La Manga Club existen limitaciones para la utilización de aguas de riego. Estas limitaciones se articulan a través de concesiones:

Fuente	Concesión	Tipo de agua	Vol. Máx. anual concesión	Vencimiento
<u>Pozos propios</u>	Aprovechamiento aguas temporal concesión administrativa	Agua riego pozo	971.746 m3 (a descontar los 98 mil m3 temporales de Escombreras)	2043
<u>EDAR propia</u>	Aprovechamiento aguas publicas temporal	Agua riego depurada	310.650 m3	2060
<u>Desaladora de Escombreras</u>	Derivación temporal	Agua riego red industrial	98.000 m3	Hasta concesión definitiva (en trámite). Hay que restarle los 98.000m3 a la concesión de pozos.
<u>Arcosur (Depuradora de Escombreras)</u>	Derivación temporal	Agua riego red industrial	75.014m3 (751,50m3/h a x 99,82ha.)	Hasta concesión definitiva (en trámite)
<u>Arcosur (EDAR Mar menor)</u>	Aprovechamiento aguas publicas temporal (temporalmente inactivo)	Agua riego red industrial	6,74% de la concesión sobre 4.864.120 m3 anual.	2060

- ii. Materiales: Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.

El Grupo Hesperia viene comprometiéndose con un uso responsable en cuanto al consumo de materias primas. Cabe destacar que, durante 2024, los niveles de ocupación han mejorado respecto a los del 2023 con lo que se puede observar que el consumo de materias primas ha aumentado este último año. Asimismo, también ha afectado la apertura del hotel Hesperia Andorra Fénix en el mes de mayo 2024.

En la siguiente tabla, se detalla la cantidad (expresada en €) de materiales adquiridos por el Grupo Hesperia durante los ejercicios 2023 y 2024:

	Consumo total de materias primas (€)	
	2024	2023
Alimentación	11.435.586	9.421.907
Bebida	3.249.957	2.259.998
<i>Amenities</i> y productos de aseo personal	465.310	339.134
Químicos y productos de limpieza	667.814	627.185
Combustibles fósiles	2.004.897	2.061.620
Total	17.823.564	14.709.844

En la partida de alimentación, se observa que el gasto en euros (€) se ha incrementado debido al impacto de la inflación, además de un hotel más en cartera y que El Gran hotel La Manga club abierto en junio 2023 en 2024 estuvo abierto los 12 meses del año.

Asimismo, a continuación, se detallan los principales materiales adquiridos por el Grupo Hesperia durante el ejercicio 2024 por unidades:

	Consumo de materias primas	
	2024	2023
Alimentación (quilogramos)	2.961.719	2.478.922
Bebida (litros)	2.214.813	1.569.986
<i>Amenities</i> y productos de aseo personal (unidades)	900.154	797.350
Químicos y productos de limpieza (litros)	254.824	242.185

En relación con alimentación, ha aumentado en un 19% debido al aumento de servicios de restauración en los hoteles Hesperia en general en 2024 frente al 2023, y a la apertura del hotel Hesperia Andorra y su stock inicial, así como todo el año del Grand Hyatt La Manga Club, que afecta en mayor número de servicios.

En relación con el compromiso ya mencionado, el Grupo Hesperia apuesta por productos de proximidad y de Km0 en sus establecimientos. Ejemplos:

- Proveedores de fruta y verdura locales en todas las poblaciones.
- Oferta de vinos locales.
- Acuerdo alcanzado con proveedores de aguas de proximidad, según la zona en la que se encuentren cada uno de los hoteles.

Adicionalmente, se están llevando a cabo la unificación de proveedores de diferentes familias para dar mayor volumen y rentabilizar envíos, reduciendo la huella de carbono y el número de entradas de mercancías en los almacenes.

Todo lo anterior demuestra que Grupo Hesperia tiene muy presente la necesidad de minimizar el uso de recursos naturales y maximizar el valor de los productos, componentes y materiales. Es por ello por lo que se toman acciones y se cuenta con proveedores que promuevan proyectos sostenibles y que estén enfocados a la reducción de la huella de carbono. Ejemplos:

- Campofrío, minimizando residuos y con certificado ISO20400 de Certificación Compras Sostenibles
- DINO renovando su gama de celulosa neutras en CO2, garantizando cuidado y protección del medioambiente
- FRONERI cambian el tamaño y material de las cubetas de helado, siendo más sostenibles, resistentes y duraderas.
- Contamos con algún proveedor local como AHUMADOS CANARIOS, certificado como proveedor de pesca sostenible y acuicultura responsable
- Jacobs, proveedor de café inclusivo con pequeños agricultores, libre de deforestación en sus proveedores y con foco en la sostenibilidad con un programa propio llamado Common Grounds,

iii. Energía: Consumo, directo e indirecto y uso de energías renovables

Tabla 3: Consumo de energía correspondiente a los ejercicios 2024 y 2023

	Adquirida						Generada ⁸		kWh ⁹	
	Directa			Total	Indirecta		Total	Renovable		Total
	Gas natural	Propano	Gasóleo		Electricidad	Total		Solar Térmica ¹⁰	Total	
2024	15.270.703,92	6.711.165,22	990.171,75	22.972.040,89	32.572.995,28	32.572.995,28	55.545.036,17	0	0	55.545.036,17
2023	14.547.905,08	5.860.159,43	260.150,00	20.668.214,51	30.837.710,83	30.837.710,83	51.505.925,34	992	992	51.506.917,34

Tabla 4: Ratios de consumo de energía correspondiente a los ejercicios 2024 y 2023 en función de las habitaciones ocupadas

	Habitaciones ocupadas	Adquirida						Renovable		kWh/RN ¹¹	
		Directa			Total	Indirecta		Total	Renovable		Total
		Gas natural	Propano	Gasóleo		Electricidad	Total		Solar térmica	Total	
2024	880.982	17,33	7,62	1,12	26,07	36,97	36,97	63,04	0,00	0,00	63,04
2023	815.288	17,84	7,19	0,32	25,35	37,82	37,82	63,18	0,0012	0,0012	63,18

⁸ Algunos de los hoteles tienen plantas solares térmicas y/o fotovoltaicas, pero el sistema de reporte del que disponen no permite obtener el dato de energía generada, sirviendo estas instalaciones únicamente para autoconsumo. Para más información, ver siguiente punto.

⁹ Para el cálculo de los kWh se emplean los factores conversión del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de mayo de 2024.

¹⁰ Estos datos corresponden a la energía solar térmica generada en el Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa. Esta generación se empezó a medir en agosto de 2022. En 2024 la instalación ha estado fuera de servicio.

¹¹ Ratio de consumo de energía que expresa los kWh consumidos por cada habitación ocupada.

Del mismo modo que con otros recursos, el Grupo Hesperia ha venido implementando, desde hace años, medidas para aumentar la eficiencia energética de sus Activos. Ejemplos de ello serían:

- La sustitución del alumbrado de tipo incandescente y halógeno por alumbrado de tecnología LED.
- Reducción de consumos en las instalaciones como:
 - o Ajuste de consignas.
 - o Encendido y apagado de equipos en el horario requerido.
- El mantenimiento de las instalaciones que garanticen su correcto funcionamiento.
- Instalación de equipos de climatización con recuperación de calor.
- Sustitución de equipos por otros de mayor eficiencia u/o rendimiento.
- La utilización de energías renovables (solar térmica) en las siguientes instalaciones:
 - o Hotel Hesperia Córdoba.
 - o Hotel Grand Hyatt La Manga Club.
 - o Hotel Hesperia Fira Suites.
 - o Hotel Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa.

Como se ha comentado con anterioridad, las instalaciones detalladas se destinan básicamente al autoconsumo de los Activos donde están instaladas y, de hecho, no es posible obtener datos relativos a la cantidad de energía generada al no disponer éstas de contadores de energía, a excepción del hotel Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa.

Durante el ejercicio 2024, se han realizado o comenzado las siguientes acciones más destacables:

1. Modernización y ampliación del Sistema BMS en el hotel Hesperia Sevilla.
2. Sustitución de una enfriadora en el Hesperia Sevilla por Bomba de Calor con recuperación
3. Sustitución de todos los equipos de Climatización de Zonas Nobles en el Hesperia Sevilla por unidades más eficientes con recuperación de calor en el aire primario.
4. Sustitución de una enfriadora en el Hesperia Sant Joan por Bomba de Calor
5. Sustitución de una enfriadora en el Hesperia Bilbao por Bomba de Calor
6. Sustitución de todos los *fan coils* en las habitaciones del hotel Hesperia Sevilla por unidades más eficientes.

7. Sustitución de todos los *fan coils* en las habitaciones de la Planta 8 del hotel Hesperia Sant Joan por unidades más eficientes.
8. Cambio de todo el alumbrado del hotel Hesperia Sevilla por alumbrado LED. Este alumbrado es regulable en todas las zonas comunes. Así mismo se ha instalado detectores de presencia en todos los pasillos.

· **Cambio climático**

Actualmente, el Grupo Hesperia reporta y controla la huella de carbono generada por su propia actividad.

· **Elementos importantes de las emisiones de GEI generados como resultado de las actividades del Grupo**

Tabla 5: Emisiones producidas¹² durante los ejercicios 2024 y 2023

	Huella de carbono										t CO ₂ eq (Location-based)
	Emisiones de Alcance 1					Emisiones de Alcance 2 (Market-based) ¹³		Total	Emisiones de Alcance 2 (Location-based) ¹⁴		Total
	Gas natural	Propano	Gasóleo	Fugas de refrigerante	Total	Electricidad	Total		Electricidad	Total	
2024	2.779,27	1.511,06	250,63	393,22	4.934,18	0,00	0,00	4.934,18	3.975,33	3.975,33	8.909,51
2023	2.647,72	1.354,38	65,85	749,26	4.817,21	0,00	0,00	4.817,21	3.796,20	3.796,20	8.613,41

¹² Emisiones calculadas de acuerdo con el *GHG Protocol*.

¹³ Emisiones de Alcance 2 calculadas en base a mercado. El factor de emisión utilizado para el cálculo del Alcance 2 de 2024 se ha obtenido del acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad, relativo a la energía producida en el año 2024 de la CNMC, en su versión de 2023 (para el cálculo de 2023 se utiliza el factor de emisión relativo a la energía producida en el año 2022 en su versión de abril de 2023). El factor de emisión es 0 debido a que la electricidad consumida está certificada con GdO.

¹⁴ Emisiones de Alcance 2 calculadas en base a localización. El factor de emisión utilizado para el cálculo se ha obtenido del relativo al *mix* energético del país.

Tabla 6: Ratio de emisiones producidas durante los ejercicios 2024 y 2023 en función de las habitaciones ocupadas

	Habitaciones ocupadas	Huella de carbono										kg CO ₂ eq/RN ¹⁵
		Emisiones de Alcance 1					Emisiones de Alcance 2 (Market-based) ¹⁶		Total	Emisiones de Alcance 2 (Location-based) ¹⁷		Total
		Gas natural	Propano	Gasóleo	Fugas de refrigerante	Total	Electricidad	Total		Electricidad	Total	
2024	880.982	3,15	1,76	0,28	0,45	5,64	0,00	0,00	5,64	4,51	4,51	10,15
2023	815.288	3,25	1,66	0,08	0,92	5,91	0,00	0,00	5,91	4,65	4,65	10,56

¹⁵ Ratio de emisiones de CO₂ equivalente que expresa los kg CO_{2eq} consumidos por cada habitación ocupada.

¹⁶ Emisiones de Alcance 2 calculadas en base a mercado. El factor de emisión es 0 debido a que la electricidad consumida está certificada con GdO.

¹⁷ Emisiones de Alcance 2 calculadas en base a localización. El factor de emisión utilizado para el cálculo se ha obtenido del relativo al *mix* energético del país.

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Actualmente el grupo cuenta con diversas herramientas e instrumentos implementados para identificar riesgos y oportunidades asociados al cambio climático. El más destacado es el Análisis de Doble Materialidad, que resalta las implicaciones financieras de la adaptación al cambio climático.

Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

Debido a la situación de cese de actividad durante gran parte de los ejercicios 2020, 2021 y 2022 como consecuencia de la pandemia provocada por el virus denominado Covid-19, no se pudo marcar y realizar seguimiento de metas de reducción emisiones de gases invernadero. Durante los ejercicios 2023 y 2024 se han sentado las líneas base de consumos aprovechando la normal operación de los activos.

Es voluntad del Grupo Hesperia marcar objetivos para el ejercicio 2025, a partir del pleno restablecimiento de las operaciones y dentro del proceso de certificación en materia de sostenibilidad de los Activos y continuar con la reducción de emisiones de gases invernadero consecuencia de su actividad en los Alcances 1 y 2.

De hecho, en este sentido, cabe destacar que, a los efectos de cumplir con este propósito, en 2022 se constituyó un Comité de Sostenibilidad que, con carácter transversal, está formado por representantes de las diferentes áreas del Grupo Hesperia para poder cubrir cuantos extremos sean necesarios.

Medios implementados para la reducción voluntaria de las emisiones de gases de efecto invernadero a medio y largo plazo

Tal y como ocurrió en los ejercicios 2018 a 2023, ambos incluidos, durante el año 2024, tras suscribir un acuerdo corporativo con Repsol, la totalidad del suministro eléctrico del Grupo Hesperia tiene una certificación de garantía de origen. Esto ha supuesto dejar de emitir a la atmósfera 3.975,33 t CO₂ eq en 2024 y 3.796,20 t CO₂ eq en 2023.

Ruido

Actualmente todos los Activos cumplen con lo estipulado por la normativa vigente en materia de emisiones acústicas. En los tres últimos años no se ha reportado ninguna incidencia por este aspecto, no hay obligación legal de realizar mediciones periódicas.

4. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Dado que Grupo Hesperia entiende la importancia de establecer políticas claras y objetivos concretos que reflejen el compromiso con el bienestar y el desarrollo equitativo de su personal, durante 2024 se han adoptado las medidas oportunas, las cuales se detallarán en los epígrafes siguientes.

Sin perjuicio de lo anterior, a modo de resumen, cabe destacar que se han seguido consolidando avances importantes en materia de planes de igualdad, con el objetivo de crear un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso, donde cada miembro del personal pueda prosperar profesionalmente y contribuir al éxito del grupo. En 2024, se ha trabajado de forma específica en el seguimiento y evaluación de las medidas ya implantadas, así como en la actualización de determinados objetivos para garantizar que reflejan la realidad y evolución de la plantilla.

Además, Grupo Hesperia continúa plenamente comprometido con la creación de un ambiente laboral seguro y respetuoso para todos los empleados. En línea con este compromiso, durante 2024 se han finalizado y puesto en marcha los protocolos de prevención y actuación frente al acoso, desarrollados durante el ejercicio anterior. Estos protocolos, adaptados a cada una de las sociedades del grupo, establecen claros canales de denuncia, procedimientos de investigación imparciales y medidas correctivas eficaces, asegurando así una política de tolerancia cero frente a cualquier tipo de acoso, y fomentando una cultura de respeto, dignidad e igualdad.

En el ámbito de la gestión laboral, durante el ejercicio 2024 se han implementado diferentes medidas de ajuste organizativo, alineadas con la estrategia de sostenibilidad operativa de Grupo Hesperia. En particular, se ha gestionado la finalización de los ERTes iniciados en ejercicios anteriores, garantizando la correcta reincorporación de los equipos afectados, y se ha hecho un seguimiento exhaustivo de la adaptación de las plantillas a las necesidades operativas de los establecimientos, especialmente en aquellos activos sujetos a reformas o reposicionamiento. No se han adoptado nuevos expedientes colectivos durante 2024.

Por otro lado, en el ámbito formativo, Grupo Hesperia ha mantenido su firme compromiso con el desarrollo profesional de su plantilla. Durante 2024, se ha ejecutado un Plan de Formación anual enfocado en la mejora de competencias clave para el desempeño de cada puesto, con especial atención a la digitalización, sostenibilidad y servicio al cliente, e incluyendo programas específicos orientados al desarrollo de mandos intermedios y futuros líderes. El detalle de este plan y sus resultados se recoge en el apartado “Formación” de este informe.

Finalmente, Grupo Hesperia mantiene y reforzará su vigilancia sobre riesgos potenciales derivados de eventuales incumplimientos normativos en materia laboral y de recursos humanos. En este sentido, durante 2024 se ha avanzado en la implantación de un sistema interno de control y seguimiento de cumplimiento normativo laboral, así como en la redacción y aprobación de nuevas políticas y procedimientos internos que refuercen el marco de cumplimiento en todas las áreas de gestión de personas. Estas medidas se integran en el compromiso global de gobernanza y sostenibilidad del grupo.

Empleo

Empleados a cierre del ejercicio¹⁸

¹⁸ Número total y desglose por género, edad, clasificación profesional y modalidades de contrato, teniendo en cuenta los datos obtenidos a 31 de diciembre.

País	2024	2023
España	1.714	1.679
Andorra	39	0
Total	1.753	1.679

Género	2024	2023
Hombres	849	778
Mujeres	904	901
Total	1.753	1.679

Edad	2024	2023
Menores de 30 años	301	268
Entre 30 y 50 años	871	814
Mayores de 50 años	581	597
Total	1.753	1.679

Clasificación profesional	2024	2023
Directivos y jefes de departamento	364	365
Técnicos	129	126
Administrativos	38	38
Resto de personal	1.222	1.150
Total	1.753	1.679

Modalidad de contrato		2024	2023
Indefinido	Tiempo completo	1.545	1.410
	Tiempo parcial	38	117
Temporal	Tiempo completo	146	128
	Tiempo parcial	24	24

Hay una variación significativa en el número de contratos indefinidos, los contratos indefinidos a tiempo parcial han disminuido respecto al año anterior debido al incremento de contratos indefinidos a tiempo completo.

Contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo parcial (promedio de empleados)¹⁹

El promedio de empleados de 2024 es 1.827, mientras que en 2023 fue de 1.642.

Modalidad de contrato ²⁰		2024		2023	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinido	Tiempo completo	790	846	724	709
	Tiempo parcial	9	33	12	78
Temporal	Tiempo completo	51	72	39	65
	Tiempo parcial	14	12	7	8

		2024			2023		
		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Indefinido	Tiempo completo	239	819	577	183	694	555
	Tiempo parcial	11	21	11	10	53	28
Temporal	Tiempo completo	32	69	21	33	56	15
	Tiempo parcial	5	7	15	3	4	8

¹⁹ Promedio anual y desglose por género, edad y clasificación profesional.

²⁰ Datos obtenidos por el *Full Time Equivalent* o total de horas efectivas trabajadas (FTE).

Modalidad de contrato / Clasificación profesional ²¹		2024				2023			
		Directivos y jefes de departamento	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Directivos y jefes de departament o	Técnicos	Administrativos	Resto de personal
Indefinido	Tiempo completo	379	123	36	1098	350	111	38	933
	Tiempo parcial	5	2	2	33	11	1	2	77
Temporal	Tiempo completo	2	8	2	111	3	8	2	93
	Tiempo parcial	4	2	0	20	2	2	1	11

²¹ Datos obtenidos por FTE.

Despidos ²²

Edad / Género	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	17	13	11	0
Entre 30 y 50 años	35	31	18	17
Mayores de 50 años	8	7	10	8
Total	60	51	39	25

El número de despidos ha aumentado respecto al año anterior, debemos tener en cuenta el aumento de la plantilla, la alta rotación y el cierre del Hotel Hesperia del Mar a finales de noviembre del 2024.

Clasificación profesional / Género	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos y jefes de departamento	11	8	11	6
Técnicos	9	2	5	0
Administrativos	0	0	0	1
Resto de personal	40	41	23	18
Total	60	51	39	25

Remuneraciones medias y su evolución ²³

Edad/Género	2024 (€)			2023 (€)		
	Hombres	Mujeres	Promedio	Hombres	Mujeres	Promedio
Menores de 30 años	22.348,32	22.829,59	22.606,32	21.912,04	22.427,00	22.212,54
Entre 30 y 50 años	26.301,46	24.316,57	25.271,38	26.303,12	25.663,58	25.909,02
Mayores de 50 años	28.621,11	24.632,91	26.850,99	30.073,18	23.264,10	26.359,14
Promedio	26.511,91	24.132,46	25.328,53	26.498,67	24.370,46	25.243,43

²² Número total y desglose por sexo, edad y clasificación profesional, incluyendo todas las tipologías de despido (improcedente, objetivo y procedente). Ahora bien, este parámetro no incluye aquellas bajas voluntarias llevadas a cabo por los trabajadores y, por las cuales, éstos han decidido, de manera libre, extinguir su relación laboral con el Grupo Hesperia, puesto que las bajas voluntarias no pueden ser consideradas despidos por motivo alguno.

²³ Remuneración devengada en el año, es decir, tiempo trabajado ([retribución/días]*365). No se incluyen las remuneraciones variables.

Clasificación profesional / Género	2024 (€)			2023 (€)		
	Hombres	Mujeres	Promedio	Hombres	Mujeres	Promedio
Directivos y jefes de departamento	37.247,56	30.039,19	34.253,61	37.220,88	26.582,68	32.348,42
Técnicos	23.260,32	21.220,71	23.106,96	21.359,72	18.944,84	21.314,73
Administrativos	25.374,02	25.659,87	25.558,98	24.910,91	22.553,45	23.170,01
Resto de personal	22.530,24	22.698,86	22.626,21	24.581,94	24.159,27	24.312,50
Promedio	26.511,91	24.132,46	25.328,53	26.498,67	24.370,46	25.243,43

Los promedios de las remuneraciones según categorías han aumentado en perfiles técnicos y administrativos mientras que en el resto de personal han disminuido, esto se debe a la profesionalización y la búsqueda de perfiles más cualificados.

Brecha salarial²⁴

Brecha salarial	2024	2023
Menores de 30 años	-2,15%	-2,35%
Entre 30 y 50 años	7,55%	2,43%
Mayores de 50 años	13,93%	22,64%
Global	8,98%	8,03%

Remuneración media de los consejeros y directivos²⁵

Las retribuciones devengadas de los ejercicios 2024 y 2023 por los miembros del órgano de administración de GIHSA y la alta dirección, entendiéndose éstas como las funciones directivas del consejero delegado y el personal directivo con competencias plenas de dirección general o con dependencia directa de ésta, han sido las siguientes:

Remuneración	2024 (miles de €)	2023 (miles de €)
--------------	-------------------	-------------------

²⁴ La metodología de cálculo consiste en la diferencia entre ingresos medios de hombres y mujeres en base a los ingresos medios de los hombres.

²⁵ Retribución total percibida por los miembros de la alta dirección y los miembros del órgano de administración.

	Sueldos y salarios	Otros conceptos	Total	Sueldos y salarios	Otros conceptos	Total
Miembros del órgano de administración	276	210	481	281	210	491
Alta dirección	0	-	0	484	-	484

Asimismo, durante el ejercicio 2024 se han satisfecho primas de responsabilidad civil para el Consejo de Administración y la Alta dirección por importe de 142 miles de euros (142 miles de euros en el ejercicio 2023). Actualmente, el órgano de administración de GIHSA es un consejo de administración en la que consta la sociedad Eurofondo, S.A. como presidente, debidamente representada por D. José Antonio Castro Sousa, D. Jorge Ferrer Graupera y D. Jose Antonio Linati de Puig como consejeros y Dña. Isabel Labat Devesa como secretaria no consejera del consejo de administración de la sociedad. Así las cosas, no se desglosa la remuneración por sexo por motivos de confidencialidad.

Hasta mayo del 2024, la Alta Dirección estaba compuesta únicamente por dos varones. En el mes de junio de 2024, se ha incorporado una nueva ejecutiva a la Alta Dirección. Así las cosas, no se desglosa la remuneración por sexo por motivos de confidencialidad.

Empleados con discapacidad

El número medio de personas con discapacidad mayor o igual al 33% empleados directamente por el Grupo Hesperia por integración global al 31 de diciembre de 2024 y 2023, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

Empleados con discapacidad	2024	2023
Directivos y jefes de departamento	3	4
Técnicos	4	3
Administrativos	2	3
Resto de personal	23	19
Total	32	29

Ratio de salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo interprofesional local²⁶

	2024	2023
Salario más bajo de la plantilla de Hesperia (sin extras ²⁷)	15.876 €	15.000 €

²⁶ Para el cálculo de este indicador no se tiene en cuenta los empleados extras. Asimismo, no se ha realizado la diferenciación por género, puesto que la normativa aplicable no distingue por géneros, sino por categoría profesional.

²⁷ Los empleados extras son contrataciones eventuales, con el objetivo de cubrir una necesidad puntual. Suelen durar de 1 a 3 días.

Salario mínimo local en España	15.876 €	15.120 €
--------------------------------	----------	----------

Organización del trabajo

El Grupo Hesperia es una organización en la que se contemplan descansos y pausas a lo largo de la jornada laboral de conformidad con los correspondientes convenios colectivos y la normativa española.

Este modelo de organización del trabajo contempla la implantación de medidas de conciliación entre la vida familiar y laboral como jornadas partidas, horario laboral continuo, permiso de maternidad y paternidad, flexibilidad horaria y reducción de jornada en las oficinas, entre otros, si bien no se dispone de políticas en materia de desconexión laboral.

Además, durante el año 2024 los empleados de las oficinas centrales y los directores de los hoteles cuentan con diversos beneficios sociales, instrumentados en un plan de retribución flexible, mediante el cual pueden obtener productos y servicios que les facilite la conciliación entre vida familiar y laboral, como son los cheques guardería, tarjeta restaurante, tarjeta transporte y seguro médico. Y a partir del 2025 se pondrá a disposición de todos los empleados.

Información relativa al número de horas de absentismo²⁸

2024	2023
728.488	366.785

El incremento de las horas de absentismo respecto al ejercicio anterior se debe principalmente a un aumento de las bajas por enfermedad común, influenciado por diversos factores. Además de la prolongación de ciertos procesos de recuperación médica.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

Tal como se describe en el apartado anterior, el Grupo Hesperia pone a disposición de sus empleados diversas opciones para conciliar la vida familiar y fomentar su ejercicio para ambos progenitores entre lo más habitual tenemos adaptación de los horarios de trabajo, permisos de maternidad y paternidad o jornada reducida y horarios flexibles en las oficinas, entre otros.

Así las cosas, el número de bajas de maternidad y paternidad solicitadas durante los ejercicios 2023 y 2024 son:

²⁸ Las horas de absentismo se han estimado del siguiente modo: Horas de absentismo = Días de baja * 8, siendo 8 el número de horas estándar en una jornada laboral.

El cálculo de absentismo tiene en cuenta el sumatorio mensual, teniendo en cuenta los conceptos de incapacidad temporal, maternidad, riesgo durante el embarazo/lactancia natural, paternidad y accidentes de trabajo.

	2024	2023
Maternidad	26	23
Paternidad	25	17
Total	51	40

Salud y seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

El correcto desarrollo de las funciones de los equipos del Grupo Hesperia exige velar por su bienestar y protección en el entorno laboral, por lo que dicho Grupo se asegura de que su entorno laboral cumpla con la reglamentación vigente en materia preventiva. En este sentido, cuenta con un sistema de vigilancia de la salud externo, proporcionado desde 2021 por Valora Prevención, esto es, el mismo proveedor que gestiona los servicios de prevención de riesgos laborales (a excepción de la prestación de dichos servicios en el complejo La Manga Club, cuyo proveedor es Cualtis).

Accidentes laborales con baja

	2024	2023
Hombres	37	50
Mujeres	54	62
Total	91	112

El número de accidentes ha disminuido respecto al año anterior, esto es debido a las medidas implementadas y a los protocolos de actuación establecidos en materias preventivas.

En el año 2024 se registró un único caso de enfermedad profesional en una mujer, mientras que en 2023 no se reportó ningún caso.

Valores de accidentalidad²⁹

	Accidentes con baja en el lugar de trabajo		Días de baja		Índice de frecuencia		Índice de gravedad	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2024	28	48	1.041	2.000	18,00	27,69	0,67	1,15
2023	42	48	586	742	29,80	30,86	0,42	0,48

Índice de gravedad y frecuencia de los accidentes de trabajo

²⁹ Las horas trabajadas son estimadas en base al promedio de plantilla por las horas laborables según convenio (1.800 horas).

Sin perjuicio de lo anterior, estos índices se han calculado mediante las siguientes fórmulas, de acuerdo con lo indicado por el servicio de prevención de riesgos laborales del Grupo Hesperia:

- Índice de frecuencia: número de accidentes de trabajo con baja/número horas trabajadas *1.000.000
- Índice de gravedad: número jornadas perdidas por accidente de trabajo/número horas trabajadas*1.000

· **Relaciones sociales**

· Organización del diálogo social³⁰

El Grupo Hesperia se remite a los convenios de oficinas y despachos para su unidad de servicios centrales y a los convenios de hostelería de las diferentes provincias donde se ubican sus Activos. Los plazos de aviso sobre cambios operacionales se remiten al cumplimiento de la ley española. Además, en la mayor parte de los establecimientos del Grupo Hesperia existe representación sindical, con la que se mantienen reuniones periódicas, las cuales son celebradas por el área directiva de cada centro de trabajo con la representación legal de los trabajadores que resulte pertinente.

· Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo desglosado por país

El 100% de los empleados están cubiertos por uno de estos convenios colectivos. En este sentido, se hace constar que, en general, el convenio colectivo que aplica a cada uno de los hoteles del Grupo Hesperia es el convenio de hostelería de la provincia donde se halla ubicado el hotel en cuestión. Las únicas excepciones son:

- Hotel Hesperia Presidente: Convenio colectivo propio que mejora el convenio colectivo de hostelería de Cataluña.
- Hotel Hyatt Regency Hesperia Madrid: Convenio colectivo de hospedaje de Madrid.
- La Manga Club (sección deportes): Convenio colectivo para la explotación de campos de golf y servicios anexos para la región de Murcia.
- La Manga Club (sección limpieza): Convenio colectivo de limpieza de Murcia.

Las actividades hoteleras del Grupo Hesperia se realizan en España y Andorra.

· Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo

Los convenios colectivos en vigor exigen que exista un diálogo social continuo y fluido con los empleados del Grupo Hesperia. En este sentido, existe un Comité de Salud y Seguridad, tal

³⁰ Esta referencia incluye referencias a los procedimientos para informar y consultar y negociar con el personal.

como exige la ley, que se dedica a realizar esta labor y también existe la correspondiente representación de empleados en dicho comité.

Formación

El Grupo Hesperia está comprometido en ofrecer una formación de calidad a sus empleados, siempre con el objetivo de capacitarlos en un adecuado desarrollo profesional.

Una de las palancas que impulsan el desarrollo es el aprendizaje a través de la formación reglada. Por ello, el Grupo Hesperia ha puesto en marcha diferentes acciones formativas para que la plantilla tenga las capacidades adecuadas para enfrentarse a los retos de negocio presente y aumenten su preparación de cara a los retos de negocio futuros. Con este objetivo se desarrolla un modelo de gestión de personas basado en talentos innatos y conocimientos y capacidades a adquirir en el puesto de trabajo, en base al cual se identifican las necesidades individuales de cada trabajador en cuanto a su formación.

Durante el año 2024, se han desarrollado acciones formativas bonificadas a través de FUNDAE para los hoteles y las oficinas centrales. Las acciones formativas que se han desarrollado durante el ejercicio 2024 son:

- LA CULTURA EN HESPERIA SEVILLA - Hesperia Sevilla
- LIDERANDO LA ILUSIÓN - Hesperia Sevilla
- ADN HESPERIA SEVILLA - Hesperia Sevilla
- ESTÁNDARES DE CALIDAD - Hesperia Sevilla
- LIDERANDO LA ILUSIÓN - Secrets Villamil
- NUEVA HESPERIA - Sant Just
- HOUSE OF BRANDS - Secrets Villamil
- WELCOME TO HESPERIA WORLD - Corporativo
- EXCELENCIA - Secrets Villamil
- COMPLIANCE HESPERIAWORLD - Corporativo
- LIDERANDO LA ILUSIÓN - Dreams Playa Dorada
- COMPLIANCE HESPERIAWORLD - Corporativo
- LA NUEVA HESPERIA - Hesperia Presidente
- CALIDAD DE SERVICIO - Dreams Playa Dorada
- FORMACIÓN CICLO DIRECTIVO - Corporativo
- LIDERANDO LA ILUSIÓN - Hyatt Regency Barcelona Tower
- LIDERANDO LA ILUSIÓN - Grand Hyatt La Manga Club
- COMPLIANCE HESPERIAWORLD - Corporativo
- CUIDARNOS ES IMPORTANTE - colectivo Housekeeping
- COMPLIANCE HESPERIAWORLD - Corporativo
- LA COMUNICACIÓN EN LOS EQUIPOS -Hyatt Regency Barcelona Tower
- LA NUEVA HESPERIA - Hesperia Barri Gòtic
- MÁS ALLÁ DEL SERVICIO - Grand Hyatt La Manga Club
- LIDERANDO LA ILUSIÓN - Hyatt Regency Hesperia Madrid
- CÓMO AFRONTAR CONVERSACIONES DIFÍCILES - Corporativo
- HESPERIA WORLD 2024 - TENDENCIAS DE RRHH EN EL SECTOR HOTELERO - Corporativo
- PERSONAS AL SERVICIO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES - Hyatt Regency Hesperia Madrid
- ORIENTACIÓN AL CLIENTE - Corporativo
- LIDERANDO CON ILUSIÓN - Corporativo
- WELCOME TO HESPERIA WORLD - Corporativo

- COMPLIANCE HESPERIA WORLD - Corporativo
- CALIDAD DE SERVICIO - Dreams Playa Dorada
- EXPERIENCIA DE VALOR: OPORTUNIDADES DE VENTA - Dreams Playa Dorada
- PERSONAS AL SERVICIO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES - Dreams Playa Dorada
- PERSONAS AL SERVICIO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES - Dreams Playa Dorada
- HESPERIA WORLD 2024 - TRABAJO EN EQUIPO (Mantenimiento) - Corporativo
- LIDERAZGO RESPONSABLE (2ª PARTE) - Hyatt Regency Barcelona Tower
- ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA EL ÉXITO HEADS HQ - Corporativo
- LOS NÚMEROS CUESTIÓN DE TODOS - DIRECTORES - Corporativo
- GESTIÓN DEL CAMBIO - Corporativo
- TALLER DE BIENESTAR - Dreams Playa Dorada

A continuación, se muestra el resumen de horas de formación por categoría profesional, tanto para 2023 como para 2024.

Categoría profesional	2024	2023
Directivos y jefes de departamento	12.064	7.261
Técnicos	597	1.078
Administrativos	202	1.104
Resto de personal	2.709	10.032
Total³¹	15.572	19.475

Durante el 2024 se han realizado muchas formaciones centradas en la dirección y en los jefes de departamento, por este motivo las horas totales han disminuido pero las horas en este colectivo han aumentado considerablemente.

· **Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

Los centros de trabajo del Grupo Hesperia buscan ser plenamente accesibles a todas las personas, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento. Todos los entornos, productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes y en los que trabajan nuestros empleados pueden ser utilizados por todos de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando que la persona discapacitada no interrumpe sus actividades por problemas de accesibilidad.

· **Igualdad**

El Grupo Hesperia defiende la creación de empleo de calidad en un ambiente que favorece la formación y el desarrollo profesional, así como la diversidad cultural entre empleados, todo ello en condiciones de igualdad de oportunidades.

Para ello, sigue desarrollando, con la ayuda de un asesor experto en estas materias, sus políticas y procedimientos en las siguientes materias:

³¹ Solo se reportan las horas de formación bonificadas.

- Medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Medidas para promover el empleo.
- Protocolos contra el acoso sexual y por razón de género.
- Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Política contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad.

En relación con las políticas y procedimientos indicados con anterioridad, se debe destacar que el Grupo Hesperia está desarrollando planes de igualdad (conforme al Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) para lo que está realizando un diagnóstico de situación con el objetivo de poner en marcha un conjunto de medidas que aseguren la igualdad de trato de oportunidades entre hombres y mujeres. De hecho, en algunas de las sociedades del Grupo, ya se ha suscrito el plan de igualdad pertinente tras la correspondiente negociación en el seno de la comisión negociadora nombrada a estos efectos.

Con la implementación de los planes de igualdad, se garantizará el acceso de la representación legal de la plantilla y de los trabajadores a la información sobre su contenido y la consecución de sus objetivos.

Concretamente, en lo relativo a los planes de igualdad cabe mencionar lo siguiente:

- **Bercuma, S.L.:** Se ha negociado y registrado un plan de igualdad adecuado a las necesidades y estructura organizativa del hotel. Recientemente, se recibió un requerimiento de subsanación en este registro, lo que ha proporcionado al Grupo la oportunidad de mejorar y fortalecer su estrategia. Actualmente, estamos a la espera de la respuesta de los sindicatos para realizar las modificaciones necesarias para proceder con un nuevo registro.
- **Hotel Hesperia Madrid, S.L.U. y:** Actualmente, se están llevando a cabo negociaciones con las comisiones ya constituidas. Se está trabajando conjuntamente para finalizar estos acuerdos y formalizarlos.
- **La Manga Club, S.L:** Este plan está registrado y recientemente hemos recibido un requerimiento de subsanación.
- **Desjust, S.L.U., Gerencias y Servicios Turísticos, S.A., Hotelera del Tormes, S.A.U. y Infond, S.A.:** Estos planes están registrados y publicados.

Asimismo, respecto de las medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de género en el trabajo, el Grupo Hesperia promoverá las condiciones de trabajo oportunas que los eviten, arbitrando procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular aquellos empleados que hayan sido objeto de éste.

5. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

Como principios rectores en relación con esta cuestión destacan, entre otros, los siguientes:

- El Grupo Hesperia rechaza conductas que pueden fomentar directa o indirectamente, el odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo por motivos racistas u otros referentes a su ideología, religión o creencias, situaciones familiares, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.
- Asimismo, defiende los derechos reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual.
- También rechaza cualquier forma de tráfico ilegal de mano de obra ni de emigración fraudulenta y respeto en todo momento de la legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros.
- Respeto los derechos de manifestación, asociación, sindicación y negociación colectiva en el marco de las normas reguladores de cada uno de estos derechos.

Los principios que aplican en el seno del Grupo Hesperia rigen la actuación y conducta de sus empleados, así como de los grupos de interés identificados. Para poder gestionar su debido cumplimiento, evaluación y gestión, el Grupo Hesperia dispone de una serie de políticas y procedimientos, los cuales actualmente están siendo revisados en atención a las nuevas circunstancias (estas incluyen la adaptación de la Directiva 2019/1937 relativa a la protección de los “whistleblowers” y al hecho de que los trabajadores tengan derecho a la desconexión digital), correspondiendo al Comité de *Compliance* su seguimiento y supervisión. Asimismo, el Grupo Hesperia se compromete a comunicar y difundir estos principios y políticas a sus empleados y/o grupos de interés.

Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

Tal como se menciona en el apartado referente a *Compliance* Penal, el Grupo Hesperia dispone de políticas y procedimientos que rigen esta materia y que regulan las consecuencias y efectos de no cumplirlos.

Asimismo, dispone de un canal de denuncias (<https://hesperiaworld.integrityline.com/>), al que se puede dirigir cualquier empleado o persona vinculada a cualquier grupo de interés para denunciar cualquier conducta punible por parte del Grupo Hesperia.

La atención de las denuncias eventualmente recibidas sigue un procedimiento tasado por el cual, tras recibirla, el Comité de *Compliance*, formado por personal de las oficinas centrales del Grupo Hesperia, se reúne, analiza dicha denuncia y, tras decidir, en su caso, darle curso, propone una serie de medidas correctivas que son adoptadas, en su caso, por el órgano de administración.

El personal del Grupo Hesperia es conocedor de la existencia de este canal de denuncias al incorporarse a su puesto de trabajo. No obstante, no hay personal dedicado exclusivamente a realizar formaciones en relación con el canal de denuncias.

- **Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos**

Tanto en 2024 como en 2023, no se han recibido denuncias en esta materia por parte de los empleados del Grupo Hesperia ni por parte de personas vinculadas a cualquier grupo de interés. En consecuencia, no se han iniciado procesos o procedimientos en relación con esta cuestión.

6. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

- **Compliance Penal (Sistema de Prevención Penal)**

- Introducción

Desde el 21 de febrero de 2022, el Grupo Hesperia dispone de un Sistema de Prevención Penal, aprobado por el órgano de administración pertinente y la cual se han adherido todas las sociedades de este grupo.

Este modelo se implementó teniendo en cuenta tanto la plena gestión de los Activos por parte del Grupo Hesperia como las consecuencias derivadas de la pandemia provocada por el virus denominado Covid-19.

Así, desde la referida fecha, se ha actualizado el Sistema de Prevención Penal que está integrado principalmente por los documentos que se indican a continuación:

- Código de conducta.
- Política de *Compliance* Penal.
- Manual de Prevención y Respuesta ante delitos.
- Sistema disciplinario.

Asimismo, se han ido actualizando algunas políticas y procedimientos internos entre los que cabe destacar el procedimiento de firma de contratos.

Por otro lado, tal y como se ha mencionado con anterioridad, se hace constar que el Grupo Hesperia cuenta con un Comité de *Compliance* que promueve la difusión, conocimiento y cumplimiento del Sistema de Prevención Penal y gestiona las posibles incidencias acaecidas en esta materia. Asimismo, según lo ya referido, este órgano es quien gestiona el canal de denuncias del Grupo Hesperia como medio habilitado para recibir y dar respuesta a las dudas y consultas sobre esta materia.

El Grupo Hesperia tiene el firme compromiso de comunicar a sus empleados y grupos de interés, entre otros, el referido Sistema de Prevención Penal, así como de formarlos en este aspecto. Por ello, todos los empleados tienen esta documentación e información a su disposición:

- Código de Conducta

Este Código afecta a todas las personas físicas y/o jurídicas que se detallan a continuación:

- Empleados, estudiantes en prácticas y directivos del Grupo Hesperia (con independencia de su posición y tipo de relación); y
- Clientes, proveedores, representantes, administradores, accionistas, socios y cualquier otro grupo de interés que tuvieran vinculación directa con el Grupo Hesperia.

El Código de Conducta establece que todos los sujetos obligados son responsables de conocer, observar y cumplir las normas que les resulten de aplicación y deben actuar en todo momento con honestidad, transparencia, debiendo ser merecedores de confianza y con integridad personal e institucional, evitando y/o declarando los conflictos de interés en los que se puedan encontrar.

Asimismo, se hace constar que el Grupo Hesperia está comprometido a cumplir con la normativa aplicable en todo momento, incluyendo, entre otras, aquella relativa al respeto y fomento de los derechos humanos, a la lucha contra la discriminación, a la privacidad de los datos de carácter personal e intimidad de sus integrantes, a la lucha contra la competencia desleal, al respeto de la propiedad industrial e intelectual, a la salud y seguridad, a la lucha contra la corrupción y la prevención de blanqueo de capitales, a la fiscalidad y al compromiso medioambiental.

- Política de *Compliance* Penal

Esta política desarrolla lo establecido en el Código de Conducta y ratifica la voluntad del Grupo Hesperia de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como los estándares éticos aplicables.

Para ello, describe someramente las diferentes figuras penales que pueden ser imputables a las personas jurídicas en España, indicando la conducta castigada, las cautelas que debe adoptar el Grupo Hesperia y lo que se espera de su personal y personas asociadas.

Asimismo, esta política está a disposición de todo el personal del Grupo Hesperia. Del mismo modo, este Grupo podrá facilitar dicha política a cuantas personas físicas o jurídicas se relacionen con él.

. Política de Compras

Esta política, tiene como finalidad definir y establecer las directrices que deben seguir las entidades del Grupo Hesperia para disponer de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad, actuando bajo los principios de objetividad, integridad, confidencialidad, calidad y transparencia.

Asimismo, es remarcable que la existencia de un Comité de Inversiones garantiza que, como mínimo, mensualmente se evalúan las iniciativas de inversión del Grupo teniendo en cuenta los principios inherentes en esta política.

. Política de Regalos, Atenciones y Gastos

Esta política tiene como objetivos: (i) regular el procedimiento a seguir en las situaciones en las que un integrante del Grupo Hesperia, actuando en nombre y representación de éste, realice desembolsos y reciba o entregue regalos o atenciones; y (ii) prevenir y detectar situaciones que puedan derivar en incumplimientos de la normativa vigente y/o puedan tener un impacto reputacional negativo para el Grupo Hesperia.

Para ello, se define tanto qué se considera como “regalos y atenciones” y “gastos”, así como las actuaciones y comunicaciones que deben realizar los integrantes del Grupo en tales situaciones.

. Protocolo de confidencialidad

Este protocolo sigue en proceso de desarrollo y tiene como objetivo determinar el modo en que Grupo Hesperia debe manejar y gestionar cualquier tipo de información confidencial.

En éste se definirá qué se entiende como “información confidencial” y se establecerán las premisas generales a las que el Grupo Hesperia se compromete a la hora de tratar dicha información confidencial.

. Manual de Prevención y Respuesta ante delitos

El manual recoge los procedimientos, medidas y controles en materia de prevención y respuesta ante delitos existentes en el seno del Grupo Hesperia y tiene como finalidad estructurar un sistema de cuatro fases que permite prevenir, dar respuesta, reportar y monitorizar posibles conductas delictivas que resultaran aplicables.

Los procedimientos establecidos en virtud del manual son de obligado cumplimiento y gozan de máxima jerarquía en relación con el resto de normativa implementada en el Grupo Hesperia

en este sentido, puesto que materializan la oposición de los órganos directivos de dicho grupo a ese tipo de actuaciones.

Actuación continuada

Adicionalmente, cabe destacar que, no únicamente los empleados, sino que también los proveedores del Grupo Hesperia deben adherirse al Código de Conducta y a la Política de Compliance Penal de esta compañía, debiendo suscribir el compromiso pertinente.

Sin perjuicio de lo anterior y tal y como se ha indicado anteriormente, el Grupo Hesperia tiene el compromiso de mantener sus políticas actualizadas, de modo que está trabajando en la implementación de las modificaciones necesarias para mantenerse al día en todo momento y para adaptarse plenamente a la nueva asunción de responsabilidades tras haber asumido íntegramente la gestión de sus Activos.

Además, en línea con este compromiso, durante el ejercicio 2023, Grupo Hesperia inició, de la mano de AENOR, un proceso de certificación en materia de cumplimiento normativo penal y fiscal, cuya obtención se ha conseguido en mayo de 2024.

Protección de datos y seguridad de la información

Tal y como venía realizando en el ejercicio 2023, durante 2024, el Grupo Hesperia ha continuado desarrollando el plan de acción que garantiza el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como cualquier otra norma que pudiera resultar de aplicación.

Estas actuaciones están destinadas a crear, implementar y/o mejorar (según corresponda) las políticas, procesos, actuaciones, etc., del Grupo Hesperia en los que se traten datos de carácter personal, impulsando mecanismos relativos a, entre otros, la adecuada obtención de los consentimientos necesarios para el tratamiento de dichos datos y la adopción de herramientas que permitan luchar contra los incumplimientos en esta materia.

Asimismo, como ya ocurría en 2023, durante el ejercicio 2024, se ha mantenido el Comité de Seguridad de la Información, formado por miembros de las áreas técnica y legal del Grupo Hesperia y en el que el Delegado de Protección de Datos del Grupo Hesperia actúa como secretario no miembro, que tiene por misión crear e implementar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información, así como atender y actuar frente a las eventuales brechas de seguridad que se puedan dar en el seno del Grupo Hesperia.

Protocolo de firmas

El Grupo Hesperia ha mantenido, desde sus inicios, una política de firmas en virtud de la cual únicamente las personas apoderadas expresan y formalmente para ello pueden suscribir documentos que obliguen a las entidades de dicho grupo, lo cual se ve recogido en el protocolo específico que está a disposición de todos los integrantes del Grupo Hesperia en el marco de las políticas internas de éste. Dicho protocolo es actualizado cuando resulta pertinente.

- **Formación**

En relación con los epígrafes anteriores y con el objetivo de garantizar el conocimiento de todas estas políticas y procedimientos, se realizan comunicaciones periódicas a toda la organización en las cuales se recuerda la importancia de conocerlos y seguirlos, pudiendo consultarlos en el *Sharepoint* corporativo y habilitado a estos efectos.

Asimismo, durante el 2024 se ha mantenido el sistema de evaluación de las referidas políticas y procedimientos.

- **Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

En el ejercicio 2023 se ejecutaron aportaciones dinerarias por importe de 19.986 €. Asimismo, en el ejercicio 2024 se han ejecutado aportaciones dinerarias por importe de 97.755 € desglosado de la siguiente manera:

1. Por importe de 1.000 € a la Fundación 1957
2. Por importe de 17.500€ a la Fundación Privada Rotary Club Barcelona Diagonal
3. Por importe de 500€ a la Fundación Instituto de Empresa
4. Por importe de 72.995€ a la Fundación Moving The Planet
5. Por importe de 3.880 € al Hospital de Bellvitge
6. Por importe 1.880€ al Institut Catalá de la Salut

La diferencia de los datos de 2024 respecto a 2023 se debe a la donación a la Fundación Moving The Planet. Esta fundación está alineada con nuestra misión, visión y valores y con compartimos con ella el objetivo de construir un mundo mejor, más solidario y sostenible.

7. Información relativa a cuestiones sociales

- **Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**

- **Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local**

El Grupo Hesperia tiene un firme compromiso vinculado al desarrollo de la sociedad en el empleo, así como del desarrollo local, siendo un ejemplo la promoción de la formación y desarrollo de los empleados.

- **Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio**

Tal como se ha mencionado en apartados anteriores, el Grupo Hesperia ejerce un impacto positivo en las comunidades locales promoviendo el empleo juvenil, la contribución a fundaciones o asociaciones sin ánimo de lucro, así como la colaboración con ONGs. Entre ellos, algunos ejemplos han sido:

1. La colaboración en diferentes actividades promovidas por la asociación Barcelona Forum District (limpieza de playas, donaciones de juguetes en Navidad).
2. Donación dineraria al Hospital de Bellvitge en Barcelona, a la Fundació Privada Rotary Club Diagonal
3. Acción solidaria a través del programa ALPA, en colaboración con un comedor social de La Caixa en la que se proporciona almuerzos completos para entre 50 y 60 personas cada jueves, preparados por el equipo del hotel en Barcelona.
4. Recogida de basura por parte del equipo del hotel en el parque natural del Calblanque (Cartagena – Región de Murcia).
5. Participación activa en la Operación Kilo del sector hotelero en 2024 junto con la FEHM y ACH y en colaboración con los clubes Rotarios de las Islas Baleares con el propósito de recoger alimentos en cada uno de los establecimientos participantes para ser donados al Banco de Alimentos.
6. Jornadas de autocuidado para gobernantas y camareras de piso con el fin de proporcionar herramientas prácticas para el bienestar físico y emocional.
7. Donación de alimentos y material de limpieza para los afectados por la DANA en la Comunidad de Valencia.
8. Donación de objetos olvidados por parte de los hoteles de Barcelona a la Asociación ASSIS.
9. Jornada de convivencia para 50 niños en riesgo de exclusión social (Sevilla) con la organización de un taller navideño y una merienda con churros y chocolate.
10. Donación de alimentos a la asociación Esperanza y Vida Canarias con el fin de ayudar a 900 personas vulnerables en Arrecife (Lanzarote).
11. Acción de solidaridad con motivo del día de la Solidaridad con el objetivo de apoyar el extraordinario trabajo de Pallapupas, una organización que transforma momentos difíciles en los hospitales en instantes llenos de risas y esperanza.
12. Donación de regalos a jóvenes y niños en situación de vulnerabilidad a la asociación “Reyes Magos de Verdad” en A Coruña.
13. Organización de comida benéfica organizada por COED (Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena).
14. Entrega solidaria de juguetes y material escolar a la asociación “Casals dels Infants” para poder asegurar un momento de ilusión y alegría a jóvenes y niños en riesgo de exclusión social.

Adicionalmente, se hace constar que, tal y como ocurría en ejercicios anteriores, durante el ejercicio 2024 algunos de los Activos del Grupo Hesperia han seguido adheridos a diversas asociaciones sectoriales, a saber:

Activo	Asociación sectorial
Hotel Dreams Lanzarote Playa Dorada Resort & Spa	Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN)
Hotel Hesperia A Coruña	Asociación empresarial de Hospedaje de A Coruña (HOSPECO)
Hotel Hesperia Barri Gòtic	Gremi d'Hotels de Barcelona
Hotel Hesperia Bilbao	Asociación Hotelera Destino Bilbao Calidad Turística Hostelera
Hotel Hesperia Ciutat de Mallorca	Asociación Hotelera de Palma de Mallorca (ASHPAMA)
Hotel Hesperia Córdoba	Asociación de Empresarios de Hospedaje de Córdoba (AEHCOR)
Hotel Hesperia Del Mar	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hesperia Fira Suites	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hesperia Murcia	Asociación de Hoteles y Alojamientos Turísticos de Murcia (ASHOMUR) Oficina de Congresos de Murcia
Hotel Hesperia Presidente	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hesperia Ramblas	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hesperia Sant Joan	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hesperia Sant Just	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hesperia Sevilla	Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia
Hotel Hesperia Vigo	Asociación de Hoteles de Vigo
Hotel Hyatt Regency Barcelona Tower	Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)
Hotel Hyatt Regency Hesperia Madrid	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid
Hotel Secrets Lanzarote Resort & Spa (<i>Adults Only</i>)	Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN)
Hotel Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa (<i>Adults Only</i>)	Asociación Hotelera de Paguera y Cala Fornells

Por otro lado, se hace constar que ni en 2024 ni en 2023 Grupo Hesperia ha realizado patrocinio alguno.

Subcontratación y proveedores

Las principales compras realizadas por el Grupo Hesperia son mayoritariamente realizadas a proveedores homologados (es decir, aquellos que se gestionan a través de la central de compras del Grupo) y centradas principalmente en:

- artículos de alimentación y bebidas;

- materiales necesarios para el funcionamiento de la actividad (entre otros, artículos de higiene para habitaciones, material de cocina y restaurante, artículos de limpieza o material de mantenimiento).
- contratos de servicios (entre otros, de mantenimiento y relacionados con la operativa diaria, por ejemplo, lavandería, limpieza y vigilancia).

Se han definido y establecido unas directrices que deben seguir las entidades del Grupo Hesperia para disponer de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad, actuando bajo los principios de objetividad, integridad, confidencialidad, calidad y transparencia.

El Grupo Hesperia cuenta con diversos procedimientos internos de autorización de compras en función de la tipología, importes y fines de los bienes y servicios requeridos.

Asimismo, es importante destacar que el Grupo Hesperia exige a sus proveedores que (i) cuenten, en todo momento, con los permisos ambientales que sean necesarios para su operativa; (ii) los desperdicios generados eventualmente por su operativa sean supervisados, controlados y tratados de acuerdo con la legislación aplicable; y (iii) mantengan un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptando métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorezcan el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Por otro lado, se comprometen a cumplir con el Código de Conducta y la Política de *Compliance* penal descritos en apartados anteriores, como la base para el respeto a la igualdad, diversidad y desarrollo sostenible.

En particular, se exige a los proveedores homologados, a través de la firma de un contrato, que garanticen el cumplimiento expreso de toda la normativa que sea aplicable a su actividad, así como de los códigos éticos y documentos análogos de Economitza, como central de compras del Grupo Hesperia, que fueran pertinentes. Todas las unidades de negocio trabajan con Economitza.

Además, el Grupo Hesperia ha suscrito un acuerdo global con Diversey, empresa líder en creación y distribución de productos, servicios y tecnologías, con un compromiso importante en relación con la sostenibilidad y certificada desde 2023 con el nivel *gold* de *EcoVadis Sustainability*, por el cual dicha compañía asesora a este grupo, aprovechando su *know-how* para actuar de la forma más responsable posible, principalmente en la compra de productos y su uso.

Asimismo, al operar el Grupo Hesperia en España y Andorra, todos los proveedores con los que se trabaja son nacionales o, siendo internacionales, disponen de sede en estos países. Por otro lado, se hace constar que actualmente no se hacen auditorías a los proveedores.

. Consumidores

Tal y como ya se ha mencionado en otras ocasiones, durante el ejercicio 2019, el Grupo Hesperia asumió la plena relación de sus Activos con sus clientes y consumidores, tanto desde el punto de vista de la existencia de las medidas para la salud y seguridad de los consumidores pertinentes como de la gestión del sistema de reclamaciones y quejas oficiales, incluida su resolución a través de sus canales oficiales de comunicación del Grupo Hesperia.

Cabe destacar que se trabaja en la creación y consolidación de estándares de servicio diferenciados para cada marca que opera el Grupo Hesperia con el objeto de dar un servicio de mayor calidad a sus clientes.

En cuanto a las vías de comunicación disponibles, el Grupo Hesperia pone a disposición de sus clientes los siguientes canales directos de interacción:

- *Call center.*
- *Página web.*
- *Teléfono (específico de cada hotel).*
- *Correo electrónico (específico de cada hotel).*
- *Hojas internas de sugerencias y quejas.*
- *Hojas oficiales de reclamación.*
- *Verbalmente, a través de los directores y empleados de los hoteles.*

Adicionalmente, entre las labores de los directores de los hoteles del Grupo Hesperia, se encuentra la contestación a comentarios y quejas que los clientes puedan manifestar a través de las diferentes plataformas de terceros (entre otras, Google, TripAdvisor y Booking.com).

En este sentido, cabe destacar que el Grupo Hesperia tiene el firme compromiso de dar contestación individual a cada comentario, sugerencia y queja realizada por sus clientes sea cual sea el canal utilizado a estos efectos. Todos los meses se monitoriza en el informe de calidad el grado de contestación a los comentarios que existe por parte de cada hotel. Además, en el caso de las quejas, por supuesto, se toman acciones encaminadas a una resolución razonable en el caso de tener ocasión de subsanarlas o compensarlas durante la estancia del cliente.

Por todo lo anterior, los responsables de los hoteles del Grupo Hesperia deben hacer seguimiento periódico de las interacciones de los clientes para encaminar sus planes de acción y mejora.

Actualmente, en el seno del Grupo Hesperia se cuenta con *Guestflip*, *Medallia* y *ReviewPro* como herramientas que aglutinan comentarios que los clientes realizan en los canales *online*, tales como TPW (*Third Party Websites*) u OTA (*Online Travel Agency*).

Cada una de ellas es de uso específico por algún bloque de marcas de los hoteles del *portfolio* de Grupo Hesperia:

- *Guestflip* para los hoteles operados bajo la marca Hesperia.

- *Medallia* para los hoteles operados bajo las marcas Hyatt Regency y Grand Hyatt.
- *ReviewPro* para los hoteles operados bajo las marcas Secrets y Dreams.

Más allá de estas herramientas, en la actualidad no se dispone de un sistema centralizado de gestión de quejas, motivo por el cual no se dispone de un dato consolidado del total de número de quejas recibidas de todos los hoteles del Grupo Hesperia. Sin embargo, cada hotel se encarga de la correcta gestión de cada una de las quejas recibidas.

Por último, con relación a este asunto y lo que respecta a las reclamaciones, en el año 2024, se han registrado en los hoteles del Grupo Hesperia un total de 39 hojas oficiales de reclamación (siendo 45 durante el 2023), las cuales se han gestionado en su totalidad siguiendo la normativa autonómica correspondiente.

- . **Información fiscal**

- . Beneficios obtenidos país por país (resultado consolidado del ejercicio)

Andorra (2024): beneficio de 652 miles de euros (pérdidas de 9 miles de euros 2023).

España (2024): beneficio de 14.174 miles de euros (beneficio de 3.874 miles de euros en 2023).

- . Impuestos sobre beneficios pagados en el año

Durante el ejercicio 2024, GIHSA y sus sociedades dependientes, han pagado un total de 1.816 mil euros en concepto de impuestos sobre beneficios en España, mientras que en Andorra no se ha abonado importe alguno por este concepto. Durante el ejercicio 2023, GIHSA y sus sociedades dependientes, pagaron un total de 2.826 mil euros en concepto de impuestos sobre beneficios en España, mientras que en Andorra no se abonó importe alguno por este concepto.

- . Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2024 GIHSA y sus sociedades dependientes han percibido subvenciones por importe de 257 mil euros, mientras que en 2023 no se percibió subvención alguna.

ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI	Número de página
MODELO DE NEGOCIO			
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9	5-8
	Mercados en los que opera	GRI 2-1 GRI 2-6	6
	Objetivos y estrategias	GRI 2-23	7-8
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 3-3	7-8
	Marco de <i>reporting</i> utilizado	GRI 2-3 GRI 2-5	1
	Temas materiales	GRI 3-1 GRI 3-2	2-5
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 2-23 GRI 2-24	8-9
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3	8
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 3-3	9-10
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 3-3	10-11
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 3-3	11-12
	Aplicación del Principio de Precaución.	GRI 2-23	11-12
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 3-3	12
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 3-3	28

Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 3-3 GRI 306-3	12-14
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 3-3	14-15
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 3-3 GRI 303-3	16-19
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 3-3 GRI 301-1	19-21
	Consumo, directo e indirecto de energía	GRI 302-1	22
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	GRI 3-3	23-24
	Uso de energías renovables.	GRI 302-1	22
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	GRI 305-1 GRI 305-2	25-26
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 3-3	27
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3	27
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad y los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No material	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 2-23 GRI 2-24	27-28
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3	8
Empleo	Número total y distribución de empleados por género, edad, país y clasificación profesional.	GRI 2-7 GRI 405-1	29
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 2-7	29
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional.	GRI 2-7	30-31
	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	32

	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por género, edad y clasificación profesional o igual valor.	Criterio interno	32-33
	Brecha Salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Criterio interno	33
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por género.	Criterio interno	33-34
	Implantación de medidas de desconexión laboral.	GRI 3-3	35
	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	34
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 3-3	35
	Número de horas de absentismo.	Criterio interno	35
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3	35-36
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1	36
	Accidentes de trabajo (índices de frecuencia y gravedad) desagregado por género.	Criterio interno GRI 403-9	36
	Enfermedades profesionales desagregado por género.	GRI 403-10	36
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 3-3	37
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 2-30	37
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 2-30	37
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	GRI 2-29	37
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 404-2	38-39
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Criterio interno	39
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3	39

Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 3-3	39-40
	Planes de igualdad, planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de género	GRI 3-3 GRI 2-23	39-40
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3	39-40
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3-3 GRI 2-23	39-40
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 2-23 GRI 2-24	41-42
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3	8
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 2-26 GRI 3-3	41
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	41-42
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	Criterio interno	42
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 3-3 GRI 2-23	41-42
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 2-23 GRI 2-24	42-46
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3	8

Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26	42-46
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26	42-46
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 201-1	46
INFORMACION SOBRE LA SOCIEDAD			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 2-23 GRI 2-24	46-48
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 3-3	8
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 3-3	46
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 3-3	47-48
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.	GRI 3-3	47-48
	Acciones de asociación o patrocinio.	Criterio interno	48
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 2-6 GRI 2-24	48-49
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 2-6 GRI 2-24	48-49
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de éstas.	GRI 3-3 Criterio interno	48-49
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 3-3	50-51
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstos.	GRI 2-25 Criterio interno	51
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.	GRI 207-4	51
	Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 207-4	51
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	51

En L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), a 30 de abril de 2025.

Eurofondo, S.A.
Rep.: D. José Antonio Castro Sousa
Presidente del Consejo de Administración

D. Jorge Ferrer Graupera
Consejero

D. José Antonio Linati de Puig
Consejero

Dña. Isabel Labat Devesa
Secretaria no consejera