

Estado de Información no financiera
consolidado de Spain Hospitality Master
Holdco

Informe de información no financiera consolidado

SOBRE ESTE INFORME.....	3
1. Modelo de Negocio	5
2. Información sobre cuestiones medioambientales	9
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	10
Uso sostenible de los recursos	11
Cambio Climático.....	14
Protección de la biodiversidad	14
3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	15
3.1 Política de la compañía	15
3.2. Riesgos identificados	16
3.3. Gestión y desempeño social	17
3.3.1 Empleo.....	17
Empleados por tipo de contrato	17
Empleados por tipo de jornada	18
Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe:	19
3.3.1.1. Remuneraciones medias	19
Brecha salarial	20
Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	20
Remuneración media de los consejeros y directivos	20
3.3.1.2 Empleados con discapacidad.....	20
3.3.2 Organización del trabajo	21
Número de horas de absentismo	21
3.3.3 Salud y seguridad	21
3.3.4 Relaciones Sociales.....	22
3.3.5 Formación.....	23
3.3.6 Accesibilidad.....	23
3.3.7 Igualdad.....	23
4. Información sobre el respeto de los derechos humanos	24
4.1 Política de la compañía.....	24
4.2 Riesgos identificados	24
4.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos	25
5. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	25
5.1. Política de la compañía.....	25
5.2 Riesgos identificados	26
5.3. Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	26
6. Información sobre la sociedad	27
6.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	27

6.1.1 Impacto de la actividad sobre la sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio	27
6.1.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.....	28
6.1.1.3 Acciones de asociación o patrocinio	28
6.1.2 Subcontratación y proveedores	28
6.1.3 Consumidores.....	29
6.1.3.1 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	29
6.1.3.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	30
6.1.3.3 Información fiscal	30
ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI.....	31

SOBRE ESTE INFORME

El presente informe recoge información no financiera de Spain Hospitality Master Holdco (a partir de ahora HIP) durante el año 2018. A través de este documento, la organización da respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre.

A lo largo del presente documento se recoge información relativa al ámbito ambiental, social, personal, de derechos humanos y de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización. Para cada una de estas cuestiones, se incluye una descripción de las políticas y acciones desarrolladas, así como de los riesgos vinculados al desarrollo de la actividad.

La información contenida en el EINF de HIP da cobertura a las siguientes sociedades y hoteles:

Sociedad	Nombre del activo	Operador
HOTEL ATOCHA 49, S.L.U.	Axel Atocha	Axel
Hoteles Camino Real, S.A.U.	Camino Real	Logitravel - SMY Hotels
CREATIV HOTEL CATARINA, S.A.U.	Abora Catarina	Lopesan
IFA CONTINENTAL HOTEL, S.A.U.	Abora Continental	Lopesan
IFA BEACH HOTEL, S.A.U.	Abora Beach	Lopesan
IFA HOTEL DUNAMAR, S.A.U.	Coralium Dunamar	Lopesan
IFA Interclub Atlantic Hotel, S.A.U.	Abora Interclub	Lopesan
HOTEL PASEO MARITIMO 80, S.L.U.	ME Sitges Terramar	Meliá
XERESA GOLF, S.A.	Meliá Villaitana	Meliá
HOTEL JARDIN TROPICAL, S.L.U.	Jardín Tropical	My Way
TROPICAL PARTNERS, S.L.	Ritz-Carlton Abama	Ritz-Carlton
HOTEL HEROE DE SOSTOA 17, S.L.U.	Sercotel Málaga	Sercotel
ACTEON SIGLO XXI S.A.U.	Sercotel Valencia	Sercotel

El informe ha sido elaborado en base a la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) en su versión "Estándares". También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley de Información No Financiera:

- **CRITERIO DE COMPARABILIDAD:** "La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones".
- **CRITERIO DE FIABILIDAD:** "La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información".
- **CRITERIO DE MATERIALIDAD Y RELEVANCIA:** "El informante debe tratar temas que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés".

De acuerdo con el criterio de materialidad y relevancia, se han analizado las actividades de HIP con el objetivo de conocer la relevancia de los aspectos relacionados con la estrategia de negocio de la gestión hotelera.

Para ello, se ha realizado un análisis de materialidad basado en la siguiente metodología:

- Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones de HIP
- Elaboración de un análisis del negocio y de su entorno

En línea con el análisis realizado, se han identificado aspectos materiales para la organización sobre los que rendir cuentas a los grupos de interés en relación con la Información no Financiera.

Los aspectos materiales identificados se han estructurado en base a seis ámbitos: Gobierno Corporativo, Ambiental, Laboral, Social, Gestión del Cliente y Económico. A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:

ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO	
Transparencia, Ética e Integridad	Políticas para garantizar que se opera de una forma transparente, ética e íntegra
Gestión del Riesgo	Procedimientos de diligencia debida, políticas y procedimientos comunicados al personal para garantizar una correcta gestión del riesgo
Corrupción y Soborno	Medidas adoptadas para sumarse a la lucha contra la corrupción y el soborno
Cumplimiento regulatorio	Políticas y procedimientos para garantizar el estricto cumplimiento con la regulación aplicable, monitorizando continuamente todo cambio que se pueda producir en el entorno
AMBIENTAL	
Consumo y eficiencia energética	Gestión del consumo y suministro de agua, materiales y energía
Economía Circular	Apuesta de la organización por la prevención, el reciclaje, la reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos
Cambio climático	Reducción de emisiones y medidas de minimización de impacto en el cambio climático
LABORAL	
Conciliación	Impulso de medidas para garantizar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar
Igualdad y Diversidad	Medidas implementadas en la organización para fomentar la diversidad, asegurar la igualdad de oportunidades y la inclusión y garantizar la proporción de una retribución justa a todas las personas empleadas
Formación y Retención del Talento	Programas para mejorar el desarrollo de aptitudes de las personas trabajadoras a través de formación continua, adaptada a necesidades individuales
Seguridad y Salud de los Empleados	Asegurar que las condiciones de los puestos de trabajo garantizan la seguridad y salud de nuestras personas empleadas
Derechos Humanos	Medidas definidas y puestas en marcha para garantizar los Derechos Humanos de todas las personas trabajadoras de la organización o que tienen relación laboral con esta
SOCIAL	
Compromiso Social	Contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera. Aseguramos contar con canales de comunicación bidireccionales para impulsar las relaciones y colaboraciones con la Comunidad Local

CLIENTES	
Relación con Clientes	Canales de comunicación establecidos para garantizar una comunicación transparente y fluida con los clientes
Calidad del Servicio	Trabajo de mejora continua para ofrecer un servicio alineado con los estándares de máxima calidad
Seguridad y Salud de Clientes	Compromiso de velar por la máxima seguridad y salud de los clientes a lo largo de toda la cadena de valor de la organización
ECONÓMICO	
Cadena de Suministro	Apuesta por una cadena de suministro responsable
Sostenibilidad del negocio a largo plazo	Medidas para asegurar la rentabilidad y la continuidad del negocio a largo plazo

1. Modelo de Negocio

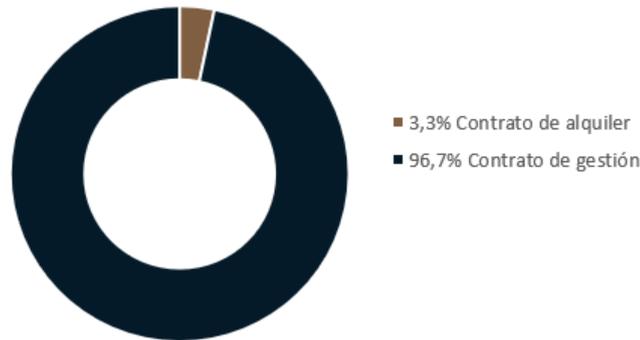
HIP es una empresa hotelera líder con hoteles radicados fundamentalmente en destinos turísticos consolidados de España, como las Canarias, la Costa del Sol y las Baleares. En el cierre del ejercicio de 2018, la organización cuenta con 17 hoteles, 5.077 habitaciones y emplea a 2.200 profesionales.

El modelo de negocio de HIP tiene como objetivo identificar oportunidades de inversión atractivas y ejecutar estrategias a medida para producir valor añadido en todas las fases del ciclo hotelero, desde la adquisición hasta la gestión de los activos. En ese sentido, su modelo consiste en cuatro pilares fundamentales:



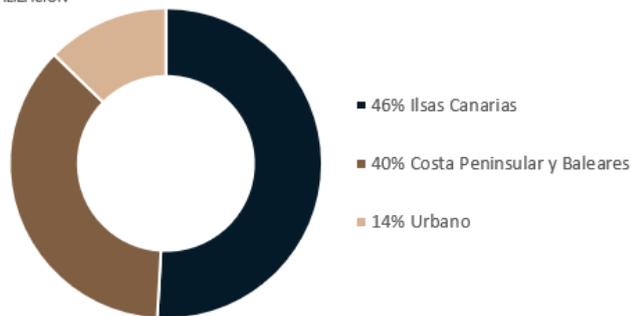
HIP cuenta con una cartera diversificada de 17 hoteles propios, tanto en régimen arrendatario como de gestión. La mayoría son hoteles de 4 estrellas, donde prima la elegancia y el diseño. Además, el portfolio también incluye una selección de hoteles 5 estrellas.

TIPO DE CONTRATO



Con el objetivo de maximizar el valor generado en sus inversiones, HIP invierte, fundamentalmente en inmuebles radicados en destinos turísticos españoles consolidados, que presentan un potencial para generar ingresos superiores y aumentar el valor mediante el reposicionamiento y la puesta en marcha de iniciativas de gestión de activos de valor añadido.

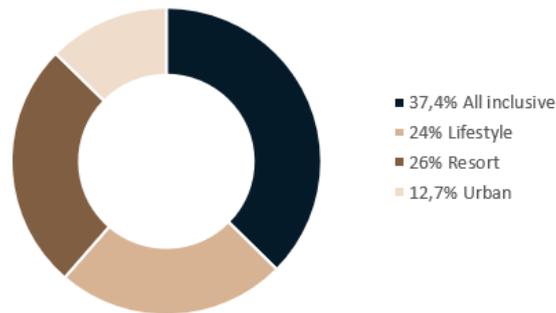
LOCALIZACIÓN



El portfolio de hoteles propiedad de HIP al finalizar el año 2018 estaba configurado por los siguientes hoteles:

- Axel Atocha (Madrid)
- Sercotel Málaga (Málaga)
- Prestige Cotral Platja (Roses, Girona)
- ME Sitges Terramar (Sitges, Barcelona)
- Abora Catarina (Maspalomas, Las Palmas)
- Jardín Tropical (Costa Adeje, Santa Cruz de Tenerife)
- Sercotel Valencia (valencia)
- Sa Torre Mallorca (Mallorca, Islas Baleares)
- AC Hotel Málaga Palacio (Málaga)
- Melià Villaitana (Benidorm, Alicante)
- Abora Continental (Sant Bartolomé de Tirajana, Las Palmas)
- Abora Beach (Maspalomas, Las Palmas)
- Coralium Dunamar (Gran Canaria, Las Palmas)
- Pax Barracuda (Mallorca, Islas Baleares)
- Ritz-Carlton Abama (Guía de Isora, Tenerife)
- Abora Interclub (Maspalomas, Las Palmas)
- Camino Real (Torremolinos, Málaga)

SEGMENTOS



1.1. Gestión de riesgos

La sostenibilidad del modelo de negocio de HIP, pasa por una adecuada gestión del riesgo. Es por ello que los Órganos de Gobierno de HIP han desarrollado e implantado un modelo de gestión de riesgos que identifica, analiza, evalúa, gestiona, controla y monitoriza el entorno de riesgos de la organización.

El modelo de gestión de riesgos se estructura a través de la **Política de gestión de riesgos** que establece los siguientes principios básicos:

- Potenciar una visión constructiva de la gestión de riesgos
- Definir los objetivos de la gestión de riesgos y seguir una metodología que facilite su consecución
- Involucrar a todos los profesionales de HIP en la gestión de sus riesgos
- Promover una comunicación transparente
- Utilizar una infraestructura común para la gestión del riesgo: lenguaje, tecnología y procesos
- Garantizar el compromiso de los Órganos de Gobierno de HIP
- Supervisar y asegurar la fiabilidad y efectividad de la metodología empleada
- Asignar la responsabilidad de la gestión diaria de los riesgos a los profesionales de HIP

Con el objetivo de implantar los principios de gestión de riesgos en la operativa de la organización, HIP ha estructurado un modelo de gobierno de riesgos tal y como se detalla a continuación:

- **Gestión:** Recursos dedicados a la gestión diaria de los riesgos y de las actividades y planes de acción relacionadas con los mismos: CEO, Comité de Dirección y Direcciones Funcionales.
- **Monitorización y supervisión:** Recursos dedicados a la monitorización, supervisión y verificación del modelo de gestión de riesgos y soporte en la facilitación de modelos de documentación y seguimiento del mismo: Consejo de Administración, Responsable de Cumplimiento (CCO) y función de Auditoría Interna.

Los procesos del modelo de gestión de riesgos se dividen en ocho etapas (según la figura adjunta) que permiten gestionar los riesgos de forma lógica y estructurada a la vez que facilita la toma de decisiones efectiva y eficiente. Dicha estructura, está basado en las principales directrices y elementos de la estructura de gestión de riesgos definida por el "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission" (COSO).



Durante el ejercicio 2018, la organización ha actualizado su mapa de riesgos siguiendo la metodología establecida:

- Entrevistas individuales con los Managing Directors para contrastar los riesgos ya existentes e identificar nuevos riesgos
- Actualización del inventario de riesgos de HIP
- Actualización de los principales riesgos de HIP (Top 15)

El mapa de riesgos actualizado de 2018 se ha aprobado por el Consejo de Administración de HIP.

Cada uno de los principales riesgos identificados en el mapa se asigna a un gestor de riesgos (“Risk Owner”) que revisa de forma periódica las medidas de mitigación existentes o en curso para sus riesgos, estado de implantación de los planes de acción y medición de indicadores clave.

Los riesgos a los que está expuesto HIP pueden clasificarse en 7 áreas y 17 categorías de riesgo:

Área	Categoría
Gobierno corporativo	Ética
	Estructura de gobierno
Estrategia y planificación	Factores externos
	Planificación
	Estrategia
Operaciones	Adquisiciones
	Asset Management
Gestión de hoteles	Activos en alquiler
	Activos en explotación
	Legal
	Gestión de los activos
Infraestructura	Finanzas
	Recursos Humanos
	Sistemas de información
	Organización
Cumplimiento	Cumplimiento
Reporting	Reporting

2. Información sobre cuestiones medioambientales

2.1 Política de la compañía

El respeto al medioambiente, y a la normativa que lo protege, es un valor que el Grupo HIP desea proyectar en la realización de sus actividades. Es por ello por lo que se trabaja con operadores reputados y de primer nivel que ya incorporan políticas con cuestiones sociales y ambientales.

En las relaciones comerciales establecidas, HIP espera que cada uno de los gestores tomen medidas de forma activa para asegurar el cumplimiento de los compromisos ambientales. Por ello se incorpora al Manual de directrices corporativas de los hoteles, una relación de medidas que deben cumplir como mínimo:

- Al inicio de la gestión del hotel el Gestor realizará un inventario de la normativa aplicable (autonómica y local) al hotel en el ámbito medio ambiental, así como de aquellas licencias que son necesarias mantener. Este análisis se deberá realizar anualmente
- Separar los residuos por tipologías y almacenarlos en áreas especialmente habilitadas para ello, en contenedores adecuados que faciliten su manipulación y minimicen los olores y las posibles filtraciones
- Etiquetar claramente aquellos productos que puedan resultar especialmente dañinos con etiquetas visibles que presenten los signos convencionales para dichos peligros
- Contratar a proveedores de gestión de residuos acreditados, dando preferencia siempre a aquellos que permitan una mayor valorización del residuo
- Comunicar de forma inmediata a HIP cualquier inspección o procedimiento potencialmente sancionador que por razón de infracciones medioambientales se incoe contra el hotel
- Formar al personal del hotel, cuando su puesto lo requiera, en el manejo de residuos y materiales peligrosos en el momento de su incorporación, realizando formación de refuerzo de forma anual.
- Monitorización de las labores de los contratistas de obras en el hotel, prestando especial atención a como se gestionan los materiales y residuos utilizados

En relación con el cumplimiento por parte de proveedores, como por ejemplo aquellos contratistas seleccionados para el desarrollo de las obras de mejora en los hoteles, la organización ha trabajado durante el año objeto del informe en la elaboración de una manifestación que deberá firmarse por los proveedores como compromiso de aplicación de debida diligencia y de cumplimiento en materia legal, medioambiental y de seguridad y salud laboral. Para asegurar este cumplimiento se prevé que durante el transcurso de la prestación de los servicios se pueda solicitar al proveedor justificación documental del cumplimiento de las disposiciones establecidas.

2.2. Riesgos identificados

Los riesgos que pueden generar impactos significativos sobre el medio ambiente se asocian a la actividad de reforma y gestión de los hoteles de HIP. Estos riesgos son:

- Generación de residuos
- Contaminación por ruido y vertidos
- Excavaciones y extracciones
- Emisiones a la atmósfera por consumos energéticos

En relación con los riesgos asociados a las obras, HIP ha establecido como medida de prevención, la firma por parte de los proveedores *la Carta de Manifestaciones de proveedores*, a través del cual se asegura el compromiso de aplicar siempre la debida diligencia y en particular:

- Dar cumplimiento a la legislación ambiental
- Disponer de las autorizaciones y licencias necesarias

- Presentar un plan de gestión de riesgos medioambientales si se determina oportuno en relación con el impacto de la obra
- Comunicar el uso de productos que puedan suponer un riesgo para el medioambiente
- Hacerse cargo económicamente de cualquier incumplimiento de las anteriores manifestaciones

En el caso de los riesgos asociados a la gestión de los hoteles, el gestor firma una carta de Manifestaciones en la que se asegura cumplir con los requisitos establecidos en el Manual de Directrices Corporativas, el cual consta de un apartado de gestión medioambiental con el contenido especificado en el apartado anterior de política, de contaminación acústica y de mantenimiento.

La actividad de HIP se lleva a cabo dentro del marco jurídico vigente, incluyendo la legislación medio ambiental aplicable. Con el fin de adaptarse de forma rápida y eficaz a la normativa y sus cambios y minimizar los posibles riesgos de incumplimiento, la organización ha asignado al departamento jurídico la responsabilidad de monitorización y seguimiento de la legislación aplicable a las actividades de HIP. En el ejercicio 2018 ninguna de las sociedades que forman HIP han sido sancionadas por el incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

2.3 Gestión y desempeño medioambiental

La gestión medioambiental en HIP se basa en la integración de criterios de sostenibilidad en todas las actuaciones proyectadas en los hoteles que configuran su portfolio, elevando estos estándares cada año, contribuyendo así a una reducción constante del impacto ambiental de su actividad.

Economía Circular y prevención y gestión de residuos

Conscientes de la importancia de avanzar hacia una economía circular, HIP establece en su Manual de Directrices corporativas para hoteles la necesidad de priorizar una adecuada gestión y valorización de los residuos generados por su actividad.

En el marco de este compromiso algunos hoteles han desarrollado actuaciones específicas para la minimización de residuos y mejora de su gestión:

- Envases Retornables a proveedor (Jardin Tropical)
- Criterios ambientales de compras, como por ejemplo compras a granel de productos de limpieza o de productos alimenticios (Jardín Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub)
- Envases reciclables (Jardín Tropical)
- Segregación de residuos (Todos los hoteles del portfolio)
- Concienciación de la plantilla (Jardín Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub)
- Concienciación de los clientes (Jardín Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub)
- Inversión en contenedores, prensas verticales y autocompactadores (Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub)

Además, HIP es consciente de que la realización de las obras de renovación en sus hoteles genera un impacto significativo a nivel de residuos, y por lo tanto también ha desarrollado medidas para gestionarlos, estableciendo en los contratos con los contratistas una cláusula de obligaciones de cumplimiento con la normativa medioambiental y la gestión de los residuos.

Así, en el marco de las obras realizadas, se elaboran **Planes de gestión de residuos** a través de los cuales se estima la cantidad de residuos a generar y se planifica su método de gestión en obra y su gestión externa, siempre bajo gestores autorizados y priorizando a aquellos gestores que permiten la valorización del residuo.

En línea con el plan de gestión, durante la realización de las obras HIP realiza un seguimiento de la actuación que realizan los contratistas sobre los residuos, obteniendo al finalizar las mismas evidencias documentales de la buena gestión de estos.

Residuos	Tipología de tratamiento	Kilos gestionados
Residuos peligrosos		
Envases contaminados	Reciclaje	2792,2
Tubos fluorescentes	Reciclaje	343,6
TV monitores 200135	Reciclaje	86
Adhesivos	Reciclaje	267
Material contaminado	Reciclaje	179,8
Pinturas y lacas	Reciclaje	1229,94
Tóner	Reciclaje	731,8
RAEE	Reciclaje	506
Pilas acumuladoras	Reciclaje	471
Aceite sintético de motor	Reciclaje	441,8
Aerosoles	Reciclaje	9
Productos químicos	Reciclaje	422
Residuos con requisitos especiales para prevenir infecciones	Tratamiento específico	504,78
TOTAL		7.984,92
Residuos no peligrosos		
Escombros 170904	Valorización	846,04
Hormigón 170101	Valorización	642,04
Mezcla de hormigón, ladrillos, tejas y material cerámico 170107	Valorización	30,9
Tierras y piedras 170504	Valorización	58,4
TOTAL		1.577,38

Los datos referentes a residuos peligrosos corresponden al Hotel Jardín Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub y al Hotel Ritz Carlton Abama, generados en 2018.

Los datos de residuos no peligrosos contemplan exclusivamente aquellos residuos generados en las obras realizadas durante 2018 (Hotel Abora Continental, Abora Beach y Coralium Dunamar)

En el marco de la prevención de residuos, un aspecto relevante en la gestión de los hoteles es el control de los desperdicios alimentarios de sus restaurantes y bufets. En este sentido los hoteles planifican la compra de alimentos y productos en función de la ocupación del hotel, disminuyendo así la probabilidad de generación de excedentes y caducidad de los alimentos. A su vez, en algunos casos, se ofrece al cliente la posibilidad de obtener el producto sobrante de calidad.

Uso sostenible de los recursos

La eficiencia en el consumo de recursos es uno de los aspectos primordiales en el camino hacia la sostenibilidad de cualquier organización, permitiendo la reducción del impacto no solo medioambiental, pero también económico. Por ello, desde HIP se desarrollan diversas medidas encaminadas a la reducción de los consumos de energía y agua.

ENERGÍA

HIP tiene una clara apuesta por mejorar la eficiencia energética de sus inmuebles, desarrollando una serie de medidas encaminadas a la reducción del consumo energético de los edificios y la consecuente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Por una parte, se desarrollan estudios de eficiencia energética en todos los hoteles y consecuencia de estos se implementan las actuaciones propuestas, priorizando aquellas en las que se incide sobre un mayor riesgo o cuyas reducciones son mayores.

Por otro lado, en las actuaciones de contingencias llevadas a cabo en los hoteles, siempre se incluye la renovación de aquellas instalaciones cuya vida útil finalizará en los siguientes cinco años, adelantándose así a su obsolescencia; substituyéndolas, siempre que es posible, por equipos de máxima eficiencia y de un menor potencial contaminante.

En este sentido, durante 2018, se han desarrollado las siguientes actuaciones para reducir el consumo energético, y por lo tanto el impacto medioambiental:

- Hoteles Abora y Coralium. Con el objetivo de dar cumplimiento a los estándares medioambientales establecidos en la organización, durante 2018 se ha iniciado en los Hoteles Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub un proyecto de renovación de instalaciones bajo criterios de eficiencia energética. A raíz del estudio realizado se seleccionan 9 medidas de ahorro energético, que se estima supondrán una reducción del 24% del consumo energético global. Estas actuaciones que se han iniciado durante 2018 y se finalizaran durante el próximo incluyen entre otras: la monitorización y control de producción térmica, el cambio integral a tecnología LED, la disminución de la temperatura de acumulación, implantación de una bomba de calor AT para ACS, substitución de enfriadoras por unas de alta eficiencia, plataforma limpieza solar, adecuación de tarjetero en habitaciones para fancoils, implementación de un modelo E-Value. Dichas medidas han supuesto una reducción del 10% en el consumo energético de dichos hoteles
- Ritz Carlton Abama. En este hotel se viene desarrollando desde 2017 un proyecto de reducción del consumo energético que por el momento ha resultado en un ahorro total de electricidad del 11%. Entre las actuaciones desarrolladas hasta el momento destaca la monitorización del consumo, ajustes de los sistemas de calefacción, refrigeración y ventilación según la demanda, instalación de sensores de movimiento en la iluminación y luxómetros. Además, en el afán de HIP de dar un buen servicio y reducir el impacto ambiental de la actividad, se ha planteado un proyecto de mejora de la eficiencia de la instalación de climatización, que además eliminará el suministro de gasoil para la generación de calor, quedando como único suministro el eléctrico
- Hotel Jardín Tropical. Se han desarrollado iniciativas de mejora de la eficiencia energética impulsadas por una empresa externa especializada en este ámbito, comportando hasta la fecha un ahorro energético del 12,5%

A parte del desarrollo de estudios de eficiencia energética y la instalación de maquinaria de alta eficiencia, la dirección de HIP ha desarrollado un modelo de reporting y seguimiento de los principales consumos de los hoteles. Mediante este modelo, la dirección de Asset management realiza un control exhaustivo de los consumos energéticos de los hoteles mediante la ratio consumo/habitaciones ocupadas, lo cual permite detectar consumos excesivos y actuar rápidamente sobre estos.

Asimismo, cabe destacar algunas actuaciones desarrolladas en los hoteles que permiten la reducción del consumo energético:

- Iluminación general mediante bombillas de bajo consumo y led. (Jardin Tropical, Ritz Carlton Abama, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub)

- Sistema automático de desconexión de AA en habitaciones. (Jardin Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coraliun Dunamar, Abora Interclub)
- Relojes de encendido y apagado automático, regulados manualmente en función de las horas de luz diarias. (Jardin Tropical, Axel Madrid)
- Accionamiento de la electricidad general de las habitaciones mediante tarjeta. (Jardin Tropical)
- Sensores de presencia. (Jardin Tropical, Sercotel Valencia y Sercotel Málaga)
- Adecuación general de las instalaciones a la demanda (Todos)
- Concienciación de trabajadores y clientes (Meliá Villaitana, ME Sitges, Sercotel Valencia y Sercotel Málaga)
- Apuesta por energías renovables (Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coraliun Dunamar, Abora Interclub, Jardín Tropical, Ritz Carlton Abama)

Consumo Energético	KWh
Consumo eléctrico	38.117.531,95
Consumo gas natural	1.839.050,9
Consumo gas propano	2.742.362,26
Consumo gasoil	8.415.722,74
Consumo Energía Solar Térmica	3.732.069

**Incluyen datos de Hotel Jardín Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coraliun Dunamar, Abora Interclub, Hotel Ritz Carlton Abama, Hotel Meliá Villaitana, ME Sitges, Sercotel Valencia y Sercotel Málaga, así como los consumos en las oficinas HIP y durante las obras en los Hoteles Lopesan.*

Con el objetivo de continuar avanzando en iniciativas de reducción del impacto medioambiental, HIP promueve en su portfolio de hoteles la implantación y consumo de paneles solares que permitan la cogeneración de energías renovables en sus inmuebles.

AGUA

La preservación de los recursos hídricos es fundamental para asegurar la sostenibilidad del planeta. Es por ello que, como empresa, es fundamental mantener un uso responsable del agua en cada una de nuestras acciones. El uso de agua en HIP se divide en dos categorías

- Agua utilizada en oficinas
- Agua utilizada en la gestión de los hoteles (incluye agua de riego y de piscinas)

Dado que la actividad turística está directamente ligada al consumo de agua tanto en las habitaciones como en las zonas comunes de los hoteles, alcanzando mayor relevancia en piscinas, jardines y zonas de actividades de ocio complementarias, HIP focaliza los esfuerzos en la gestión sostenible de este recurso en los hoteles:

- Cambio del sistema de riego para evitar fugas de agua recurrentes (Ritz Carlton Abama)
- Regadío con aguas recuperadas (Meliá Villaitana y proyectado en Sa Torre Mallorca)
- Mecanismos de reducción/racionalización como Fluxómetros en habitaciones, sensores, aireadores, etc. (Hotel Jardin Tropical)
- Sistema de riego por goteo (Hotel Jardin Tropical)
- Mensajes de sensibilización en habitaciones y zonas comunes (Hotel Jardin Tropical)
- Sistema de elección de lavado de ropa de cama (Hotel Jardín Tropical, Sercotel Valencia y Sercotel Málaga)
- Aireadores en las duchas de todas las habitaciones (Hotel Jardin Tropical y Axel Madrid)

Todo el consumo de agua de las instalaciones y hoteles de HIP procede de agua de red, siendo este consumo en 2018:

Consumo Agua	M ³
Agua de red	1.592.108,33

**Incluyen datos de Hotel Jardín Tropical, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Abora Interclub, Hotel Ritz Carlton Abama, Hotel Meliá Villaitana, ME Sitges, Sercotel Valencia y Sercotel Málaga, así como los consumos en las oficinas HIP y durante las obras en los Hoteles Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar*

Cambio Climático

Conscientes de los riesgos y oportunidades que el cambio climático entraña para el mercado hotelero, HIP desarrolla un modelo de análisis de riesgos centrado en el análisis de la ubicación geográfica de la cartera de sus hoteles.

Los hoteles de la cartera de HIP se encuentran en zonas en las que no hay previsión a corto y medio plazo de efectos drásticos debidos al cambio climático que pudieran afectar al desarrollo de la actividad, por lo que por el momento no se desarrollan medidas preventivas ni se recurre a garantías y provisiones para riesgos ambientales.

Desde una perspectiva global y local, la actividad hotelera puede contribuir a minimizar los efectos del cambio climático en la actividad turística a través del impulso de estrategias y modelos responsables y sostenibles, entre ellos la reducción de los consumos y las emisiones asociadas.

En 2018, HIP ha desarrollado los sistemas de recopilación de información necesaria para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero que la organización comenzará a utilizar para el ejercicio en curso.

Se exponen a continuación las emisiones de alcance 1 y alcance 2 asociadas a la actividad de HIP. Debido a que es el primer año de cálculo, no se muestra la reducción asociada al año 2018.

Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ eq)	Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ eq)
32.566,68	13.900,22

**Este cálculo incluye las emisiones relativas a HIP Corporativo, al Hotel Jardín Tropical, al Ritz Carlton Abama, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Sercotel Valencia, Sercotel Málaga, Meliá Villaitana y ME Sitges.*

Los gestores hoteleros, han hecho esfuerzos de reducción de las emisiones mediante la reducción y en algunos casos la eliminación del consumo de gasoil además de con las mejoras de eficiencia energética comentadas. Asimismo, también se apuesta por las energías renovables, incorporando placas solares a los hoteles bajo su gestión.

Protección de la biodiversidad

Desde una perspectiva local, la actividad hotelera puede afectar el estado de la biodiversidad de la zona debido al incremento de la afluencia de personas.

Los impactos generados en la biodiversidad se consideran en general bajos, dado que la actividad de HIP es únicamente de gestión y no de construcción. Además, ninguna de las oficinas ni hoteles del portfolio de HIP se encuentran situados en zonas protegidas o con posible afectación a especies que aparecen en listados nacionales de conservación.

Aun así, debido a la actividad desarrollada, principalmente en destinos turísticos, algunos gestores hoteleros desarrollan actividades de protección y recuperación de la biodiversidad:

- Jardín Tropical: Se participa en la Iniciativa desarrollada por Excelencia Turística de Tenerife, para la protección del ecosistema marino, trabajando inicialmente en acciones de recuperación y protección de la Pardela Cenicienta. Durante esta campaña se ha logrado la recuperación de 18 aves
Además, se han desarrollado dos actuaciones de recuperación y limpieza de la costa, con la participación de un importante grupo de empleados del hotel
- Ritz Carlton Abama: Tienen un acuerdo marco con la organización Jean-Michel Cousteau (Ocean Futures Society) a través de la cual se inspira y educa a la gente en todo el mundo para actuar de manera responsable para la protección de los océanos como parte fundamental de nuestro planeta
- Sercotel Valencia y Sercotel Málaga: Desarrolla el proyecto Arboleda 365 que consiste en la plantación de árboles por parte de los empleados y realiza voluntariado para la limpieza del litoral

Meliá Villaitana y ME Sitges: Participan en el proyecto Mares Circulares junto a Coca Cola España para realizar la limpieza de 3 playas y conseguir sensibilizar sobre el impacto negativo de los micro plásticos en el ecosistema marino.

3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

3.1 Política de la compañía

HIP es reconocida por la expertise y conocimiento especializado en el sector hotelero, siendo capaz de generar propuestas singulares. Para lograrlo HIP considera al equipo como el centro de su estrategia y la clave principal para alcanzar las metas propuestas. Por ello, se promueve la formación de sus empleados, tanto para su puesto específico como para su desarrollo personal integral. En ese sentido, es una prioridad para HIP contar con un equipo de personas altamente preparadas y capacitadas que contribuyan a la consecución de la visión de la organización.

Disponer de este talento implica captar a los mejores profesionales, impulsar su desarrollo y potenciar su bienestar en un sentido de responsabilidad social corporativa. Por ello HIP implementa una política general de recursos humanos que se desarrolla en cinco ámbitos:

- Política de bienestar y Salud laboral. El bienestar del equipo es un fin en sí mismo, como parte del compromiso ético de la compañía, y un medio para el desarrollo armónico y sostenido de negocio. HIP entiende la salud laboral como el bienestar físico, mental y emocional de los miembros del equipo, integrando y superando en este concepto la prevención de riesgos laborales. De conformidad con esta política se desarrolla el Plan de bienestar, la prevención de riesgos laborales y la gestión del entorno laboral
- Política de incorporación del personal. La Política de Incorporación de Personal de HIP se orienta en su conjunto a rentabilizar y desarrollar adecuadamente el capital humano de la compañía, logrando su mayor eficacia y efectividad en el menor tiempo posible y asegurando una base excelente de compromiso de marca e integración en el equipo para su sostenibilidad en el tiempo
- Política de formación. HIP promueve activamente la formación de todos sus empleados entendiendo la formación como el desarrollo personal y profesional de la persona que le permiten ajustar sus actitudes, aptitudes y conocimientos a la actividad que desempeña en la empresa y abrir sus posibilidades de promoción y empleabilidad

- Política de tiempo de trabajo. Mediante esta política se regula el tiempo de trabajo, estableciendo aspectos relativos a jornada laboral, horarios, vacaciones y permisos retribuidos
- Política de compensación. La política de compensación está dirigida por el valor que la empresa genere en los accionistas, de manera que se prima un modelo un modelo de fijo/variable

En cuanto de los operadores de los hoteles que configuran el portfolio de HIP, cada uno de ellos tiene establecidas sus propias políticas de recursos humanos que aseguran la excelencia. Como medio para asegurar que todos los principios y valores de gestión del personal se lleven a cabo en los hoteles, en algún caso, el contrato de gestión permite que HIP proponga algunos *key employees*.

3.2. Riesgos identificados

El modelo de gestión de riesgos es clave para asegurar el cumplimiento de la cultura y los valores de HIP, así como para alinearlos con los intereses de empleados, clientes, accionistas y la sociedad en general.

Los principales riesgos en relación a las personas empleadas son aquellos relativos al cumplimiento, la conducta y la violación de prácticas de seguridad y salud.

Como medida de control y gestión de estos riesgos, se establece un **Código de Conducta** como herramienta para dar respuesta a las principales eventualidades y circunstancias a las que el personal podría enfrentarse como miembros del Grupo. De forma complementaria, HIP ha desarrollado y comunicado el **Manual de directrices para gestores hoteleros** a través del cual asegura el compromiso de los gestores de sus hoteles de establecer medidas que eviten los riesgos propios de su actividad.

- Código de conducta: actúa como marco de referencia mediante el establecimiento de principios y normas de conducta aplicables al conjunto de profesionales de todas las empresas del Grupo, tanto a los respectivos miembros de los diferentes órganos de administración, consejeros, directivos y empleados, con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional, como a trabajadores por cuenta ajena, agentes intermediarios, empresas subcontratadas y todas aquellas personas que, sin ser empleados, actúen en nombre del Grupo en virtud de una relación contractual y/o profesional. Entre otras, se establecen normas de conducta relativas al respeto a la legalidad vigente y obligaciones contraídas, integridad y excelencia profesional, no discriminación, respeto mutuo e igualdad de trato, compromiso con la salud e integridad de las personas, conflictos de interés, prohibición de corrupción, transparencia en operaciones, seguridad de la información, protección de la competencia, neutralidad, etc.
- Manual de directrices para gestores hoteleros. Este manual se entrega a los gestores junto al contrato de gestión, el Código de Conducta y la Política Anticorrupción. Con ello, los gestores se comprometen a establecer medidas para asegurar el cumplimiento con la seguridad de la información y protección de datos personales, así como la gestión de riesgos laborales y otros aspectos de desarrollo de los profesionales

HIP, en el ejercicio de su propia diligencia, elaborará a partir del próximo año una memoria anual sobre el grado de cumplimiento del Código y demás normativa interna que forma parte del modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales. Asimismo, se prevé la realización de auditorías a los gestores para asegurarse del cumplimiento de las directrices establecidas en el Manual para gestores hoteleros, en el Código de Conducta y en la Política Anticorrupción.

3.3. Gestión y desempeño social

3.3.1 Empleo

HIP ha definido una política de contratación del personal a través de la cual se rige la contratación y promoción del empleo de la empresa. Esta política se basa en los principios de:

- Precaución. Únicamente se incorporará personal nuevo cuando se tenga la certeza de que es imprescindible para el desarrollo del negocio
- Idoneidad. Se incorporará a la persona candidata más adecuada al perfil del puesto
- Mérito y no discriminación. Se respetará la igualdad de oportunidades entre personas candidatas, valorándolas con imparcialidad y objetividad
- Eficiencia. El proceso de selección se realizará con rapidez, simplicidad, eficacia y control de costes

El sistema de contratación se ajusta siempre a la legalidad, hecho que implica recurrir por regla general a la contratación indefinida (incluida la figura del contrato fijo-discontinuo, muy típica del sector de la hostelería y hotelería) y, excepcionalmente, utilizar la contratación temporal en aquellos supuestos excepcionales en que exista una causa temporal que lo justifique.

La implementación de la política de contratación en los hoteles es responsabilidad de los gestores, debiendo estos dar cumplimiento tanto a la legalidad como a los estándares establecidos por HIP.

A continuación, se muestran indicadores relacionados con la composición del equipo de personas y las tipologías de contrato existentes, así como indicadores de igualdad y no discriminación.

Franja edad	DIRECTIVOS		JEFATURAS		MANDOS INTERMEDIOS		RESTO	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<30	0	2	17	17	215	154	22	26
30-50	36	28	81	34	431	489	96	81
>50	9	3	34	9	107	118	24	19
Total	45	33	132	60	753	761	142	126

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF¹.

Empleados por tipo de contrato

	Mujeres	Hombres	TOTAL	% TOTAL
Número de empleados con contrato indefinido	548	711	1259	61%
Número de empleados con contrato temporal	432	361	793	39%

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF.

¹ La plantilla total del Estado de Información No Financiera de HIP a 31 de diciembre es de 2052 personas. Este total difiere del dato a esta misma fecha contenido en Cuentas Anuales debido a que en el presente informe no se recoge información relativa a las siguientes sociedades: Hotel Málaga Palacio, S.A.U., Notario Alemany 26, S.L.U., Hotel Sa Torre Mallorca, S.L.U. con un activo hotelero cada una.

	<30	30-45	46-55	>55	Total
Número de empleados con contrato indefinido	185	570	340	164	1259
Número de empleados con contrato temporal	269	368	127	29	793

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF.

	Alta Dirección	Directivos	Gerentes	Mandos intermedios	Front Office	TOTAL
Número de empleados con contrato indefinido	8	40	53	248	909	1258
Número de empleados con contrato temporal	0	1	5	11	777	794

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF.

Empleados por tipo de jornada

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Número de empleados con jornada completa	850	1026	1876
Número de empleados con jornada parcial	130	46	176

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF.

	<30	30-45	46-55	>55	Total
Número de empleados con jornada completa	391	962	362	163	1878
Número de empleados con jornada parcial	63	82	15	14	174

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF.

	Alta Dirección	Directivos	Gerentes	Mandos intermedios	Front Office	Total
Número de empleados con jornada completa	8	40	57	256	1514	1875
Número de empleados con jornada parcial	0	0	1	3	172	177

*Contiene datos de plantilla a 31 de diciembre de todo el perímetro del EINF.

Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe:

	Mujeres	Hombres
Número de despidos	17	39
Tasa de rotación (401-1) (incluir bajas voluntarias y no voluntarias)	1,66%	3,52%

*Contiene datos de todo el perímetro del EINF

	<30	30-45	46-55	>55	Total
Número de despidos	9	28	13	6	56
Tasa de rotación (401-1) (incluir bajas voluntarias y no voluntarias)	0,0193	0,0260	0,0328	0,0306	0,0262

*Contiene datos de todo el perímetro del EINF

	Alta Dirección	Directivos	Gerentes	Mandos intermedios	Front Office	Total
Número de despidos	1	1	5	9	40	56
Tasa de rotación (401-1) (incluir bajas voluntarias y no voluntarias)	0,1667	0,0303	0,0758	0,0331	0,0362	0,0262

*Contiene datos de todo el perímetro del EINF

3.3.1.1. Remuneraciones medias

Para asegurar la equidad salarial tanto interna como externa, HIP ha desarrollado la Política de Compensación.

Esta política es de aplicación a todas las personas que mantienen una relación laboral con HIP y está dirigida por el valor que la empresa genere en los accionistas, de manera que se prima un modelo de modelo de fijo/variable.

HIP dispone de una clasificación de puestos de trabajo estructurada en niveles de complejidad, aportación y responsabilidad que a su vez es utilizada para establecer niveles de retribución mínimos y máximos y los itinerarios de progresión económica de cada empleado.

La estructura salarial en HIP se estructura en estos conceptos, que serán asignados según puestos y perfiles, no estando presentes en todos los empleados:

- Dineraria (Retribución fija y variable)
- En especie
- Indirecta o intangible (conjunto de condiciones de trabajo positivas diferenciadas)

La ponderación por nivel de puesto de los conceptos de retribución dineraria fija y variable será la que establezca el Comité de Dirección y estará diferenciada por áreas de gestión.

Siguiendo las directrices establecidas en la política de retribución, se presentan a continuación las remuneraciones medias de la plantilla:

	Mujeres	Hombres
Remuneración media	29.298	39.670

*Contiene datos de todo el perímetro de EINF a excepción del Hotel Axel Madrid

	<30	30-45	46-55	>55
Remuneración media	24.065	40.678	65.109	18.325

*Contiene datos de todo el perímetro de EINF a excepción del Hotel Axel Madrid

	Directivos	Gerentes	Mandos intermedios	Front Office
Remuneración media	78.086	57.704	32.332	26.910

*Contiene datos de todo el perímetro de EINF a excepción del Hotel Axel Madr

Brecha salarial

La Brecha salarial en los hoteles segregada por categoría es:

	Directivos	Gerentes	Mandos intermedios	Front Office
Brecha salarial	27%	-3%	-2%	5%

*Contiene datos de todo el perímetro de EINF a excepción del Hotel Axel Madrid

Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

En todos los hoteles del alcance del presente informe, el salario inicial correspondiente al salario más bajo de la plantilla es superior al mínimo local.

	Salario inicial	Salario mínimo local	Ratio (inicial/local)
España	23.000	10.302,6 €	2,23

*Datos correspondientes a HIP Corporativo

Remuneración media de los consejeros y directivos

	Hombres	Mujeres
Remuneración media de consejeros	0	0
Remuneración media de Alta Dirección	646.766	320.120

*Datos correspondientes a HIP Corporativo

3.3.1.2 Empleados con discapacidad

Durante el año 2018, en la plantilla de los hoteles ha habido 18 personas con discapacidad:

	2018
Número de empleados con discapacidad	18

*Contiene datos de todo el perímetro de EINF.

3.3.2 Organización del trabajo

HIP es consciente de que los profesionales dedican un gran esfuerzo en tiempo y energía para desempeñar su trabajo. Es por ello que, anualmente se presenta un calendario laboral que incluye jornada y horarios de trabajo de acuerdo a la legislación vigente y necesidades del servicio, así como los criterios de disfrute de vacaciones y los días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Conscientes de la importancia de conseguir el equilibrio entre vida personal y laboral, se establecen condiciones de trabajo positivas como la flexibilidad horaria. Además, para el ejercicio 2019 se trabaja en la incorporación de nuevas mejoras como la mejora del trabajo remoto y de la distribución de la jornada.

Dentro de la misma Política de Tiempo de trabajo de HIP, quedan establecidos la tipología de permisos retribuidos de los cuales puede disfrutar la plantilla. Además, se podrá pactar entre empresa y trabajador permisos no retribuidos para atender circunstancias personales excepcionales y justificadas del trabajador/a, por una duración acordada.

En los hoteles, en todo caso se realizan jornadas máximas diarias de 8 horas, que en el caso de ser continuadas se realiza una pausa de treinta minutos para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y el adecuado descanso del personal.

Durante 2018 se han disfrutado de los siguientes permisos:

	Hombres	Mujeres
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	31	17
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	31	17
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	30	16
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	29	16
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	97%	94%

**Contiene datos de todo el perímetro de EINF*

Número de horas de absentismo

HIP tiene establecido en su Política de recursos humanos que cada una de las Sociedades encomendará la implantación de un sistema de control de la asistencia/ausencia de los trabajadores, no tan sólo a los efectos sancionadores sino a los efectos de llevar un control de las bajas por incapacidad temporal de los trabajadores y de absentismo laboral.

A través de estos controles establecidos, para el periodo 2018 se han contabilizado un total de 296.384 horas de absentismo para el total del perímetro del presente informe.

3.3.3 Salud y seguridad

El compromiso de HIP con la seguridad y salud de las personas trabajadoras queda recogido en la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales. Dichas políticas formalizan el compromiso del Grupo en garantizar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, así como el cumplimiento del deber de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales impuesto en el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Con el objetivo de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud, se contrata un Servicio de prevención Ajeno (SPA). Dicho proveedor es responsable de:

- Desarrollar la planificación preventiva
- Llevar a cabo la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo
- Implantar el Plan de Prevención de Riesgos laborales

Del mismo modo se pone a disposición de los trabajadores un servicio de vigilancia periódica de la salud y se proporcionan los Equipos de protección individual en caso de ser necesario. Además, para potenciar la eficacia del sistema de gestión implementado.

Gracias a la implementación de la actividad preventiva, durante el 2018 se ha producido únicamente un accidente laboral en HIP corporativo.

Cada uno de los gestores hoteleros por su parte, como parte del compromiso con HIP y de cumplimiento de la legislación tienen un servicio de prevención que desarrolla toda la actividad preventiva. En estos hoteles ha habido 78 accidentes.

En conjunto, los índices de gravedad y frecuencia para 2018 son:

	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia	25,54	24,42
Índice de gravedad	0,53	1,03
Enfermedades profesionales	1	0
Número de fallecimientos	1	0

**Contiene datos de todo el perímetro de EINF.*

Política de bienestar y Salud laboral

HIP entiende la salud laboral como el bienestar físico, mental y emocional de sus profesionales, integrando y superando en este concepto la prevención de riesgos laborales establecida legalmente con un sentido de responsabilidad social corporativa.

El bienestar del equipo es un fin en sí mismo, como parte del compromiso ético de la compañía, y un medio para el desarrollo armónico y sostenido de negocio, es por ello, que se establece una Política de Bienestar y Salud laboral que, aparte de abordar la Prevención de riesgos laborales, establece un Plan de bienestar y la Gestión del Entorno Laboral.

El *Plan de bienestar* se compone de un *Programa de Actividad física* que promueve la práctica del deporte y el ejercicio físico a través de la organización de actividades outdoor o la flexibilidad horaria para la práctica deportiva; y de un *Programa Nutricional* de promoción de hábitos de comida saludables con acciones como una oferta de comida saludable en la oficina.

En cuanto a la gestión del entorno laboral, es una prioridad mantener un entorno laboral saludable que genere serenidad emocional a quienes lo comparten, por lo que HIP promoverá un entorno laboral sensorialmente integrado.

3.3.4 Relaciones Sociales

Las estructuras establecidas para garantizar las relaciones sociales entre la organización y los empleados son un punto de gestión clave dado que garantizar la sostenibilidad del negocio.

En relación a la representación de estos trabajadores, todos están cubiertos por el convenio colectivo de aplicación y, además, en algunos casos también hay configurados Comités de seguridad y salud a través

del cual se promueve la seguridad y salud entre las personas trabajadoras, como es el caso de Hotel Jardín Tropical, el Ritz Carlton Abama, Hotel Camino Real, Abora Catarina, Abora Continental, Abora Beach, Coralium Dunamar, Meliá Villaitana y ME Sitges, habiendo un total de 8 Comités de Seguridad y Salud.

3.3.5 Formación

HIP considera al equipo el centro de su estrategia y la clave principal para alcanzar las metas propuestas. Por ello, se promueve la formación de los empleados, tanto para su puesto específico como para su desarrollo personal integral.

En la Política de Formación se establece el compromiso por parte de HIP de promover activamente la formación de todos sus empleados. En ese sentido, se entiende la formación como el desarrollo personal y profesional de la persona que le permiten ajustar sus actitudes, aptitudes y conocimientos a la actividad que desempeña en la empresa y abrir sus posibilidades de promoción y empleabilidad.

Los mánager son los responsables de la formación de su equipo, identificando las necesidades de formación de cada uno de ellos y elaborando un Plan de formación específico.

La formación en HIP comprende tres áreas:

- Formación sobre la empresa – fomentando el conocimiento de la misma
- Formación específica del puesto – para desarrollar habilidades que garanticen un excelente desempeño
- Formación integral para el desarrollo personal

La plantilla que forma parte de los hoteles, bajo las directrices corporativas establecidas en el Manual para Hoteles, realizan la formación necesaria para sus puestos de trabajo. Esta formación es diferente en cada hotel y de diversa índole, adaptada a cada caso, y siempre de mejora de las aptitudes de los empleados.

3.3.6 Accesibilidad

En las obras de rehabilitación llevadas a cabo en los hoteles del portfolio de HIP, en cumplimiento con el código técnico de la edificación, se realizan modificaciones para mejora de la accesibilidad de las personas con discapacidad, de manera que se habilita un porcentaje de habitaciones de hotel para personas con discapacidad, así como los accesos al hotel, las vías de evacuación, baños y piscinas en caso de existir.

3.3.7 Igualdad

El respeto por la igualdad es un principio implícito en todas las políticas y actuaciones desarrolladas por HIP y sus profesionales.

En el Código de conducta se establece el compromiso por parte de la organización por mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales.

Es obligación primera el respetar la política de igualdad de oportunidades en el ámbito profesional, promoviendo la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, condiciones de trabajo y a la promoción de profesionales.

De la misma forma, las relaciones entre el personal y las demás empresas colaboradoras están basadas en el respeto profesional y en la colaboración mutua. Se prohíbe expresamente cualquier manifestación de violencia, de abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea físico, psicológico o moral, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo para las personas.

Uno de los objetivos planteados para el año 2019 es el desarrollo de un plan de igualdad a través del cual se llevará a cabo un diagnóstico de la situación actual de la organización en materia de igualdad, y a partir de este se desarrollarán acciones específicas que refuercen aquellos aspectos con mayor margen de mejora en cuanto a igualdad se refiere.

En línea con los estándares del Grupo, todos los gestores hoteleros impulsan políticas de recursos humanos basadas en la igualdad. Además, algunos de los hoteles desarrollan directrices complementarias y acciones específicas que aseguran el cumplimiento con la igualdad. En el hotel Jardín Tropical, por ejemplo, aparte de expresar su compromiso por la igualdad en su política de desarrollo sostenible, se mantiene implementado un Protocolo de prevención del acoso laboral.

4. Información sobre el respeto de los derechos humanos

4.1 Política de la compañía

El Grupo HIP, de acuerdo con los convenios fundamentales de la organización internacional del trabajo, cuenta con un **Código de Conducta** y un **Código Ético** en el que se establece la obligación de respetar la ética y la legalidad vigente. Asimismo, el Grupo adquiere el compromiso de garantizar la no discriminación, el respeto mutuo y la igualdad de trato para y en el empleo, así como a proteger la salud e integridad de los trabajadores.

En línea con lo dispuesto en los códigos mencionados, HIP implementa y promueve una Política de Recursos Humanos y Prevención de riesgos laborales que asegura el cumplimiento en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales a todos los niveles de la organización.

En concreto, se vela por una clasificación profesional adecuada a tareas y responsabilidades, por una retribución conforme al Convenio Colectivo de aplicación, por el respeto a las jornadas y descansos establecidas en los mismos convenios, por una contratación estable conforme a la legalidad vigente, así como se garantiza la protección de los derechos laborales de los trabajadores y su seguridad y salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Las presentes políticas son difundidas como normativa interna entre todo el personal del Grupo y a su vez se promueve su cumplimiento en terceras compañías mediante la firma de las Manifestaciones, a través de la cual el gestor manifiesta no contravenir la normativa establecida en los convenios internacionales de la OIT, la establecida en normas nacionales como la Ley Orgánica de la Libertad sindical, el estatuto de los trabajadores y regulación análoga.

4.2 Riesgos identificados

La prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos está contemplada en el modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales.

En la matriz de riesgos desarrollada durante el período objeto del presente informe, se han identificado entre otros, los siguientes riesgos en materia de vulneración de derechos humanos:

- Delito relativo a la prostitución y corrupción de menores
- Condiciones precarias de seguridad y salud

Los riesgos detectados en la matriz son evaluados anualmente, para asegurar que se mantienen actualizados y que las medidas y controles establecidos se desarrollan según lo planificado.

La medida establecida en este caso por HIP es exigir a los gestores el compromiso, en el marco del Código de Conducta, de realizar una formación relativa a conductas orientadas a evitar el riesgo de prostitución, así como detectar posible ocurrencia de este, por un lado, y por otro a cumplir con las obligaciones en

materia de seguridad y salud de los empleados y formarlos en relación con los riesgos de su puesto de trabajo.

4.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos

El Grupo HIP pone a disposición de todos los Profesionales del Grupo HIP el Canal de Comunicaciones a través de la web corporativa (www.hipartners.com) como cauce confidencial para comunicar cualquier sospecha de que, en el marco de las actividades y/o relaciones comerciales de HIP y sus hoteles se estuvieran vulnerando derechos humanos y, por lo tanto, los valores y compromisos contenidos en el Código de Conducta y demás políticas de la compañía. La gestión de dicho canal es responsabilidad de un proveedor externo, a fin de preservar la identidad del denunciante.

El funcionamiento y pautas de uso de dicho canal se encuentran en la Política de Uso del Canal de Comunicaciones. Durante el 2018 no se han registrado comunicaciones relativas a la vulneración de derechos humanos o de principios establecidos en el código ético o de conducta.

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

5.1. Política de la compañía

Con el objetivo de prevenir la corrupción, el soborno en la organización y otros riesgos penales, HIP tiene desarrollado desde 2016 un modelo de Compliance a través del cual desarrolla la gestión y monitorización de los principales riesgos de la organización, y el cual ha sido revisado y actualizado durante 2018,

Como parte del proceso de implantación del sistema se ha trabajado en la redacción, actualización y aprobación:

- Manual de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales
- Política anticorrupción
- Código Ético
- Código conducta
- Manual de Directrices corporativas para operadores hoteleros
- Política de uso del canal de comunicaciones
- Código telemático
- Golden Rules en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Política de compras

HIP ha elaborado una **Política anticorrupción** como una manifestación más de su cultura de cumplimiento. Esta política pone de manifiesto la tolerancia cero con las prácticas corruptas y establece principios esenciales a cumplir por todo el personal en materia de corrupción, así como medidas orientativas para evitar cualquier riesgo de corrupción, en situaciones relativas a invitaciones, donaciones, regalos y pagos; gastos, viajes y desplazamientos, así como atención a situaciones de alerta o “red flags”.

Asimismo, se define que se debe utilizar el Canal de comunicaciones de HIP para comunicar cualquier tipo de incumplimiento detectado, siguiendo la **Política de uso del canal de comunicaciones**, en la cual se establece la obligatoriedad de toda persona trabajadora de comunicar cualquier incidencia. Todas las incidencias se formalizarán como confidenciales y se prohíben explícitamente cualquier posible represalia, discriminación o penalización motivada por las comunicaciones realizadas.

El cumplimiento de las directrices establecidas es de aplicación a todo el personal, promoviendo además su cumplimiento entre los gestores hoteleros. Además, previo inicio y formalización de una relación comercial/profesional con un tercero, se exige el cumplimiento del **formulario de identificación de Terceros “KYC”** en el que se recoge información relativa a aspectos financieros y de compliance, aspectos relacionados con accionistas y representantes de la entidad, aspectos relacionados con la responsabilidad

social corporativa, el medio ambiente y la calidad. Adicionalmente, se implementan otras medidas de diligencia debida como la inclusión de una cláusula de declaración de cumplimiento normativo y alineación con los valores de HIP en los contratos con gestores hoteleros y otros terceros.

5.2 Riesgos identificados

A raíz del proceso de implementación del modelo de Compliance, la organización ha identificado, entre otros riesgos de cumplimiento, los siguientes riesgos en base a la actividad desarrollada por la organización:

- 1) Cohecho de funcionario público o extranjero
- 2) Tráfico de influencias (Empleados de HIP que hacen uso de su relación personal o familiar con un funcionario público para que obtener un trato a favor de HIP)
- 3) Corrupción en las actividades económicas internacionales
- 4) Financiación ilegal de partidos políticos
- 5) Corrupción privada en los negocios como soborno monetario, estancias gratuitas en hoteles, aceptar o recibir regalos o invitaciones que difícilmente puedan quedar amparados en los usos sociales o en las buenas relaciones comerciales con clientes o proveedores

5.3. Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno

HIP, aun no siendo sujeto obligado bajo la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (LPBCFT), ha establecido “**Golden Rules**” con pautas de actuación y medidas eficaces de prevención frente al delito de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

Para ello, con carácter previo al establecimiento de la relación de negocio o realización de cualquier operación, se recaba información pública de la contraparte y se verifica la veracidad de la información aportada mediante la búsqueda de todos los intervinientes en las listas de PRP’s y personas/entidades sancionadas internacionalmente. Tras la recepción cumplimentada del “Formulario identificativo de terceros KYC – Know your counterpart”, el Departamento de Compliance de HIP coteja la trayectoria profesional de la contraparte y la honorabilidad de las personas responsables de su gestión.

HIP dispone de acceso a la fuente de información independiente Dow Jones Risk and Compliance – Factiva Watchlist, mediante la cual se verifica si la potencial contraparte ostenta la calidad de PRP, es una persona o entidad sancionada internacionalmente o está relacionado con operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

En línea con este proceso, durante 2018, se han evaluado un total de 21 operaciones, de las cuales se detectó un riesgo potencial, el cual se examinó en profundidad por el Chief Compliance Officer y finalmente se descartó como riesgo real.

Con el objetivo de continuar trabajando en el desarrollo del modelo de compliance y la lucha contra la corrupción y el soborno, durante 2019 la organización llevará a cabo formación específica a toda la plantilla. En relación al personal de los hoteles, estos deberán asimismo estar formados en este ámbito, ya sea directamente por HIP o por la propia gestora hotelera, según se establece en el Manual de directrices para gestores hoteleros del Grupo. Es por ello por lo que HIP estudiará para el próximo año la realización de esta formación a la plantilla de los hoteles.

Donaciones

HIP ha desarrollado un procedimiento para asegurar el control sobre las donaciones y contribuciones realizadas por la organización. En ese sentido, todas donaciones deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración, previa verificación por escrito de (i) el propósito que se persigue, (ii) la certificación del cumplimiento con las directrices internas de HIP, (iii) que no hay ningún funcionario/autoridad o agencia/organismo de carácter público, sindicato o partido político o fundación afín vinculado a tal donación, y (iv) que no se encuentra condicionada a la recepción de oportunidades de negocios u otros beneficios, no pudiendo llevarse a cabo durante la misma ningún tipo de negociación.

En ese sentido, el procedimiento tiene como objetivo asegurar que la organización a la que se destina la donación no está envuelta en ningún tipo de corrupción u otro comportamiento delictivo o constitutivo de fraude. Además, el departamento de compliance identificará la labor que cumple la institución destinataria de la donación, así como el objetivo y la utilización de los recursos donados, conservando evidencias de todo ello.

6. Información sobre la sociedad

6.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

6.1.1 Impacto de la actividad sobre la sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio

HIP procura generar un impacto positivo sobre la sociedad en el desarrollo de sus actividades. Es por ello por lo que se contratan gestores de primera calidad con un firme compromiso de diálogo y colaboración en la sociedad. En este sentido, des del Hotel Jardín Tropical, se ha establecido su política de Sostenibilidad en la que se incluyen aspectos relativos con los grupos desfavorecidos, la sociedad y el entorno. Para desplegar esta política se desarrollan actuaciones para cubrir las necesidades de las partes interesadas, principalmente actuaciones en al ámbito social de donaciones de material en desuso, campañas de recogida de juguetes y jornadas de puertas abiertas para organizaciones del tercer sector, etc. La organización participa activamente en el esquema Travelife, una iniciativa de la Asociación Británica de Tour operadores entre cuyos fines están el respeto de los valores sociales y los derechos humanos de los trabajadores y la sociedad en general.)

El Hotel Ritz Carlton Abama por su parte, desarrolla un programa de community Foot Print de ayuda a la comunidad, a través del cual se realizan visitas a hospitales, centros de mayores y limpieza del entorno natural. En ningún caso son acciones de patrocinios o con impacto económico, sino que se enfoca al voluntariado de trabajadores.

Los hoteles Sercotel Valencia y Sercotel Málaga participan en programas integradores con el entorno social mediante acciones solidarias como visitas a comedores sociales o donaciones de material y comida a ONGs. En otro ámbito de acción, también se potencia la relación con proveedores locales, así como la potenciación del comercio y cultura locales y tradicionales.

Los hoteles Abora y Coralium por su parte llevan a cabo proyectos en alianza con organizaciones públicas o privadas que contribuyen a resolver problemáticas relacionadas con el impacto de la actividad turística en la sociedad, a lo largo de toda la cadena de valor, por ejemplo, donación a banco de alimentos, ayuda a la alimentación, participación en varios eventos locales.

6.1.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos

La organización impulsa un diálogo constante que asegure la participación de los diversos grupos de interés de la organización, permitiendo en todo momento ser conocedor de las inquietudes y necesidades de estos.

La comunicación se mantiene constante a través de diversos canales y formatos, siendo los más relevantes la página web y el email. En algunos casos se realizan encuestas de satisfacción a clientes y cada vez en adaptación a la realidad actual en materia de comunicación y conexión, se potencia el uso de las redes sociales.

6.1.1.3 Acciones de asociación o patrocinio

El Grupo HIP, en su compromiso con el desarrollo sostenible establece como objetivo para el próximo año el análisis de posibles fundaciones y otras organizaciones con las que poder contribuir, así como generar un impacto positivo en el entorno en el que desarrolla su actividad.

Los gestores de hoteles por su parte, potenciando este compromiso, desarrollan algunas de estas asociaciones:

- Tropical Hoteles: Asociado a la Asociación excelencia turística de Tenerife, entidad sin ánimo de lucro dedicada a impulsar la excelencia, la sostenibilidad y la RSC en las organizaciones turísticas; asociado a Ashotel, entidad representativa del sector hotelero de Santa Cruz de Tenerife en la que se negocian convenios colectivos, realiza formación, etc.
- Lopesan: se desarrollan proyectos en alianza con organizaciones públicas o privadas que contribuyen a resolver problemáticas relacionados con el impacto de la actividad turística en la sociedad, a lo largo de toda la cadena de valor
- El Grupo Meliá por su parte participa en una innumerable cantidad de asociaciones nacionales e internacionales
- SYM Hoteles participa en la Asociación de empresarios Hoteles a través de la cual establece sinergias para la mejora del negocio hotelero

6.1.2 Subcontratación y proveedores

Conscientes de la relevancia que supone la cadena de suministro en los impactos de las actividades de la asociación, HIP ha implementado una política de compras en la que, de acuerdo a lo señalado en el Código de Conducta, se actuará en base a los siguientes principios:

- Respecto a la legalidad
- Integridad y excelencia
- Prohibición de conflictos de interés
- Prohibición de la corrupción
- Protección de la competencia

De forma adicional, la política de compras establece los criterios para la selección, homologación y evaluación de proveedores, para asegurar la máxima calidad al menor coste posible. Cabe destacar que no se realizarán compras a ningún proveedor que no se haya analizado previamente.

Para la selección del proveedor se tendrá en cuenta la información facilitada en el formulario Know Your Client, en la que se analizan aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa, la calidad y el medio ambiente entre otros. Para asegurar que el proveedor cumple con la información facilitada en el formulario, HIP realizará evaluaciones periódicas de los proveedores, en las que además se revisará que

la relación con el proveedor es satisfactoria y cumple con los términos acordados, cumpliendo en todo momento sus obligaciones.

HIP apuesta por la compra a proveedores locales, es decir, situados en territorio español. El 90% de los proveedores contratados directamente por HIP son locales. Los proveedores contratados por los gestores hoteleros mantienen el compromiso adquirido por HIP, siendo de media superior al 60% y en algunos casos al 80%.

En relación a los gestores, queda establecido en el Manual de directrices cuales son las actuaciones mínimas que deben desarrollar los gestores para asegurar el cumplimiento de los intereses del Grupo, como, por ejemplo, disponer de una guía de criterios objetivos para la selección de los proveedores, así como complementar siempre el KYC y realizar un seguimiento de la calidad del producto y servicio a través de hoja de registro de incidencias.

Además, algunos de los gestores hoteleros por su parte, y siempre alineados con las directrices de HIP, desarrollan metodologías de contratación específicas.

- Hotel Jardín Tropical: Para asegurar la calidad de los proveedores contratados, en el Hotel Jardín Tropical previamente a iniciar trabajos con un proveedor este debe cumplimentar la ficha de homologación social, enviar su registro sanitario en caso de ser aplicable y comprometerse al cumplimiento de la política medioambiental propia del hotel en el desarrollo de sus trabajos
- Lopesan: Dada la importancia de los suministros en el funcionamiento de sus hoteles, especialmente en los servicios de restauración, se han desarrollado e implantado criterios de selección y evaluación de proveedores. Tomando como referencia el TOP 100 de su listado de proveedores, han logrado que el 82% de sus compras hayan sido a proveedores locales con sede en Canarias y que un 18% de los productos adquiridos también sean de procedencia local
- Meliá: establece criterios de selección y evaluación tanto ambientales como sociales, y el total de sus proveedores está homologado y evaluado bajo estos criterios

6.1.3 Consumidores

6.1.3.1 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores

Debido a la actividad que desarrolla HIP, la salud y seguridad de los clientes puede verse afectada en tres vertientes:

- Seguridad alimentaria
- Seguridad de la información
- Seguridad física de los clientes

Los Gestores en su actividad de dirección de los hoteles por la naturaleza de su actividad recogen y procesan una gran cantidad de información, entre la que se incluyen **datos de carácter personal**, y por lo tanto sujeta a la normativa en materia de protección de datos. Asimismo, en su condición de encargados del tratamiento, tal y como la describe la legislación vigente, cumplen en todo momento con todas las disposiciones previstas en la normativa en materia de protección de datos.

- Disposición de un sistema de archivos, tanto en soporte físico como informático, que permite restringir el acceso a los datos de carácter personal
- Letreros en las áreas de recepción indicando a los huéspedes que sus datos serán incorporados a un fichero, indicando las finalidades de uso de los mismos y los medios a través de los cuales pueden ejercer sus derechos con respecto a dichos datos
- Inclusión en los formularios de registro de cláusulas para la obtención del consentimiento expreso de los huéspedes para el tratamiento de sus datos
- Colocación de carteles informativos junto a las cámaras de vigilancia con la información requerida por la ley vigente
- Implementación de las medidas técnicas de seguridad adecuadas

En ningún caso se permite el uso ni cesión de datos para ninguna otra finalidad ajena a la prestación del servicio.

Tal y como se establece en el manual de Directrices Corporativas para los hoteles, la **seguridad alimentaria** es una de las principales preocupaciones que he de tener el Gestor en el desarrollo de la actividad de gestión de los hoteles del portfolio de HIP. Por tal de prevenir que los riesgos no lleguen a materializarse, se establecen una serie de medidas mínimas como:

- Exigir el carnet de manipulador de alimentos a los empleados
- Realizar y documentar un análisis APPCC,
- Informar de los alérgenos presentes en cada elemento de la carta
- Control del nivel de frío de las cámaras y protocolo a seguir en caso de fallo
- Turnos de limpieza de las áreas de manipulación de alimentos realizando inspecciones de las mismas
- Contratar a un tercer perito en la materia, para la realización de inspecciones y análisis periódicos de las condiciones e higiene de las zonas y utillaje utilizados en la preparación de alimentos

Por último, por tal de asegurar la **seguridad física** de los clientes en los hoteles se dispone según directrices corporativas, de un servicio de mantenimiento, que asegura la realización de las revisiones e inspecciones pertinentes de las instalaciones (contraincendios, calderas, etc.). En aquellos casos en que el hotel dispone de piscina, se realizan diariamente los análisis de calidad del agua asegurando que cumplen con la normativa autonómica aplicable, respecto a contar con los debidos socorristas, instalación de medidas de seguridad y exposición de normas de uso y resultados de analíticas de forma clara y entendible a los huéspedes.

6.1.3.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Uno de los objetivos principales de cualquier organización es satisfacer a sus clientes con el fin de fidelizarlos y construir una buena reputación de la marca. En este aspecto, los gestores hoteleros tienen diferentes medidas establecidas para evaluar la satisfacción de los clientes, ya sea a través del control de redes sociales, así como en cuestionarios realizados directamente al cliente.

HIP por su parte, dispone de una dirección del departamento legal para atender aspectos relacionados con incumplimientos de contrato, y el canal de comunicaciones disponible en la web a través del cual recibir y gestionar ilícitos legales y cualquier comunicación que un grupo de interés pueda hacer.

6.1.3.3 Información fiscal

En relación a la información fiscal del ejercicio 2018, a continuación, se recogen los beneficios obtenidos y los impuestos sobre beneficios pagados. La tabla también muestra el total de subvenciones públicas recibidas (miles de euros).

	HIP
BENEFICIOS OBTENIDOS	(910)
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS	7.615
SUBVENCIONES	1.622

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	Capítulo de Referencia	Observaciones
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, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-4	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-6	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-7	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-15	1. Modelo de negocio	
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 103-2	3.1. Política de la compañía	
		GRI 103-3	3.1. Política de la compañía	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-15	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-30	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 201-2	3.2 Riesgos identificados	No es material debido a que los hoteles no se ubican en zonas con previsiones críticas.
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 102-15	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-29	3.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-31	3.2 Riesgos identificados	

	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-29	3.1. Política de la compañía	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29	3.2 Riesgos identificados	
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1	2.2 Riesgos identificados	
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 103-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
		GRI 302-4	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
		GRI 302-5	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	Ok
		GRI 305-5	Tabla GRI	Por ser el primer año de reporte no se han calculado las reducciones respecto al año anterior
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
Usos sostenibles de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	Toda el agua captada procede de red.
		GRI 303-5	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2		Debido a la actividad desarrollada, este dato no es material para el Grupo.
		GRI 301		Debido a la actividad desarrollada, este dato no es material para el Grupo.
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
		GRI 302-1	3.3. Gestión del	

			desempeño medioambiental	
		GRI 302-2		No se considera material el consumo fuera de la organización
		GRI 302-4		Por ser el primer año de reporte no se han calculado las reducciones respecto al año anterior
		GRI 302-5		Por ser el primer año de reporte no se han calculado las reducciones respecto al año anterior
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
		GRI 305-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental	
		GRI 305-3		El sistema de reporting se está implementando, por lo que este año no se reportan las emisiones de alcance 3
		GRI 305-4		El sistema de reporting se está implementando
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15		Dado que no se han considerado riesgos relativos al cambio climático, no se desarrollan acciones.
		GRI 103-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental identificados	
		GRI 201-2		No se han identificado ni riesgos, ni oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático.
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental identificados	No hay metas específicas de reducción, aunque si una tendencia general a la mejora de la eficiencia energética y reducción de emisiones por cambio a energías menos contaminantes.
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental identificados	
		GRI 304-3	3.3. Gestión del desempeño medioambiental identificados	

	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		Ningún hotel ni las oficinas centrales se ubican en área protegida o zona de gran valor para la biodiversidad
		GRI 304-2	3.3. Gestión del desempeño medioambiental identificados	
		GRI 304-4		Ningún hotel ni las oficinas centrales se ubican en zonas con presencia de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN ni en listados nacionales de conservación
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES 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 103-2	3.1. Política de la compañía	
		GRI 103-3	3.1. Política de la compañía	
		GRI 102-35	3.3.1. Empleo	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	3.2. Riesgos identificados	
		GRI 102-30	3.2. Riesgos identificados	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	3.3.1. Empleo	
		GRI 102-8	3.3.1. Empleo	
		GRI 405-1b)	3.3.1. Empleo	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	3.3.1. Empleo	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a	GRI 102-8	3.3.1. Empleo	

	tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	3.3.1. Empleo	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	3.3.1. Empleo	No se reporta la evolución de las remuneraciones medias debido a que es el primer año de reporte.
	Brecha Salarial	GRI 405-2	3.3.1. Empleo	Cálculo de la brecha salarial = (Salario bruto de los hombres / Salario bruto de las mujeres) / Salario bruto de los hombres.
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1	3.3.1. Empleo	
	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 sexo	GRI 102-35	3.3.1. Empleo	
		GRI 102-36	3.3.1. Empleo	
	Implantación de medidas de desconexión laboral	Cualitativo		El Grupo no aplica medidas de desconexión laboral más allá del cumplimiento del Convenio laboral de aplicación
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b)	3.3.1. Empleo	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c)	3.3.2 Organización del trabajo	
		Cualitativo	3.3.2 Organización del trabajo	
	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	3.3.2 Organización del trabajo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	3.3.2 Organización del trabajo	
GRI 103-2		3.3.2 Organización del trabajo		
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	3.3.3. Salud y Seguridad	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	3.3.3. Salud y Seguridad	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10	3.3.3. Salud y Seguridad	Una enfermedad común de hombre con 166 días de baja en Jardín Tropical

Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43	3.3.4. Relaciones Sociales	
		GRI 402-1		Acorde a convenio
		GRI 403-4	3.3.4. Relaciones Sociales	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	Tabla GRI	La totalidad de los puestos de trabajo de las personas empleadas están cubiertos por Convenios Colectivos.
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	3.3.4. Relaciones Sociales	
403-4		3.3.4. Relaciones Sociales		
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	3.3.5. Formación	
		GRI 404-2	3.3.5. Formación	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	3.3.5. Formación	HIP no dispone de los mecanismos necesarios para la monitorización del dato de horas de formación por categoría.
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	3.3.6. Accesibilidad	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	3.3.7. Igualdad	
	Planes de igualdad	GRI 103-2	3.3.7. Igualdad	HIP tiene el objetivo de desarrollar un plan de igualdad en 2019
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	3.3.7. Igualdad	
		GRI 404-2	3.3.5. Formación	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	3.3.7. Igualdad	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	3.3.6. Accesibilidad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	3.3.7. Igualdad	
GRI 406-1			Durante el año 2018 no ha habido ninguna comunicación de denuncia por discriminación	
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	

	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 103-3	4.1. Política de la compañía	
		GRI 412-2		No se ha realizado formación específica en derechos humanos
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	4.2. Riesgos identificados	
		GRI 102-30	4.2. Riesgos identificados	
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	
		GRI 414-2		No se han realizado estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2	4.2. Riesgos identificados	
		GRI 412-1		Debido al tipo de actividad y su ubicación geográfica no se considera material
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17	4.3. Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos	
		GRI 103-2	4.3. Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos	
		GRI 411-1		Este aspecto no es material para la organización
		GRI 419-1		No se han producido incumplimientos en este ámbito

	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	
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 103-2	5.1. Política de la compañía	
		GRI 103-3	5.1. Política de la compañía	
		GRI 205-2	5.3. Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	5.2. Riesgos identificados	
		GRI 102-30		El análisis y evaluación del riesgo forma parte del modelo de gestión de riesgos implementado en la organización
		GRI 205-1	5.3. Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2	5.3. Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2	5.3. Gestión de la lucha contra la corrupción y el soborno	
		GRI 103-2	5.3. Gestión de la lucha	

			contra la corrupción y el soborno	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1		No se realizan aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.
		GRI 415-1		No se realizan aportaciones a partidos políticos.
INFORMACIÓN 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 103-2	6.1.1. Impacto de la actividad sobre la sociedad	
		GRI 103-3	6.1.1. Impacto de la actividad sobre la sociedad	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15		No se identifican riesgos relacionados con impactos negativos en la sociedad
		GRI 102-30		El análisis y evaluación del riesgo forma parte del modelo de gestión de riesgos implementado en la organización.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 204-1	6.1.2 Subcontratación y proveedores	
		GRI 413-1	6.1.1. Impacto de la actividad sobre la sociedad	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 413-1	6.1.1. Impacto de la actividad sobre la sociedad	

	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43	6.1.1.2. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	
		GRI 413-1	6.1.1.1. Impacto de la actividad sobre la sociedad	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	6.1.1.3 Acciones de asociación y patrocinio	
		GRI 201-1		No se han realizado aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro durante 2018
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	6.1.2. Subcontratación y proveedores	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	6.1.2. Subcontratación y proveedores	
		GRI 103-2	6.1.2. Subcontratación y proveedores	
		GRI 308-1		HIP no tiene definidos criterios ambientales de selección y evaluación de proveedores
		GRI 308-2		No se han identificado impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
		GRI 409-1		No se han identificado riesgos de trabajo forzoso dado que el conjunto de proveedores es nacional
		GRI 414-1		HIP no tiene definidos criterios ambientales de selección y evaluación de proveedores
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1		HIP no tiene definidos criterios ambientales de selección y evaluación de proveedores
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2	6.1.3.1 Medidas para la salud y	

			seguridad de los consumidores	
		GRI 416-1		Se tienen identificados los posibles impactos en seguridad alimentaria e higiene
		GRI 416-2		No ha habido casos de incumplimiento de medidas de seguridad y salud
		GRI 417-1		Se pone a disposición de los clientes los alérgenos de la carta de restaurante, así como la información relativa a protección de datos requerida por normativa
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17	6.1.3.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		GRI 103-2	6.1.3.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		GRI 418-1		Durante el 2018 no ha habido ninguna brecha de seguridad de información de cliente
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	6.1.3.3 Información fiscal	
	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	6.1.3.3 Información fiscal	
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	6.1.3.3 Información fiscal	