

Residencial Marina, S.L.

Informe de Verificación
Independiente del Estado de
Información No Financiera
Consolidado correspondiente al
ejercicio anual terminado el 31 de
diciembre de 2023

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los socios de Residencial Marina, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, "EINF") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 de Residencial Marina, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, "Grupo Empresas Matutes" o "el Grupo"), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Residencial Marina, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados.

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

Los administradores de Residencial Marina, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo Empresas Matutes que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Sobre este informe”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.

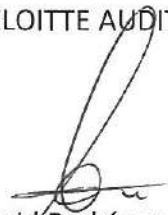
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Estado de Información No Financiera de Residencial Marina, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE AUDITORES, S.L. (anteriormente DELOITTE, S.L.)


David Rodríguez Martínez

28 de junio de 2024

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE
AUDITORES, S.L.

2024 Núm. 01/24/16242

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



HPAYB33021

Estado de información no financiera 2023

Grupo Empresas Matutes

31/03/2024



Índice

1. Carta del Presidente	3
2. OUR COMPANY	6
2.1. Modelo de Negocio	7
2.2. Buen Gobierno	32
2.3. Ciberseguridad	46
2.4. Compras y relación con proveedores	48
3. OUR PLANET	50
3.1. Estrategia y Gobierno	51
3.2. Cambio climático	54
3.3. Contaminación	64
3.4. Recursos hídricos y marinos	67
3.5. Biodiversidad y ecosistemas	73
3.6. Uso de los recursos y economía circular	79
4. OUR PEOPLE	84
4.1. Estrategia y Gobierno	85
4.2. Personas y equipo	86
4.3. Formación y desarrollo	91
4.4. Derechos humanos	94
4.5. Beneficios de nuestros empleados	97
4.6. Iniciativas para cuidar de nuestros colaboradores y entorno	98
4.7. Seguridad y salud laboral	99
5. OUR COMMUNITY	102
5.1. Relación comunidades locales	103
5.2. Otras iniciativas cuidando de Nuestras Comunidades	106
5.3. Consumidores y usuarios finales	108
6. SOBRE ESTE INFORME	116
ANEXO I. INFORMACIÓN CUANTITATIVA NO FINANCIERA	122
ANEXO II. TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDAR GRI	139

1. Carta del Presidente



2023 ha sido un año de logros y de metas cumplidas, de forma global para el sector turístico que ha alcanzado cifras históricas, pero también como grupo empresarial, puesto que hemos consolidado muchos de los proyectos impulsados a lo largo de los últimos años con su consiguiente retorno en cifras, lo que nos han permitido alcanzar hitos especialmente relevantes en términos de rentabilidad y de crecimiento.

Si comenzamos abordando la coyuntura general del sector turístico, no podemos obviar que España es un destino de referencia internacional que avanza en su posicionamiento gracias a la diferenciación y profesionalización de su oferta y a la diversidad de atractivos y propuestas con los que cuenta. La llegada de más de 85 millones de turistas en 2023, que recoge el Instituto Nacional de Estadística y que implica un aumento del 18,7 por ciento respecto a 2022, muestra el peso de la que es la principal industria de nuestro país. Un sector que supuso, con cerca de 187.000 millones de euros, el 12,8 por ciento del Producto Interior Bruto, según apunta Exceltur, la cifra más alta de la historia y que lo sitúa como principal motor económico y de crecimiento del país.

Una situación halagüeña que no puede hacemos perder de vista los retos constantes a los que nos enfrentamos y que requieren una crítica mirada hacia el largo plazo no sólo para afianzar los buenos resultados sino para mantener la robustez de España como destino y del turismo como sector en auge y motor económico.

Uno de los principales retos que es una constante en los últimos años alude a las dificultades para atraer y retener talento. Línea en la que como grupo estamos realizando importantes inversiones para nuestro equipo, que implican mejores infraestructuras y nuevos programas formativos, entre otras actuaciones. Además, hemos recibido un año más la certificación Top Employer que reconoce el esfuerzo a la hora de generar un entorno laboral de excelencia.

Tras el análisis global, es importante poner el foco en lo que este 2023 ha supuesto como compañía, destacando en este sentido, la trayectoria de la gestora hotelera Palladium Hotel Group, por la especial relevancia que tiene en el conjunto de empresas que integran Grupo Empresas Matutés.

En este caso, es inevitable destacar una cifra que ya nos marcamos como objetivo en 2022. Este año hemos logrado, por vez primera en nuestra historia, superar los 1.000 millones de euros en volumen de negocio gestionado lo que ha supuesto junto con el aumento del 14% de nuestro REVPAR, en comparación con el año anterior, un hito que afianza nuestro modelo de gestión, innovador y pionero que cuenta con una diversidad de marcas orientadas a distintos segmentos lo que nos ha permitido crear productos específicos para los distintos públicos y llegar a nuevos destinos con cada una de ellas. Dan buena cuenta de ello nuestros resultados en términos de índice de recomendación que revelan que el 98% de nuestros hoteles están por encima de la media en este sentido.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Aníbal', written over a horizontal line.

Para una empresa como la nuestra que mantiene, más en auge que nunca, la misión de convertir clientes en fans, estos datos son más que relevantes y nos llevan a seguir trabajando en este ámbito en proyectos como nuestro programa de fidelización Palladium Rewards que supone ya el 70% de los ingresos por canal de venta directa y que cuenta con miles de nuevos afiliados cada mes.

Otro de los puntos esenciales, en cuanto a la mejora de procesos internos y externos, es la gestión del dato, una herramienta imprescindible en los procesos propios de gestión, pero, también, una de las claves de nuestros días para conocer mejor al cliente y poder ofrecerle una experiencia acorde, no ya a sus expectativas, sino a lo que sabemos que le entusiasmará y no puede imaginar. En este sentido, estamos haciendo un gran trabajo y contamos con un gran equipo profesional. En varias ocasiones he mencionado ya que el dato es el oro de nuestros días y tener la capacidad de entenderlo y optimizarlo nos permite ser más competitivos, resolutivos y eficaces.

Si 2023 ha sido un año satisfactorio en resultados, no lo ha sido menos en el desarrollo y expansión del grupo. Desde que en 2020 procediéramos a la separación de la gestora hotelera, Palladium Hotel Group, del resto de líneas de negocio de Grupo Empresas Matutes, hemos ido afianzando los pasos que nos han llevado no sólo a la consolidación actual con la llegada a nuevos destinos, sino también a definir la hoja de ruta de cara a impulsar futuros e interesantes proyectos.

En este sentido, hemos de destacar la llegada por primera vez a EEUU con la apertura de 45 Times Square Hotel en Nueva York, que ha supuesto otro hito reseñable, por lo que implica en cuanto a la expansión de nuestras marcas en un mercado prioritario y a la confirmación de nuevos proyectos en distintos destinos.

Y continuamos con los proyectos de la expansión serena, constante y estudiada que impulsamos como compañía hotelera, teniendo en cuenta nuestra voluntad de crecer más en rentabilidad que en volumen de hoteles. En esta línea, 2024 será un año de trabajo y desarrollo de nuevos proyectos, algunos de los cuales verán la luz en 2025. Así, tras la apertura del nuevo Only YOU Hotel Sevilla en primavera, llegará la reconversión del actual Palladium Hotel Palmyra en un hotel de cinco estrellas que será el primero de la marca Only YOU Hotels en un destino vacacional como es Ibiza para su apertura en 2025, año en el que también abrirá sus puertas el hotel de la marca situado en Venecia y que será el primer hotel urbano de Palladium Hotel Group en Italia.

En este sentido, considero relevante destacar que desde Grupo Empresas Matutes continuamos invirtiendo y mejorando las infraestructuras hoteleras en la actualidad, tras la reforma de Grand Palladium Kantenah Resort & Spa, en Riviera Maya, con nuevos servicios y la llegada de Family Selection este mismo año, de cara a los próximos ejercicios seguimos impulsando planes de mejora y reconversión de distintos establecimientos.

Otro de los puntos especialmente significativos desde hace muchos años y que este año ha sido uno de los grandes protagonistas, es el relativo a nuestra responsabilidad como empresa. Este 2023 - tras mucho tiempo de consolidación y definición de una marca global que agrupase, no sólo todo lo que venimos desarrollando a lo largo de toda nuestra trayectoria de más de 50 años, en material social y en cuanto a nuestro compromiso con el planeta, sino los nuevos proyectos que estamos acometiendo y que tienen un peso más que relevante para la compañía- hemos presentado Palladium Cares.

En Palladium Cares englobamos la Responsabilidad Social Corporativa de Palladium Hotel Group, que articulamos en torno a tres ejes principales: OUR PEOPLE, OUR COMMUNITY, OUR PLANET. Con un destacado foco en la "S" de social, que alude, a nuestro equipo -esencial en todo nuestro desarrollo- a las comunidades en las que operamos -y ante las que tenemos un firme compromiso- y a nuestra actividad hacia el planeta -hacia el que dirigimos esfuerzos desde hace años en materias como la reducción de plásticos, el uso de energías renovables o el uso responsable de los recursos-. Es importante, en este sentido, destacar el carácter genuino y real de este compromiso, un trabajo constante que ya está dando frutos puesto que a lo largo de este año hemos impulsado el proyecto "4 Causes to Take Action", con acciones concretas que han repercutido en 30 ONG locales en Europa y que han movilizado a más de 300 voluntarios en cerca de 60 iniciativas. Además, uno de

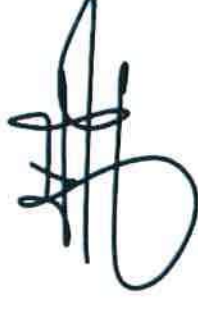
Los más proyectos más ambiciosos en este marco es la creación de centros de capacitación en América con los que buscamos cerrar la brecha de la desigualdad ofreciendo formación, nuevas oportunidades y mejorando las perspectivas laborales de la población local.

Los numerosos proyectos que han visto la luz este año nos indican que es mucho el trabajo que queda por delante, tanto en lo que a Palladium Hotel Group se refiere, como en el conjunto de Grupo Empresas Matutes, del que cabe destacar la línea sólida de cada una de las compañías que lo componen y que permite tanto impulsar nuevas propuestas como consolidar otras existentes. Entre ellas, la ampliación del varadero de Denia, inaugurada este 2023 y que representa un avance significativo en la capacidad para reparar embarcaciones y el alojamiento de barcos de hasta 65 metros de eslora, y que supone una gran evolución en cuanto a infraestructuras y servicios.

En definitiva, 2023 ha sido un año de buenas noticias y grandes resultados a los que hemos llegado gracias al esfuerzo de consolidación de una hoja de ruta definida y constante en el tiempo y, como no puede ser de otra forma, a nuestro equipo humano, nuestros clientes y los partners que nos acompañan en nuestra trayectoria y con los que esperamos seguir contando a nuestro lado para alcanzar nuevos hitos.

Abel Matutes Prats

Vicepresidente de Grupo Empresas Matutes y presidente de Palladium Hotel Group



2. OUR COMPANY

Handwritten signature in blue ink.

2.1. Modelo de Negocio

Grupo Empresas Matutes

Residencial Marina S.L. y sus entidades dependientes forman el Grupo Empresas Matutes, GEM en adelante. GEM es una holding ibicenca multisectorial e internacional, cuya principal actividad es la gestión y explotación hotelera. La actividad hotelera, en adelante, Palladium Hotel Group (PHG), está basado en la excelencia y en elevados estándares de calidad, con el convencimiento de que clientes y trabajadores deben ser un pilar fundamental del enfoque de su estrategia. Desde su sede en Ibiza, el Grupo gestiona diferentes marcas y negocios en España, Italia, República Dominicana, México, Brasil, Jamaica y Estado Unidos. Otras actividades de GEM son distribución de bebidas, reparación y mantenimiento de barcos, realización de eventos y espectáculos, piscifactoría y distribución de materiales de construcción.

Actividad Hotelera

La actividad hotelera supone casi el 85% del volumen de facturación de GEM. Palladium Hotel Group cerró el 2023 operando 41 hoteles (33 en propiedad, 7 en gestión y 1 en arrendamiento) con 12.511 habitaciones (10.787 en propiedad) distribuidos en siete países: España, México, República Dominicana, Jamaica, Italia y Brasil, y, por primera vez, en los Estados Unidos con el nuevo hotel 45 Times Square. PHG opera 10 marcas: TRS Hotels, Grand Palladium Hotels & Resorts, Palladium Hotels, Palladium Boutique Hotels, Fiesta Hotels & Resorts, Ushuaia Unexpected Hotels, Only YOU Hotels, BLESS Collection Hotels, la marca Hard Rock Hotels bajo licencia con tres hoteles; en Ibiza, Tenerife y en Marbella y la marca 45 Times Square. Los hoteles de Palladium Hotel Group se caracterizan por su filosofía de ofrecer a sus clientes un alto nivel de calidad en sus productos y servicios y excelentes valores.

En 2023, GEM ha experimentado una modificación en el modelo de gestión de tres de sus propiedades en Mallorca. Estas propiedades dejaron de estar bajo arrendamiento a terceros, aunque se continuó con el mismo operador. Como resultado, los datos relacionados con los colaboradores y los consumos han sido incorporados a la actividad hotelera del grupo.



Otras actividades (15%)

- Distribución de materiales de construcción: Suministros Ibiza surge en 1964 ante la necesidad de dar servicio de materiales de construcción a la isla de Ibiza y Formentera, en pleno desarrollo y crecimiento, contribuyendo en la creación de su planta hotelera, así como desarrollo residencial en la isla de Ibiza.
- Distribución de bebidas: Bedrinks; empresa especializada en la comercialización y distribución de vinos y destilados en las islas de Ibiza y Formentera. Los comienzos de Bedrinks datan del año 1969. Los pilares del éxito son su profesionalidad, servicio, experiencia y un amplio catálogo de productos de calidad.
- Piscifactoría: Grupo Cupimar, formado por dos sociedades, en Cádiz, su actividad principal es la producción del ciclo completo de lenguado, desde la reproducción hasta su venta. Dedicados a la acuicultura marina desde hace más de 30 años el grupo Cupimar aprovecha los recursos del parque natural Bahía de Cádiz, donde se encuentran sus instalaciones y se produce el lenguado de un modo totalmente respetuoso con el medio ambiente.
- Varadero: Compañía dedicada a las actividades de amarre, reparación, mantenimiento y taller para embarcaciones en el puerto de Denia.
- Eventos: Actividad participada al 50% por GEM que se dedica a la promoción, realización, organización, programación y coordinación de toda clase de eventos y espectáculos de todo tipo; culturales, audiovisuales, musicales y deportivos, así como la realización de operaciones de oferta conjunta de servicios, hostelería y restauración.
- Otras actividades. El grupo cuenta con otras actividades de menor materialidad como agencia de viajes, correduría de seguros... entre las que destaca project management: Urcoisa. Con casi 50 años de historia, en la actualidad realiza un asesoramiento completo en el desarrollo de Proyectos de Real Estate, desde la valoración y proyecto inicial hasta el desarrollo de las gestiones necesarias para la fase de construcción así como proyectos integrales de decoración e interiorismo bajo la marca U Interior Design.



Historia del Grupo

Grupo Empresas Matutes tiene más de 50 años de historia y cuenta con diversas líneas de negocio destacando el negocio hotelero. El negocio hotelero se inició en los años 60 en Ibiza de la mano del empresario Abel Matutes Juan, con el sueño de acercar el paraíso a los viajeros y ofrecerles experiencias increíbles. Se propone diseñar los alojamientos más exclusivos donde el lujo, la calidad y el mejor servicio son los pilares principales. Sus primeros pasos fueron en las Islas Baleares y las Islas Canarias, a principios de los 90 continuó su aventura con la apertura de varios resorts en el Caribe. Su trayectoria siguió avanzando con fuerza, inaugurando hoteles en los mejores destinos del mundo: España, Italia, República Dominicana, México, Jamaica y Brasil. En el año 2000 este conjunto de hoteles se agrupó bajo el nombre Fiesta Hotel Group. En 2012 el grupo renovó su imagen de empresa convirtiéndose en Palladium Hotel Group, que toma el nombre de sus resorts cinco estrellas de Caribe. El objetivo es transmitir una filosofía corporativa basada en la excelencia y en elevados estándares de calidad además de su deseo de progresar e incrementar su proyección internacional. Palladium Hotel Group se crea para definir de forma clara el rumbo de una nueva etapa donde el cliente y el capital humano va a ser la prioridad del grupo.



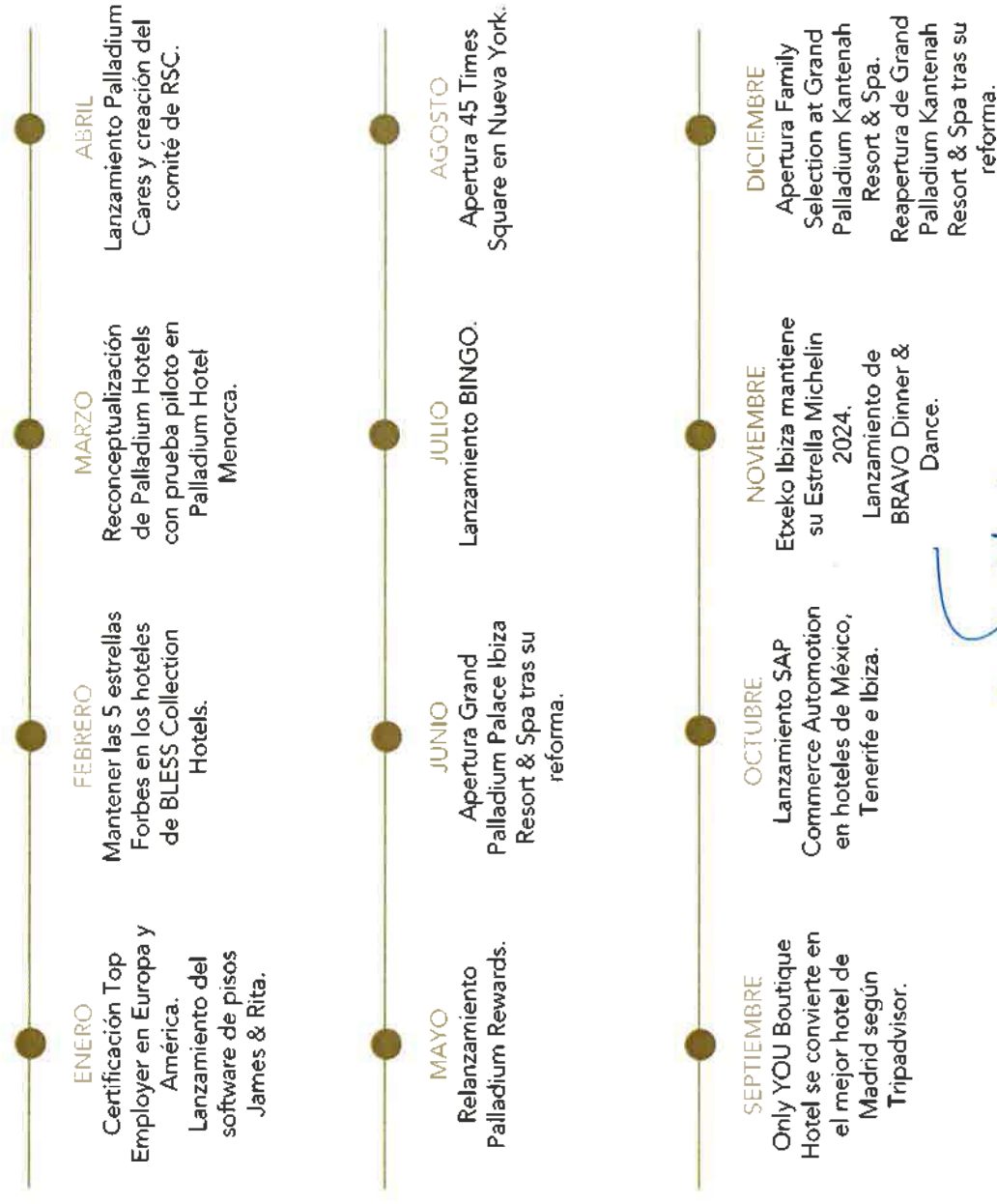
En 2020 se da un paso más con la creación de Palladium Gestión S.L. El grupo reforma su estructura organizativa para adaptarse a los nuevos tiempos en los que la empresa apuesta por la separación entre la gestión del patrimonio, gestión hotelera y otros negocios, explicado dentro del apartado de buen gobierno

Durante el ejercicio 2021, se consolidó la gestión hotelera propiedad de terceros y vieron a la luz algunos proyectos tan relevantes para el grupo como fueron la remodelación de sus dos hoteles de Sicilia (Grand Palladium Sicilia Resort & Spa y The Signature Level en Grand Palladium Sicilia Resort & Spa), el Palladium Hotel Menorca y el nuevo Only YOU Hotel Valencia y Only YOU Hotel Málaga. Asimismo, a finales de año reabrió sus puertas BLESS Hotel Madrid. Durante el ejercicio 2022, Palladium Hotel Group ha realizado las aperturas de los hoteles Hard Rock Hotel Marbella y TRS Ibiza Hotel.



En el 2023 PHG ha aterrizado en EEUU a través de 45 Times Square, un hotel ubicado en el corazón de Nueva York. También cabe destacar el estreno de reformas en Grand Palladium Palace Ibiza Resort & Spa, al igual que Grand Palladium Jamaica Resort & Spa y, también a finales de 2023 se han visto las renovaciones de Grand Palladium Kantenah Resort & Spa, que incluyen la apertura de Bravo – Dinner & Dance Experience y de Family Selection at Grand Palladium Kantenah Resort & Spa, una experiencia VIP para toda la familia en la Riviera Maya.

Hitos 2023



Presencia en el mundo

Servicios y ubicaciones

Palladium Hotel Group

Como resultado de su compromiso con la expansión internacional, la originalidad y el desarrollo, cincuenta años después de la apertura del primer hotel en Ibiza, Palladium Hotel Group se posiciona como la 9ª cadena hotelera española según el ranking de Hosteltur de presencia internacional en 2023. Palladium Hotel Group gestiona hoteles en 7 países, con un total de 10 marcas y más de 14.000 empleados durante el ejercicio.

				
7 países	+14.000 empleados	12.511 habitaciones	41 hoteles	10 marcas



Descripción marcas

Palladium Hotel Group – principales marcas

Palladium Hotel Group está presentes en 7 países: España, México, República Dominicana, Jamaica, Italia, Brasil y EEUU.

Palladium Hotel Group opera bajo distintas marcas:

- TRS Hotels: ubicados en los mejores destinos del Caribe y del Mediterráneo, ofrece lujo y confort con todo incluido, solo para adultos.
- Grand Palladium Hotels & Resorts: vacaciones con todo incluido en los mejores destinos del Caribe, Pacífico, Brasil y del Mediterráneo.
- Palladium Hotels: hoteles 4 estrellas frente al mar Mediterráneo.
- Palladium Boutique Hotels: el alojamiento donde prima la intimidad en una atmósfera relajada y exclusiva.
- Ushuaia Unexpected Hotels: la mejor oferta de ocio diurno y servicios VIP solo para adultos.
- BLESS Collection Hotels: el lujo más exclusivo en Ibiza y la Milla de Oro de Madrid.
- Only YOU Hotels: la combinación perfecta de hoteles, destinos urbanos y servicios sin comparación.
- Hard Rock Hotels: Ubicados en Ibiza, Tenerife y en Marbella, de diseño moderno donde el ritmo es el protagonista.
- Fiesta Hotels & Resorts: Alojamiento urbano 5 estrellas en Santo Domingo.
- 45 Times Square: una estancia ideal para viajeros urbanos, listos para explorar la gran ciudad.

Asimismo, con el fin de personalizar la experiencia de nuestros clientes, Palladium Hotel Group ofrece eventos corporativos, bodas, centros de bienestar y beneficios para viajeros frecuentes.



FIESTA
HOTELS & RESORTS

Fiesta Hotels & Resorts

Dominican Fiesta Hotel está pensado para sumergirse de lleno en la vitalidad y el carácter urbano de Santo Domingo (República Dominicana). Perfectamente acondicionado para familias con niños, como también para parejas y para aquellos que viajan por negocios. Con una amplia oferta de servicios e instalaciones -desde salas para convenciones hasta un club deportivo- que se adapta a todos los públicos.

El hotel dispone de 267 habitaciones.





TRS Hotels

TRS Hotels ofrece la mejor experiencia de lujo solo para adultos, con instalaciones modernas y confortables, una amplia gama de amenidades de lujo con todo incluido, servicio exclusivo de mayordomía y atención personalizada para parejas y para aquellos que viajan solos. Con acceso privado a la playa, nuestros hoteles se encuentran en los destinos más deseables del Caribe y el Mediterráneo, concretamente ubicados en Costa Mujeres (Cancún) y la Riviera Maya [México], Cap Cana y Punta Cana (República Dominicana) e Ibiza [España].

Los hoteles disponen de un total de 1.792 habitaciones.



BLESS Collection Hotels

Hoteles modernos con diseño exclusivo y la más alta tecnología para vivir una experiencia única de placer y lujo hedonista. Están ubicados en los destinos de playa y urbanos más privilegiados del mundo, y cuentan con una oferta gastronómica del más alto nivel. Ideal para huéspedes cosmopolitas que buscan un espacio único para satisfacer sus necesidades y despertar sus cinco sentidos.

BLESS Collection Hotels se encuentra en Ibiza y Madrid (España) y en ambos destinos son hoteles miembros de The Leading Hotels of the World.

Los hoteles disponen de un total de 262 habitaciones.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Andy Alech'.



Grand Palladium Hotels & Resorts



Resorts vacacionales de 5 estrellas con todo incluido, ubicados en rincones paradisíacos de España, México, República Dominicana, Jamaica y Brasil. Con una amplia variedad de servicios para familias, parejas y grupos, como también servicios especiales pensados para eventos, reuniones de negocios, viajes de incentivos y bodas. Estos resorts localizados junto al mar ofrecen todo lujo de facilidades tanto para adultos como para niños, garantizando una atención única con una variada oferta gastronómica, infinidad de actividades durante todo el día, zonas infantiles para los más pequeños y un amplio abanico de posibilidades. Además, con el nuevo servicio premium para familias denominado "Family Selection", localizado en un área privilegiada del resort, las familias podrán gozar de multitud de servicios VIP para que nada les falte durante su estancia.

Los Grand Palladium Hotels & Resorts se encuentran ubicados en Ibiza (España), Punta Cana (República Dominicana), Costa Mujeres, Riviera Maya y Riviera Nayarit (México), Imbassai (Brasil), Montego Bay (Jamaica), y Sicilia (Italia).

Los hoteles disponen de un total de 6.930 habitaciones.



Palladium Hotels



Hoteles cuatro estrellas para familias con niños, y también con opción solo para adultos, para unas vacaciones con todo incluido en los mejores destinos de sol y playa, con servicios de calidad, una amplia oferta culinaria, una excelente atención al cliente y servicio personalizado. Ubicados en Ibiza, Menorca y Benalmádena, estos hoteles ofrecen un escenario profesional y servicios de primera clase que se caracterizan por su carácter amable y amistoso. También cuenta con instalaciones para reuniones de negocio.

Los Palladium Hotels & Resorts se encuentran ubicados en Ibiza y Menorca (España).

Los hoteles disponen de un total de 580 habitaciones.



Ushuaia Unexpected Hotels



Ushuaia Unexpected Hotels tiene como principales ingredientes un entorno de diseño, la máxima calidad en sus servicios e instalaciones y el ambiente más exclusivo. Las mejores y más exclusivas fiestas diurnas en un elegante hotel con una personalidad distintiva. Ushuaia ofrece a sus huéspedes una combinación única entre lo mejor de la música y el entretenimiento para adultos, con los mejores DJs del mundo, un diseño exclusivo, la última tecnología, servicio VIP y una excitante variedad gastronómica.

Ushuaia Ibiza Beach Hotel se encuentra ubicado en Ibiza (España).

El hotel dispone de 415 habitaciones.

Próxima apertura The Unexpected Hotels & Residences en la isla de Al Marjan, en Oriente Medio, que contará con 422 habitaciones de hotel y unidades residenciales

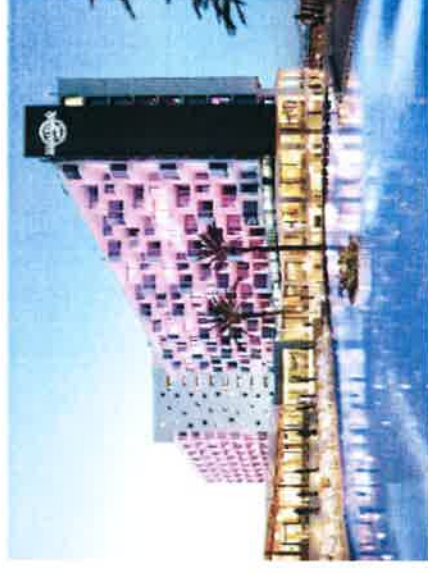


Hard Rock Hotels

La prestigiosa marca internacional Hard Rock* Hotels combina su estilo y toda su energía en sus complejos de 4 y 5 estrellas, con entretenimiento y gastronomía únicos que garantizan a sus huéspedes una experiencia fuera de lo común en la que la música es la protagonista.

Los hoteles Hard Rock sobre los que Palladium Hotel Group tiene derechos, se encuentran ubicados en Ibiza, Tenerife y Marbella (España).

Los hoteles disponen de un total de 1.500 habitaciones.





Only YOU Hotels

Only You Hotels es el resultado de una sorprendente combinación entre hotel boutique y la actual tendencia de los llamados "establecimientos lifestyle". Only You es un concepto de hotel boutique distintivo enfocado en el segmento premium del mercado, en el que los huéspedes son siempre la principal prioridad. Combinamos productos exclusivos con servicios personalizados para ofrecer experiencias únicas en destinos urbanos y de playa.

Los Only YOU Hotels se encuentran ubicados en Madrid , Valencia y Málaga (España).

Los hoteles disponen de un total de 613 habitaciones.

Próxima reforma y rebranding del hotel de Sevilla, El activo será un 5 estrellas, que contará con 226 habitaciones



Palladium Boutique Hotels



Palladium Boutique Hotels, ubicado en un escenario exclusivo rodeado de naturaleza, este espacio ofrece una combinación única entre hotel boutique y agroturismo, donde la elegancia de la naturaleza y la privacidad se unen para ofrecer a sus huéspedes y visitantes un sitio perfecto para disfrutar de una estancia íntima y relajante.

El Palladium Boutique Hotels se encuentra ubicado en Ibiza (España).

El hotel dispone de 13 habitaciones.



45

45 Times Square

45 Times Square ha sido diseñado para los viajeros urbanos, que eligen dormir en el centro y buscan un sitio acogedor. Es un hotel ubicado estratégicamente en Times Square, en pleno corazón de Manhattan una excelente ubicación para explorar la gran ciudad y poder disfrutar cada segundo de la ciudad de Nueva York.

El hotel dispone de 139 habitaciones.



Amir Akbar

Estrategia Corporativa. Contexto

2023 - Contexto global

El año 2023 comenzó con el mundo enfrentando desafíos globales múltiples. Aunque la pandemia de COVID-19 estaba en retroceso, sus efectos persistieron en la salud pública y la economía. La guerra en Ucrania continuó, agravando los problemas de la cadena de suministro, elevando los precios de la energía y manteniendo la inflación alta.

Durante 2023, se vivió una incertidumbre constante: desastres naturales relacionados con el clima, preocupación por la recesión, altos costes de vida en Europa y escasez de alimentos. Además, el bienestar de los empleados y los déficits de habilidades siguieron siendo desafíos importantes. El aumento de ciberataques sofisticados puso en riesgo la seguridad digital global. Las tensiones geopolíticas persistieron, especialmente en Asia y Medio Oriente, y los riesgos de liquidez y solvencia financiera continuaron preocupando a las empresas.

2023 - Contexto de la industria

La industria hotelera destaca como uno de los sectores económicamente más prósperos a nivel global. En los últimos años, este sector ha experimentado transformaciones significativas tanto a nivel nacional como internacional, impulsadas por la evolución de las expectativas de los clientes en términos de salud, seguridad y sostenibilidad. La digitalización y la adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el Internet de las cosas (IoT), han sido fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y la personalización de los servicios. Además, la creciente importancia de las prácticas sostenibles y la responsabilidad social corporativa han redefinido las estrategias empresariales en el sector, respondiendo a la demanda de un turismo más responsable y consciente del medio ambiente.

2023 - PHG

Palladium Hotel Group ha hecho un balance positivo de 2023 con un volumen de negocio gestionado de 889 millones de euros. Dato que supone un aumento del 16% en comparación con el año anterior, lo que confirma el crecimiento sostenible de la empresa. En esta línea, el grupo ha experimentado un incremento del 14% en su REVPAR frente a 2022. Esto afianza el modelo empresarial de PHG, en el que el crecimiento acompañado de rentabilidad y satisfacción del cliente como pilares imprescindibles. Cabe destacar que, en 2023, el grupo ha situado el 98% de sus hoteles por encima de la media del sector en términos de índice de recomendación y el 75% está por encima del compset directo en términos de reputación online en redes sociales.

Durante 2023 Palladium Cares, la identidad que engloba todos los proyectos del grupo en materia de Responsabilidad Social Corporativa, y que se articula en pilares fundamentales - Our People, Our Community y Our Planet -, ha logrado avances significativos con un fuerte acento en la "S" de Social. Asimismo, durante el último trimestre de 2023, se ha comenzado un análisis gap con el fin de identificar los requisitos de reporte futuros en el marco de la aplicación de la CSRD al grupo GEM.

Además, durante el 2023 el foco ha estado puesto en:

- Distribución: Organización ágil capaz de dar respuesta rápida a los mercados y necesidades de los clientes, donde se fomenta una comunicación eficiente.
- Digitalización: Digitalización e innovación impactando todas las áreas del Grupo, con el foco en la continua mejora de la experiencia del cliente y la agilidad de procesos.
- Loyalty: Uno de los principales focos es fidelización de los clientes tanto en el sector B2B, como en el sector B2C, palladium rewards, incorporando herramientas que faciliten el vínculo entre empresa y clientes.
- Expansión: Expansión equilibrada, crecimiento sostenible y ser capaz de crear valor para cada uno de nuestros stakeholders.

Estrategia Corporativa

Palladium Hotel Group tiene como misión convertir clientes en FANS. Los clientes son la prioridad de nuestro negocio y PHG está absolutamente convencido de que no existe experiencia de cliente sin experiencia de empleado. Contar con una estrategia en la que se sitúa al cliente en el centro de la ecuación, pasa por situar primero al cliente interno en el epicentro de la organización, al ser estos nuestros principales embajadores y facilitadores de experiencias.

La visión como compañía es ser reconocidos como una de las mejores empresas hoteleras donde trabajar y de las más rentables a largo plazo, centrándonos en la creación de valor para enamorar a los clientes internos y externos.



Para cada una de las marcas se asegura que la cultura, estrategia comercial y propuesta de valor, estén perfectamente alineadas para cumplir con su promesa de marca. Toda la organización tiene al cliente como prioridad número 1 y toma las decisiones en función del valor y no del coste.

Dentro los atributos que definen cada una de las marcas, distinguimos como especialmente importantes la gastronomía, el entretenimiento y el toque humano que nos permita alcanzar una verdadera excelencia en el servicio.

Se quiere incrementar la presencia de las marcas por el mundo, pero sólo si es de forma sostenible, protegiendo el patrimonio de sus propiedades y el valor de sus marcas.

Líneas estratégicas

- Filosofía customer centric: Esta filosofía se centra en el cliente, adaptando a sus necesidades específicas. Al colocar al cliente en el centro de todas las acciones, se busca ofrecerle lo que desea.
- Innovación continua: proceso permanente de introducir mejoras, avances y cambios para mantener una ventaja competitiva y estimular el crecimiento.
- Alineación de cultura y estrategia; fusionar los valores, creencias y comportamientos con los objetivos y estrategias empresariales. Una cultura sólida y coherente potencia el desempeño individual y colectivo
- Consistencia y Coherencia; la consistencia en la marca en todas las zonas geográficas y la coherencia fomenta el reconocimiento, confianza y diferenciación en el mercado
- Atracción, desarrollo y fidelización de talento; potenciando la comunicación, buen ambiente laboral, mejorar la promoción interna y fomentar el sentimiento de pertenencia.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Andrés Alvarado'.

5 pilares estratégicos

La visión estratégica de Palladium Hotel Group reside en 5 pilares estratégicos - 5P's

PRODUCTO

Especialización en el lujo, con un proceso de transformación de los hoteles de tres estrellas en hoteles de cuatro y cinco estrellas potenciando la experiencia gastronómica y el entretenimiento.

PRODUCTIVIDAD

Ser una de las empresas más rentables a largo plazo, aprovechar la tecnología, innovación y automatización y enfocarse en las tareas que aportan valor.

PROCESOS

Esta línea de actuación se caracteriza por una automatización y digitalización de procesos.

PLANETA

Sostenibilidad. A través de las acciones surgidas desde Palladium Cares en los colaboradores y su entorno familiar, en nuestros destinos ofreciendo oportunidades de formación y crecimiento personal y profesional a las comunidades y el cuidado del planeta, minimizando el impacto ambiental y reducir el cambio climático.

PERSONAS

Ligado a esta transformación hotelera se ha desarrollado una estrategia transformadora a nivel interno que permitirá ofrecer un servicio de mayor calidad alineado con el producto ofrecido. Este cambio de cultura se articula a través del proyecto The Palladium Way y las acciones dentro de Palladium Cares.



Cultura Corporativa - The Palladium Way

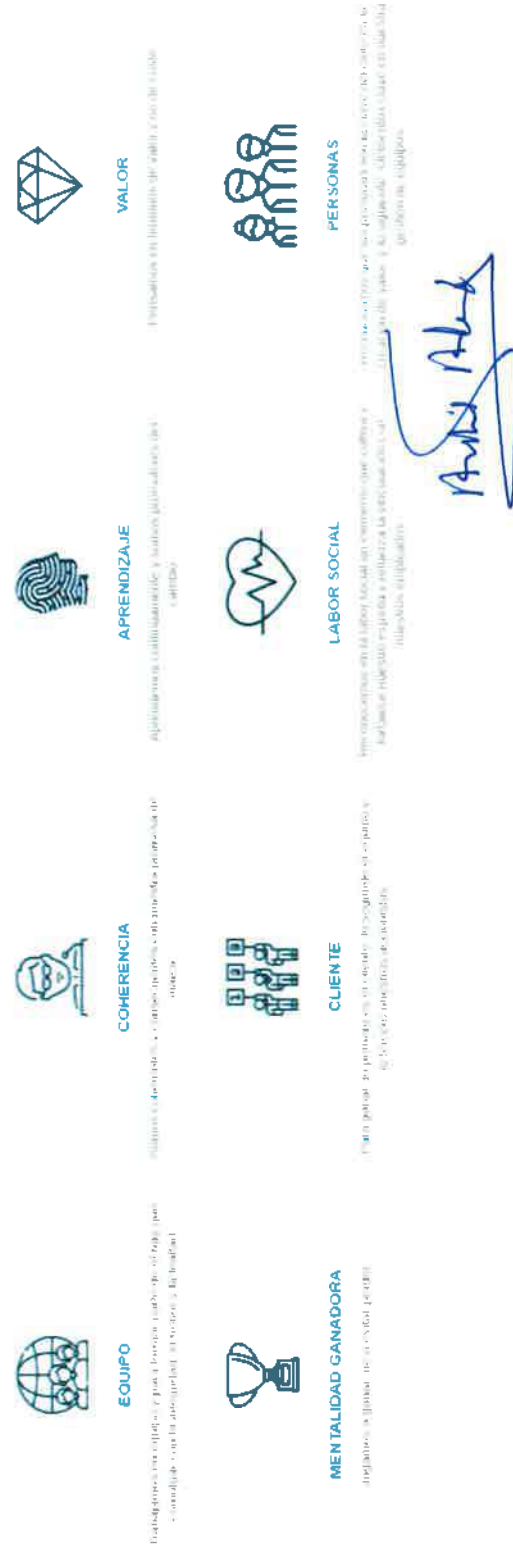
Desde 2018, Palladium Hotel Group ha emprendido un significativo proyecto de transformación cultural y organizacional alineado con nuestra estrategia de enfocarse plenamente en el cliente, el desarrollo del talento, la mentalidad ganadora, la responsabilidad social, y el aprendizaje continuo. Este esfuerzo se traduce en un compromiso constante por generar valor para nuestros clientes, nuestra empresa y las comunidades donde operamos.

El esfuerzo realizado con The Palladium Way fue reconocido con el premio "Talent Mobilizer 2018: Transform to Perform", y fue el inicio del camino de la transformación por la cual Palladium Hotel Group ha sido certificado como Top Employer por la excelencia en la gestión de personas en toda la geografía donde opera.

En este sentido, estamos orgullosos de que Palladium Hotel Group haya recibido la certificación de empresa excelente por la gestión de sus Recursos Humanos al haber sido auditada por Top Employers Institute, autoridad global para el reconocimiento de las mejores empresas donde trabajar, y habiendo sido reconocidos, además, con varias *best practices*, este hecho nos convierte en la primera empresa en nuestro sector en contar con dichas distinciones.

Esta certificación avala el compromiso de la compañía con sus colaboradores a través de sus políticas de Recursos Humanos, cultura organizacional y excelencia en gestión de capital humano. Palladium Hotel Group ha recibido el sello como Top Employer desde 2021 en España, Italia, México, República Dominicana, Jamaica y Brasil.

- Misión: convertir clientes en FANS
- Visión: Ser reconocidos como uno de los mejores Grupos hoteleros donde trabajar y de los más rentables a largo plazo, centrándonos en la creación de valor para enamorar a nuestros clientes internos y externos.
- Valores: Nuestro credo:



Además de la definición de la Misión, Visión y Valores del Grupo, The Palladium Way define premisas y conductas que tienen que enmarcar la actuación de todos los trabajadores. En este sentido se establecen las claves de la excelencia:

The Magic Six

Estos principios rigen cada interacción con nuestros clientes y son fundamentales para cumplir nuestra misión de convertir clientes en verdaderos fans.

ESCUCHAR • ANTICIPAR • CUMPLIR • SORPRENDER • PERSONALIZAR • SOLUCIONAR



Nuestros 7 límites

Establecen claras directrices éticas y de integridad que todos en Palladium Hotel Group nos comprometemos a seguir, garantizando una gestión responsable y sostenible en todas nuestras operaciones:

- 1-** No toleraremos la falta de palabra, honestidad y lealtad entre nuestro equipo, socios o proveedores.
- 2-** No pondremos en riesgo el valor de nuestras marcas, es nuestro mejor seguro ante la adversidad.
- 3-** No creceremos si no es de forma rentable y sostenible.
- 4-** No pondremos en riesgo el patrimonio de nuestros socios.
- 5-** No descuidaremos a los miembros de nuestro equipo.
- 6-** No tomaremos decisiones que nos penalicen en el largo plazo a favor de buenos resultados en el corto.
- 7-** No pondremos en riesgo la salud y bienestar de nuestros clientes ni nuestro equipo.

Mirando a 2024

Nos comprometemos a profundizar en nuestro modelo de "Liderazgo Consciente" y a enfocar nuestros esfuerzos en fortalecer aún más nuestra cultura de diversidad, equidad e inclusión. Además, reforzaremos la cultura del reconocimiento, clave para motivar y retener talento, mejorando así la productividad y el bienestar general de nuestros colaboradores. Estas iniciativas no solo apoyan a personas vulnerables sino que fomentan la innovación, la creatividad y la capacidad de adaptación.

INNOVACIÓN | CREATIVIDAD | CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

La convergencia de la diversidad en sus distintas dimensiones, la equidad e igualdad de oportunidades para todas las personas independientemente de cualquier condición y la inclusión como práctica ética cotidiana para apoyar a las personas más vulnerables, no solo garantizan una fuerza laboral más representativa, sino que también fortalecen los procesos de innovación, la creatividad y la capacidad para adaptarse al cambio entre otros muchos beneficios.

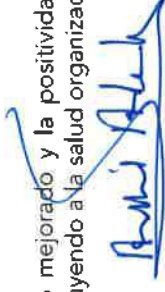
En cualquier compañía que cuide de su experiencia de empleado, donde la retención de talento y la productividad son clave, construir una cultura de reconocimiento es un elemento fundamental. Esta práctica no solo es una estrategia superficial, sino un pilar esencial para el éxito y el bienestar de los colaboradores y su impacto directo en la percepción como marca interna.

"Construir una cultura de reconocimiento es un elemento fundamental."

Con cultura del reconocimiento nos referimos a un conjunto de valores, prácticas y actitudes dentro de una organización que enfatiza y celebra el reconocimiento y la apreciación de los logros, contribuciones y esfuerzos de los colaboradores, ya sean grandes o pequeños. Es una filosofía organizacional que va más allá de simplemente recompensar el rendimiento excepcional y se centra en crear un ambiente donde la valoración y el reconocimiento son prácticas comunes y parte integral de la vida laboral.

Algunos de los principales beneficios para la organización son:

- **Motivación que impulsa la productividad:** Cuando los colaboradores se sienten valorados y reconocidos, su motivación y productividad aumentan de manera natural. El reconocimiento no solo se trata de recompensas tangibles, sino también de expresar aprecio por el arduo trabajo y los logros alcanzados, lo que alimenta la motivación intrínseca de los empleados.
- **Creando un ambiente laboral positivo:** La positividad no solo mejora el estado de ánimo, sino que también fomenta la colaboración y la creatividad. Las personas se sienten más inclinadas a compartir ideas y contribuir a soluciones innovadoras cuando saben que su esfuerzo será reconocido.
- **Impacto en la experiencia de empleado:** Una cultura de reconocimiento bien establecida crea una experiencia positiva para los empleados, desde el momento de la contratación hasta su desarrollo continuo. Este enfoque centrado en el empleado no solo mejora la moral, sino que también fortalece la marca empleadora.
- **Contribuyendo a la salud organizacional:** La retención de talento, el rendimiento mejorado y la positividad general dentro de la empresa son elementos clave para la estabilidad y el crecimiento sostenible, contribuyendo a la salud organizacional.



En relación con el proceso de transformación de la cultura corporativa cuya implantación iniciamos en 2018, indicar que tal como lo habíamos planificado con el relanzamiento de TPW 2.0 en 2021 logramos reconducir el rumbo y el impulso tras pandemia, superando etapas con éxito. La tarea no está terminada, puesto que en un proceso continuo como el cultural, debemos estar siempre alertas para hacer "ajustes" que aunque ya no sean estructurales, serán necesarios.

Evolución de la Cultura Corporativa

Entramos ahora en una diferente "era TPW" tras haber llevado a cabo lo más complejo de la misión, como fue transformar una cultura que no estaba ya adecuada a los tiempos. Como reconocimiento por el sistemático esfuerzo de toda la organización, detallamos testimonio de brotes verdes y múltiples y evidentes frutos:

- TPW ya no está asociado a lo meramente aspiracional ni a algo que "no funcionó". Hoy se habla positivamente de TPW como sinónimo de ADN Palladium.
- TPW es ya una identidad cultural con resonancia interna y externa que deberemos seguir consolidando en beneficio de las personas y de nuestro Employer Branding en todos los centros de trabajo.
- TPW no es un cartel y está muy vivo. Nunca antes hubo una dinámica tan activa y espontánea surgida de casi todos los hoteles, manifestada con la creación de actividades formativas, iniciativas para bienestar de todos los colaboradores, acciones sociales o culturales sistemáticamente relacionadas e identificadas como pertenecientes a TPW.
- TPW #LO HACES TÚ, queda representado con hechos a través de los planes de acción en cada departamento corporativo y en los hoteles. Mentorizando junto a Nexe, los planes están dando sus frutos, al punto que ha generado una nueva visión de lo que es TPW en departamentos antes resistentes.
- TPW tiene una única imagen, homogénea, muy clara y global. Las guías gráficas (con logos, diseños, colores, eslóganes y claims TPW) han dado un resultado óptimo para no desvirtuar identidad, ni distorsionar la imagen oficial que se viene empleando idóneamente en cada material en los centros de trabajo.
- TPW cuenta con palancas que lo refuerzan. Como The Promotion Way o My Way que será un potenciador fantástico de la cultura TPW, como ya lo estamos observando y midiendo en las pruebas piloto en marcha en algunos hoteles.

Por todo ello, y sin obviar que aún tenemos algunas inercias o prácticas pasadas muy focalizadas, podemos decir que hemos atravesado el tiempo de la transformación, y estamos ahora en el de la evolución cultural.

- a. Porque la transformación cultural ("transculturación" dicha en términos exactos) ya se ha concretado en nuestra compañía.
- b. Ya no es acertado ni estratégico seguir asociando por más tiempo la expresión TRANSFORMACIÓN que tiene un carácter provisional.
- c. Ahora es el tiempo de la EVOLUCIÓN CULTURAL.

En los ecosistemas, la transformación es un proceso pasajero, pero la evolución es permanente.



Creación de valor

Premios y reconocimientos

A lo largo del 2023 el Grupo ha recibido 125 premios y reconocimientos que nos alientan a seguir manteniendo los altos niveles de calidad que permiten al Grupo posicionarse como un referente dentro del sector.



REPUTACIÓN Y LIDERAZGO

Best of the Best All Inclusive Spain
Grand Palladium Palace Ibiza Resort & Spa

TOP Hotels All Inclusive Spain
Palladium Hotel Palmyra

TOP Hotels Spain
Only YOU Boutique Hotel

TOP Hotels Spain
Only YOU Atocha Hotel

Top Hotels All Inclusive México
TRS Yucatán Hotel

#1 Club by International Nightlife Association
Hi Ibiza

#3 Club by International Nightlife Association
Ushuaia Ibiza Beach Club

Renovación de 1 Estrella Michelin
Etxeko Ibiza (BLESS Hotel Ibiza)

Renovación de 1 Sol Repsol
Etxeko Ibiza (BLESS Hotel Ibiza)

EMPLOYER BRANDING

Top Employer 2023
Palladium Hotel Group en España, Italia, México, República Dominicana, Brasil y Jamaica.

CALIDAD DE PRODUCTO, SERVICIO Y EXCELENCIA

Queer Destinations Committed
TRS Hotels

Queer Destinations Committed
BLESS Collection Hotels

TUI Global Hotel Awards
Palladium Hotel Menorca
TRS Coral Hotel
TRS Yucatán Hotel

TUI Quality Hotel
Palladium Hotel Menorca
TRS Coral Hotel
TRS Yucatán Hotel

Forbes Recommended
TRS Yucatán Hotel
TRS Coral Hotel
TRS Turquesa Hotel
TRS Cap Cana Waterfront & Marina Hotel

Forbes Star Award
BLESS Hotel Ibiza
BLESS Hotel Madrid

Digitalización e Innovación

Vision estratégica

Palladium Hotel Group reconoce la transformación digital como un aspecto fundamental en la evolución del sector hotelero, y lo posiciona como una prioridad en su mapa estratégico. Esta visión es transversal a todas las áreas del grupo, evidenciando su compromiso con la innovación y la mejora continua.

"Palladium Hotel Group reconoce la transformación digital como un aspecto fundamental en la evolución del sector hotelero"

En los últimos años, Palladium Hotel Group ha implementado diversas tecnologías destinadas a mejorar tanto la experiencia del cliente, en línea con su enfoque centrado en el cliente, como la eficiencia en la gestión de sus procesos y operaciones. Estas innovaciones han permitido no solo optimizar la calidad de los servicios ofrecidos, sino también impulsar la productividad y la rentabilidad de la empresa. Palladium Hotel Group sigue comprometido con la adopción de tecnologías emergentes y la exploración de nuevas oportunidades digitales para mantenerse a la vanguardia en un mercado hotelero cada vez más competitivo y dinámico.

ADOPCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Ser disruptivos en la adopción de la inteligencia artificial generativa y, en general, en todas sus vertientes con foco en la mejora, la eficiencia, productividad, la toma de decisiones y la mejora de la experiencia de cliente.

HIPERPERSONALIZACIÓN

La hiperpersonalización como elemento clave para la estrategia digital de la compañía para ofrecer a cada cliente una experiencia única y personalizada, adaptada a sus necesidades y preferencias con el fin de atraer y fidelizar.

CIBERSEGURIDAD

Cultura IT de ciberseguridad por diseño como elemento a potenciar y totalmente fundamental en la estrategia tecnológica del grupo para cumplir con las políticas establecidas por el departamento de ciberseguridad, de forma totalmente alineada con negocio y con todas las áreas y niveles de la organización.

Proyecto innovadores 2023

Desde hace años, el Grupo Empresas Matutes promueve el trabajo colaborativo, reconociendo que las personas son la clave del éxito. El Grupo ha fomentado una cultura de comunicación digital y ha implementado proyectos destinados a minimizar las tareas de bajo valor añadido. Esto permite que los colaboradores se concentren en actividades más significativas. Estas iniciativas han tenido un impacto positivo en el día a día de los empleados, contribuyendo significativamente al aumento de la productividad y la eficiencia.

Durante 2023, se completaron varios proyectos significativos dentro del grupo. Estos incluyen el desarrollo de un nuevo BI comercial que ofrece mayor profundidad de análisis y mejora la seguridad gracias a la actualización de la infraestructura tecnológica. Además, se implementó Salesforce CRM Sales para la gestión comercial de clientes y se introdujo un nuevo sistema de Gestión de Activos Digitales (DAM) que centraliza el almacenamiento, edición y publicación de activos digitales. También se simplificó la infraestructura tecnológica. En el área de contratación, se robotizaron 18 procesos asociados a tareas de bajo valor añadido, lo que resultó en una mejora significativa de la eficiencia operativa.



HOTELVERSE

Gemelo digital y despliegue de la funcionalidad de selección de habitación para aumentar la experiencia digital del cliente no sólo en la estancia, sino desde el momento que surge la idea de viajar, durante la planificación, la compra, la preparación y la llegada al hotel hasta el regreso y los recuerdos que se han generado.

El consumidor se beneficia de este nuevo escenario en términos de oportunidades y de acceso a oferta e información al realizar un viaje.

LOYALTY B2C

Migración del ecosistema tecnológico de la plataforma Palladium Rewards:

- Creación de una base de datos sólida.
- Gestión integral del programa en todos los puntos de contacto con el cliente.
- Incremento en la captación y en la obtención/redención de puntos.



Unirse o crear un hotel de Palladium Rewards es gratuito. Se requiere una tarjeta de crédito o débito para la verificación de la identidad y la activación de la cuenta.

Amor Salas

Desde puntos, obtienes tres puntos



IMPLANTACIÓN DE ADOBE CDP

Migración del CDP & MKT Automation para mejorar en escalabilidad y aprovechar las capacidades de Real-Time y Machine Learning.



Adobe CDP y MKT Automation

Con este proyecto:

- Se ha mejorado el perfilado de cliente y de la calidad del dato con una mejora del 98% en la entregabilidad.
- Se han creado 30 journeys de cliente para comunicación omnicanal con un crecimiento del 158% de las ventas.
- Se ha galardonado al CIO de PHG, Marcel Alet, al premio "Experience maker Executive of the Year" en la gala Adobe Experience Makers Awards, reconociendo el liderazgo visionario de PHG en la transformación digital y la mejora de la experiencia de cliente.

"Centrarse en el elemento humano junto con la tecnología. Incluso con la automatización y la disrupción de la inteligencia artificial, crear conexiones genuinas sigue siendo la clave para generar una relación duradera con nuestros clientes"

Marcel Alet

Otros proyectos 2023:

Digitalización, innovación y sostenibilidad



Dentro de la operación del hotel, en línea con la estrategia de digitalización e innovación, se ha trabajado en nuevas iniciativas para interactuar con el cliente; aumentando su seguridad y su satisfacción.

APP PHG

Durante 2023 se centralizaron las diferentes Apps pertenecientes a las marcas del Grupo en una sola propia con el fin de disponer de toda la información de cada hotel de manera digital al alcance de todos nuestros huéspedes. La herramienta ayuda a la eficiencia de los equipos digitalizando procesos de peticiones o reservas, así como potencia la comunicación a través del chat o alertas digitales programadas.





eHOUSEKEEP

Es una herramienta que mejora los procesos y la calidad del servicio del departamento de pisos.

Está integrada con el PMS y configurada con los servicios de limpieza de cada hotel para:

- Programar las tareas que el personal tiene que realizar en cada unidad según su tipo, situación y las frecuencias fijadas
- Asignar unidades por usuario y planificación diaria del trabajo.



CHECK-IN ONLINE

Este sistema permite a los huéspedes realizar el proceso de registro desde la comodidad de su hogar, evitando colas y reduciendo el tiempo de espera en la recepción del hotel.

Además, el check-in online también:

- Mejora la eficiencia operativa del hotel al permitir una mejor planificación del personal
- Ofrece una oportunidad para recopilar datos valiosos sobre sus huéspedes y que así personalicen aún más su experiencia e impactar al cliente en la pre estancia.



CHECK-IN PAPERLESS

En línea con la estrategia corporativa, el foco en la digitalización, experiencia del cliente y la sostenibilidad, se continuó en 2022 con el despliegue global en todo el grupo del sistema check-in paperless.

Ha reducido significativamente el consumo de papel y ha mejorado la captación de datos del cliente, eliminando errores de información previamente introducida manualmente sobre papel.

Próximos Objetivos 2024

- Mejora continua app PHG
- eHouseKeep: seguir con despliegue en todos los hoteles
- Check – in online: continuar desplegando funcionalidades a través de la integración con nuestros sistemas.

Handwritten signature

IPTV-CAST

En Palladium Hotel Group nos adaptamos a las necesidades y tendencias de nuestros huéspedes.

En gran parte de nuestros hoteles ya utilizábamos IPTV con información digitalizada del propio hotel. En el ejercicio 2023 hemos avanzado en incorporar la solución de streaming como vía de entretenimiento en base a la demanda del huésped. Utilizar y lanzar a la tv el propio contenido mientras disfruta de sus vacaciones es un aspecto clave en la experiencia del cliente.



DIGITAL COMMUNICATIONS

Tras la implementación del check-in paperless, se comenzó a digitalizar y automatizar las comunicaciones que se realizan durante estancia al cliente como la factura, la notificación de habitación lista o bonos regalo.

En 2024 seguiremos trabajando en despliegues de resto de comunicaciones con el objetivo de mejorar experiencia, sostenibilidad, eficiencia y personalización de cada comunicación.



FOUNDFACTOR

Integración de la herramienta FoundFactor dentro de nuestro CRM para la gestión de los objetos perdidos. Es una aplicación web que automatiza el proceso de recuperación de los objetos perdidos desde que el objeto es encontrado hasta que su dueño lo recibe en su domicilio.

Es una herramienta que ayuda a la eficiencia de los equipos, mejora la experiencia del cliente y reduce la huella de carbono ofreciendo una segunda vida al objeto y gestiona el envío del producto desde el hotel al hogar.



Amir Akel



PROYECTO LEAN

Asociado al cambio estratégico, en 2018 se inició la redefinición de los procesos a través de la metodología LEAN. Esta palanca de cambio tiene como objetivo revisar las actividades de la organización, eliminar aquellas que no aportan valor e impulsar aquellas que generen una experiencia diferencial y de calidad para los clientes.

Palladium Hotel Group utiliza este método en los departamentos de Housekeeping y lavanderías industriales dentro de los complejos de AM para establecer y mantener de forma clara los objetivos concretos de cada departamento, ya que ha demostrado ser eficaz para integrar al personal en proyectos y actividades del día a día.

Beneficios metodología Lean

1. Mejora de resultados de explotación y la satisfacción tanto de nuestros clientes internos como externos.
2. Observación y escucha activa a las personas implicadas en el proceso.
3. Obtención de buenas prácticas replicables en otros destinos.
4. Consolidación vía procedimientos operativos.
5. Fácil replicación. Método para la mejora de procesos de gestión y de producción.
6. Metodología. Método para la mejora de procesos de gestión y productivos.
7. Cultura del detalle y eliminación "Desperdicio"; aquello que no aporta.
8. Aplicación vertical / transversal.

RECONOCIMIENTOS

Desde 2022, y a pesar de no llevar mucho tiempo aplicándose, el trabajo empieza a recoger resultados y recientemente fuimos finalistas en unos premios a nivel mundial por la aplicación de la metodología en PHG, la primera compañía hotelera española con presencia internacional en aplicar metodología LEAN para optimizar sus procesos operativos.

Muchas empresas a nivel mundial han presentado sus candidaturas en estos premios y tan solo se han seleccionado diez finalistas, entre los que se encuentra Palladium Hotel Group, como única compañía hotelera en este certamen en el que han participado algunas de alimentación, seguridad y prevención de riesgos, sanidad o automoción, algunas de ellas reconocidas internacionalmente como Jaguar Land Rover, Rolls-Royce Aerospace o Bridgestone.

THE LEAN DIAMONDS

AWARDS

PALLADIUM
HOTEL GROUP



Rolls-Royce



BRIDGESTONE

2.2. Buen Gobierno

Modelo de Gobierno

El Grupo Empresas Matutes (GEM) llevó a cabo una significativa reorganización estructural con la creación de Palladium Gestión S.L. en 2020. Esta iniciativa responde a la estrategia del grupo de adaptarse a los nuevos tiempos, separando claramente la gestión del patrimonio inmobiliario y el resto de negocios de la gestión hotelera. Se ha establecido una estructura organizativa dual que comprende, por un lado, la estructura PropCo, que es responsable de los activos inmobiliarios y del resto de negocios del grupo, y por otro lado, la estructura OpCo, que opera bajo el nombre comercial de Palladium Hotel Group (PHG) y es responsable de la gestión operativa de las propiedades hoteleras, ya sean de propiedad del GEM o de terceros. Abel Matutes Prats ocupa el cargo de presidente de PHG, con Jesús Sobrino como CEO. Abel Matutes Juan, fundador y presidente del grupo desde sus inicios, mantiene la presidencia del holding GEM, mientras que Salvador Ortiz de Montellano es el CEO de la estructura PropCo.

Estructura PropCo

La estructura operativa de PropCo está formada por el CEO, 6 áreas transversales y los directores de las diferentes unidades de negocio que le reportan directamente:

- Real Estate: El área se encarga de optimizar inversiones en activos inmobiliarios del Grupo, incluyendo nuevas adquisiciones, grandes reformas y FF&E, y de administrar activos no hoteleros para maximizar resultados. Además, trabaja en el desarrollo de activos para incrementar el patrimonio de GEM y asegurar su máxima rentabilidad.
- Tax: Equipo encargado del cumplimiento de las obligaciones fiscales y mercantiles
- Legal: El área legal gestiona contratos, acuerdos y operaciones societarias, asegurando la regulación adecuada de las actividades empresariales y relaciones con socios. También maneja problemas legales y procesos judiciales, guiando el buen desempeño del Grupo.
- Financial Spain: El área gestiona la tesorería, el circulante, la relación con bancos y la administración de las empresas del Grupo en España
- Financial Internacional: El área gestiona las finanzas y administración de las sociedades fuera de España, enfocándose en América y dirigiendo temas de Propiedad
- Asset Management: Equipo dedicado a optimizar la rentabilidad de los activos hoteleros y maximizar su valor y desempeño financiero.
- Directores de las Unidades de negocio

A su vez hay dos áreas independientes que reportan directamente a la propiedad del grupo:

- Relaciones institucionales
- Auditoría interna

Los Órganos de Gobierno de la PropCo incluyen:

- Consejos de administración: Compuestos principalmente por consejeros dominicales y algunos ejecutivos, sin independientes.
- Reuniones CEO con los Directores Generales: Para seguimiento del plan estratégico, nuevas oportunidades, inversiones y líneas de negocio.
- Comité de Compliance: Su implementación está prevista para 2024

La Fundación Abel Matutes y el Comité de sostenibilidad gestionan la responsabilidad social corporativa del grupo, detallada en la sección de gobierno de sostenibilidad.

Estructura OpCo

La estructura de gobierno de Palladium Hotel Group, encargada de la gestión hotelera es la siguiente:

- Consejo de Administración de Palladium Gestión, donde se tiene previsto que haya 2 consejeros independientes. Actualmente: 2 dominicales, 4 ejecutivos y 1 independiente.
- Comité dirección de PHG

El Comité se reúne mensualmente, el cual esta liderado por el CEO y formado por:

- Chief Operating Officer
- Chief Sales & Marketing Officer
- Chief People Officer
- Chief financial Officer
- Corporate OY Managing Director
- Corporate Information Sr. Director
- Corporate Social Responsibility Sr. Director
- Corporate Procurement & Logistics Sr. Director
- Corporate Global Development

Sus funciones son definir y seguir la estrategia de PHG, supervisar la gestión financiera y aprobar presupuestos, optimizar la operación diaria de los hoteles manteniendo los estándares de producto y calidad de servicio al cliente, identificar y evaluar nuevas oportunidades de crecimiento y expansión, desarrollar y supervisar las estrategias de marketing, así como evaluar la efectividad de las campañas, gestionar la reputación de la marca, desarrollar políticas y programas de recursos humanos, fomentar la cultura corporativa, asegurar el cumplimiento de las normativas y gestionar los riesgos operativos, financieros y de reputación, desarrollar e implementar políticas y prácticas sostenibles, así como implementar y revisar las políticas, procedimientos y controles internos. Facilitar la comunicación y coordinación entre el consejo de administración y la dirección ejecutiva.

Unidades Hoteleras

- El responsable jerárquico es el Director del hotel y dependencias funcionales de los responsables de área de GesCo
- Comités ejecutivos y operacionales formados por los niveles D y M
- Gabinetes de Responsabilidad Social Corporativa

Comités transversales

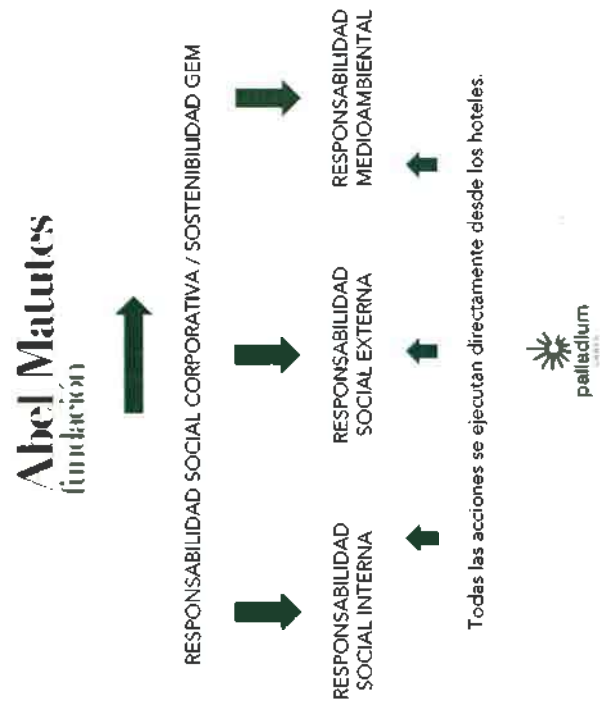
- Comité de Balances Europa y América: reuniones mensuales donde participan miembros de los equipos de PropCo y GesCo así como Propiedad para revisar la gestión y los resultados de las unidades hoteleras.
- Comité de Responsabilidad Social Corporativa
- Comité de inversiones



Figure 1. The effect of the concentration of the *Agrobacterium* suspension on the transformation efficiency of *Agrobacterium* strains. The *Agrobacterium* strains were grown in the YEA medium for 24 h and then adjusted to the OD₆₀₀ of 0.1. The *Agrobacterium* strains were then grown in the YEA medium with the concentration of 0.1, 0.2, 0.3, 0.4, 0.5, 0.6, 0.7, 0.8, 0.9, 1.0, 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.0, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.0, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 6.0, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 10.0, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 11.0, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7, 11.8, 11.9, 12.0, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.9, 13.0, 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6, 13.7, 13.8, 13.9, 14.0, 14.1, 14.2, 14.3, 14.4, 14.5, 14.6, 14.7, 14.8, 14.9, 15.0, 15.1, 15.2, 15.3, 15.4, 15.5, 15.6, 15.7, 15.8, 15.9, 16.0, 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.5, 16.6, 16.7, 16.8, 16.9, 17.0, 17.1, 17.2, 17.3, 17.4, 17.5, 17.6, 17.7, 17.8, 17.9, 18.0, 18.1, 18.2, 18.3, 18.4, 18.5, 18.6, 18.7, 18.8, 18.9, 19.0, 19.1, 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.6, 19.7, 19.8, 19.9, 20.0, 20.1, 20.2, 20.3, 20.4, 20.5, 20.6, 20.7, 20.8, 20.9, 21.0, 21.1, 21.2, 21.3, 21.4, 21.5, 21.6, 21.7, 21.8, 21.9, 22.0, 22.1, 22.2, 22.3, 22.4, 22.5, 22.6, 22.7, 22.8, 22.9, 23.0, 23.1, 23.2, 23.3, 23.4, 23.5, 23.6, 23.7, 23.8, 23.9, 24.0, 24.1, 24.2, 24.3, 24.4, 24.5, 24.6, 24.7, 24.8, 24.9, 25.0, 25.1, 25.2, 25.3, 25.4, 25.5, 25.6, 25.7, 25.8, 25.9, 26.0, 26.1, 26.2, 26.3, 26.4, 26.5, 26.6, 26.7, 26.8, 26.9, 27.0, 27.1, 27.2, 27.3, 27.4, 27.5, 27.6, 27.7, 27.8, 27.9, 28.0, 28.1, 28.2, 28.3, 28.4, 28.5, 28.6, 28.7, 28.8, 28.9, 29.0, 29.1, 29.2, 29.3, 29.4, 29.5, 29.6, 29.7, 29.8, 29.9, 30.0, 30.1, 30.2, 30.3, 30.4, 30.5, 30.6, 30.7, 30.8, 30.9, 31.0, 31.1, 31.2, 31.3, 31.4, 31.5, 31.6, 31.7, 31.8, 31.9, 32.0, 32.1, 32.2, 32.3, 32.4, 32.5, 32.6, 32.7, 32.8, 32.9, 33.0, 33.1, 33.2, 33.3, 33.4, 33.5, 33.6, 33.7, 33.8, 33.9, 34.0, 34.1, 34.2, 34.3, 34.4, 34.5, 34.6, 34.7, 34.8, 34.9, 35.0, 35.1, 35.2, 35.3, 35.4, 35.5, 35.6, 35.7, 35.8, 35.9, 36.0, 36.1, 36.2, 36.3, 36.4, 36.5, 36.6, 36.7, 36.8, 36.9, 37.0, 37.1, 37.2, 37.3, 37.4, 37.5, 37.6, 37.7, 37.8, 37.9, 38.0, 38.1, 38.2, 38.3, 38.4, 38.5, 38.6, 38.7, 38.8, 38.9, 39.0, 39.1, 39.2, 39.3, 39.4, 39.5, 39.6, 39.7, 39.8, 39.9, 40.0, 40.1, 40.2, 40.3, 40.4, 40.5, 40.6, 40.7, 40.8, 40.9, 41.0, 41.1, 41.2, 41.3, 41.4, 41.5, 41.6, 41.7, 41.8, 41.9, 42.0, 42.1, 42.2, 42.3, 42.4, 42.5, 42.6, 42.7, 42.8, 42.9, 43.0, 43.1, 43.2, 43.3, 43.4, 43.5, 43.6, 43.7, 43.8, 43.9, 44.0, 44.1, 44.2, 44.3, 44.4, 44.5, 44.6, 44.7, 44.8, 44.9, 45.0, 45.1, 45.2, 45.3, 45.4, 45.5, 45.6, 45.7, 45.8, 45.9, 46.0, 46.1, 46.2, 46.3, 46.4, 46.5, 46.6, 46.7, 46.8, 46.9, 47.0, 47.1, 47.2, 47.3, 47.4, 47.5, 47.6, 47.7, 47.8, 47.9, 48.0, 48.1, 48.2, 48.3, 48.4, 48.5, 48.6, 48.7, 48.8, 48.9, 49.0, 49.1, 49.2, 49.3, 49.4, 49.5, 49.6, 49.7, 49.8, 49.9, 50.0, 50.1, 50.2, 50.3, 50.4, 50.5, 50.6, 50.7, 50.8, 50.9, 51.0, 51.1, 51.2, 51.3, 51.4, 51.5, 51.6, 51.7, 51.8, 51.9, 52.0, 52.1, 52.2, 52.3, 52.4, 52.5, 52.6, 52.7, 52.8, 52.9, 53.0, 53.1, 53.2, 53.3, 53.4, 53.5, 53.6, 53.7, 53.8, 53.9, 54.0, 54.1, 54.2, 54.3, 54.4, 54.5, 54.6, 54.7, 54.8, 54.9, 55.0, 55.1, 55.2, 55.3, 55.4, 55.5, 55.6, 55.7, 55.8, 55.9, 56.0, 56.1, 56.2, 56.3, 56.4, 56.5, 56.6, 56.7, 56.8, 56.9, 57.0, 57.1, 57.2, 57.3, 57.4, 57.5, 57.6, 57.7, 57.8, 57.9, 58.0, 58.1, 58.2, 58.3, 58.4, 58.5, 58.6, 58.7, 58.8, 58.9, 59.0, 59.1, 59.2, 59.3, 59.4, 59.5, 59.6, 59.7, 59.8, 59.9, 60.0, 60.1, 60.2, 60.3, 60.4, 60.5, 60.6, 60.7, 60.8, 60.9, 61.0, 61.1, 61.2, 61.3, 61.4, 61.5, 61.6, 61.7, 61.8, 61.9, 62.0, 62.1, 62.2, 62.3, 62.4, 62.5, 62.6, 62.7, 62.8, 62.9, 63.0, 63.1, 63.2, 63.3, 63.4, 63.5, 63.6, 63.7, 63.8, 63.9, 64.0, 64.1, 64.2, 64.3, 64.4, 64.5, 64.6, 64.7, 64.8, 64.9, 65.0, 65.1, 65.2, 65.3, 65.4, 65.5, 65.6, 65.7, 65.8, 65.9, 66.0, 66.1, 66.2, 66.3, 66.4, 66.5, 66.6, 66.7, 66.8, 66.9, 67.0, 67.1, 67.2, 67.3, 67.4, 67.5, 67.6, 67.7, 67.8, 67.9, 68.0, 68.1

Grupo Empresas Matutes tiene un interés genuino en ser un grupo socialmente responsable y busca crear el necesario impacto y transformación en nuestra sociedad, las personas y el entorno donde vivimos. Siempre con el compromiso de promover un desarrollo sostenible para las generaciones futuras. Es decir, responsabilidad social con una mirada sostenible.

Para lograr todos los ambiciosos objetivos marcados, GEM es patrono de la Fundación Abel Matutes, que es el instrumento a partir del que se articulan las iniciativas en materia de RSC del grupo, fijando, por tanto, las líneas maestras y las estrategias a nivel RSC, que a posteriori se concretarán en acciones y proyectos ejecutados, en unos casos, directamente por la Fundación y, en otros, por las diferentes unidades de explotación.



El patronato de la fundación tiene delegadas varias funciones en un comité ejecutivo:

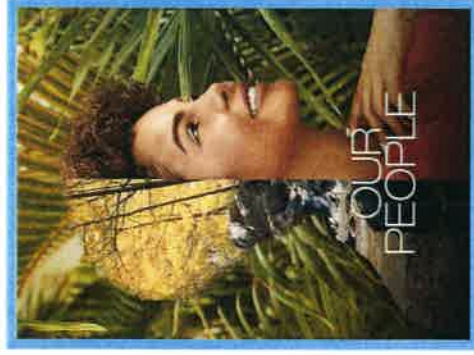
- Miembros del Comité Ejecutivo: representación de 4 miembros de la propiedad mas CEO PropCo y CEO OpCo
- Miembros del Consejo Asesor del Comité Ejecutivo: Dirección RSC, Dirección fiscal, Dirección operaciones OY, Dirección auditoría interna y dirección de compras
- Secretario no patrono del Patronato de la Fundación, Dirección jurídica.

Amir Akbar

Palladium Cares

A través de la Fundación Abel Matutes, Palladium Cares es la identidad que engloba todas las iniciativas de Responsabilidad social de PHG a nivel global. Y gracias a su compromiso personal y a sus áreas implicadas, quiere contribuir a resolver los grandes retos sociales y ambientales, poniendo foco en ampliar oportunidades a todas las personas, colaboradores y comunidades.

Palladium Cares, con la mirada puesta en el futuro, nuestra línea de acción está enfocada a permanecer y adecuarse a los valores de Palladium Hotel Group trabajando en tres líneas de actuación:



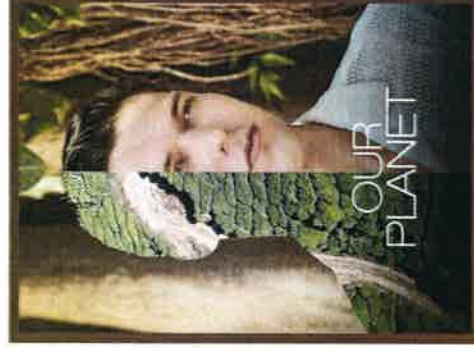
OUR PEOPLE

- Somos personas trabajando para personas
- Promovemos el bienestar y el progreso
- Trabajamos en la mejora continua de la formación



OUR COMMUNITY

- Forjamos lazos de confianza con las comunidades que nos rodean.
- Desarrollamos proyectos e iniciativas sociales
- Aportamos en la cultura, la formación y la educación de las comunidades.



OUR PLANET

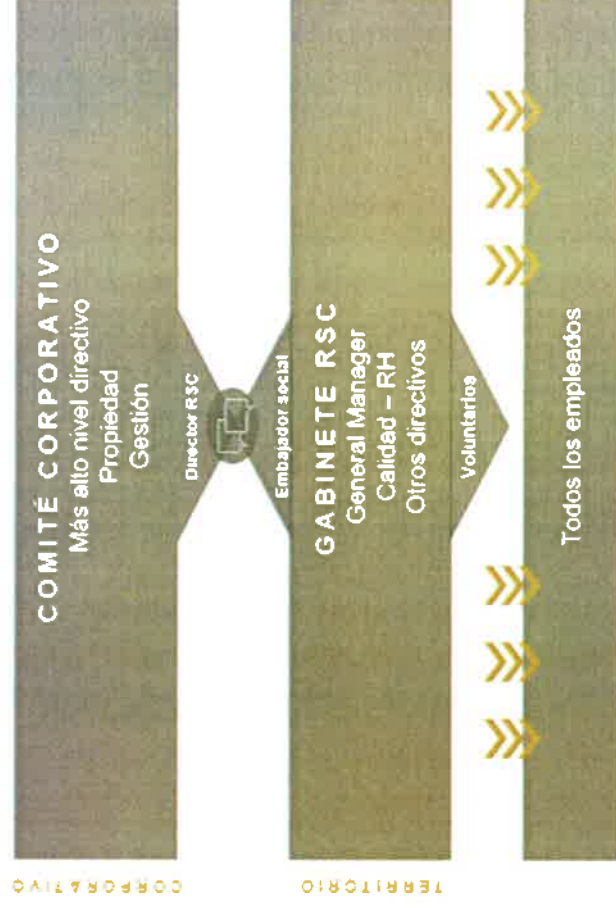
- Cuidar el planeta es responsabilidad de todos.
- Promovemos medidas de innovación y social de nuestros equipos control para el turismo sostenible
- Apoyamos iniciativas globales para la lucha contra el cambio climático.

El compromiso implica hacer un uso responsable de los recursos, tener presente el impacto de nuestra actividad y velar por el entorno. Nuestra RSC tiene un peso especial en la "S" de social, la que engloba nuestro interés genuino por las comunidades locales y nuestros equipos, con los que buscamos tener un impacto real y positivo. Porque creemos que el futuro pasa por cuidar del hotel más importante: nuestro PLANETA, y de sus huéspedes: las PERSONAS.

Unidades hoteleras - Gabinetes RSC

El grupo vela por el cumplimiento de todos los objetivos marcados bajo la dirección de un formado por la Propiedad y la más alta Dirección de las empresas. Desde allí se define el Plan estratégico de sostenibilidad del grupo y se da un seguimiento periódico a la implantación de las medidas adoptadas.

Para una implantación global, y como muestra del compromiso en RSC y forma de llegar a cada uno de los empleados, se han creado Gabinetes de trabajo RSC en cada uno de nuestros hoteles. Gabinetes formados por la dirección del hotel y otros empleados que de manera voluntaria y por su compromiso, se reúnen mensualmente para buscar el impacto en las tres líneas de actuación: responsabilidad social interna y externa y responsabilidad ambiental.



Desde estos Gabinetes, y siempre en coordinación con el Comité Corporativo, se planifican, implementan y supervisan las medidas que de manera personalizada se diseñan en materia social y ambiental para cada uno de nuestros destinos.

Foro Medioambiental

El Foro Medioambiental se encarga del gobierno, gestión y estrategia de la parte medioambiental del grupo. Explicado mas en detalle en la parte de Información medioambiental, OUR PLANET.

Cumplimiento

Como parte de nuestro compromiso de fomentar una cultura de cumplimiento normativo, estamos en proceso de implementar y desarrollar un Sistema de Compliance Penal. Durante 2023, se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva del sistema de compliance del Grupo, así como de los documentos asociados, con el objetivo de actualizarlos según los cambios recientes. Aunque estos documentos aún no han sido aprobados, están preparados para su evaluación y eventual aprobación en 2024.

Análisis / Documento de contexto	Identificación y desarrollo Documentos Programa de Compliance	Definición de los Órganos de compliance	Mapa de riesgos penales	Objetivos 2024
Se ha actualizado el análisis del contexto normativo mediante cuestionarios y entrevistas para cada uno de los procesos más sensibles dentro de las diferentes líneas de negocio existentes en España, incluyendo Gestión y Explotación Hotelera, Project Management y Promoción Inmobiliaria, Varadero, Piscifactoría, Sociedades Patrimoniales y otros negocios con participación superior al 50%.	Se ha llevado a cabo la identificación y desarrollo de políticas y protocolos que conforman el Sistema de Compliance para mitigar riesgos penales concretos según el tipo de actividad. Asimismo, se ha revisado y actualizado el Código Ético.	Se ha definido la Composición y funcionamiento de los Órganos de Compliance así como los miembros que lo componen y a que órganos reportarán	En base a los análisis de los contextos de las diferentes ramas de actividad, se está en proceso de actualizar la valoración por impacto y probabilidad de los diferentes riesgos penales, identificando a los responsables, así como las políticas y controles actuales que mitigarían dichos riesgos. Esto dará lugar a una matriz de riesgos penales por línea de negocio.	Aprobación del Código Ético Aprobación del Sistema de Compliance Puesta en marcha del Comité de Compliance y Unidad de Cumplimiento Actualización de la Política anticorrupción.
Documentos de Contexto	Código Ético Política General de Compliance Políticas de Compliance Política del Sistema Interno de Información Manual de Compliance Protocolo disciplinario Protocolo formativo Protocolo de seguimiento	Comité de Compliance Unidad de Cumplimiento	Matriz de riesgos penales	

Comité de Compliance

Para el año 2024, el Grupo de Empresas Matutes tiene previsto la creación de dos Comités de Compliance, diferenciados por el tipo de actividad empresarial y los riesgos asociados a cada una. El Comité de Compliance de Palladium Hotel Group se enfocará en la gestión hotelera, reportando al Comité de Dirección y al Consejo de Administración de Palladium Gestión, S.L. Por otro lado, el Comité de Compliance de Grupo de Empresas Matutes se ocupará del resto de actividades definidas en su alcance, reportando al CEO y al Consejo de Administración. Ambos comités se regirán por principios de autonomía, independencia, autorregulación y autogestión, asegurando una supervisión efectiva y un control riguroso de las obligaciones de compliance penal. Además, supervisarán la gestión realizada por la Unidad de Cumplimiento, reforzando así la integridad y el cumplimiento normativo en todas las operaciones del grupo.

Unidad de Cumplimiento

La Unidad de Cumplimiento, que se implementará en 2024, reportará a los Comités de Compliance. Esta Unidad coordinará y supervisará las tareas de cumplimiento penal, incluyendo la redacción de informes, actualización de documentación, auditoría interna de controles y acciones de formación en compliance penal. Estará compuesta por personal designado por los Comités y podrá recibir asesoramiento externo, asegurando una gestión eficaz de los riesgos penales y el fortalecimiento del programa de prevención de delitos corporativos.

Tolerancia cero contra la corrupción

El Grupo Palladium está comprometido, con los Diez principios alcanzados en junio de 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y que se recogen en el Pacto sobre Empresas y Derechos Humanos.

En concreto y para dar cumplimiento al décimo principio del Pacto Mundial, según el cual "Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno", el Grupo dispone de una Política Anticorrupción a través de la cual el Consejo rechaza cualquier tipo de corrupción. Esta política fue aprobada el 20 de Marzo de 2019 por Fiesta Hotels & Resorts S.L. y se ha implementado de forma progresiva en el resto de sociedades del Grupo.



Ética

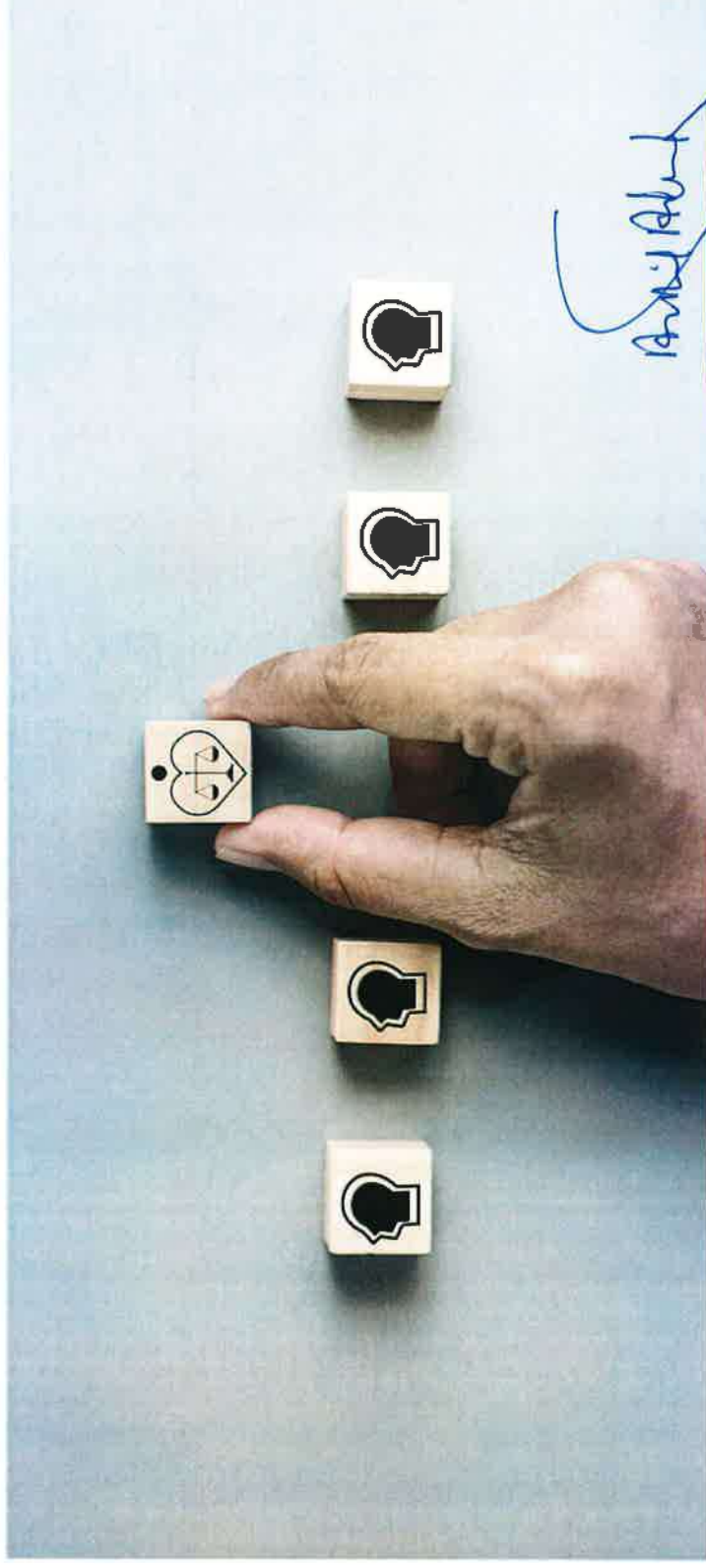
La ética es uno de los principios que rige el modelo de gobierno del Palladium Hotel Group, por ello uno de los valores del Grupo es el de la integridad, el honor y la lealtad, entre colaboradores, socios y proveedores.

Con el objetivo de sentar las bases del modelo de conducta que ha de guiar las actuaciones de la organización, el Grupo Empresas Matutes está trabajando en la redacción de un Código Ético, el cual, una vez aprobado, formará parte del sistema normativo de obligado cumplimiento para toda persona o entidad que, directa o indirectamente, represente a una de las empresas de Grupo. Asimismo, cualquier normativa o política deberá ir alineada con lo establecido en el código.

El Código ético define:

- Valores corporativos
- Normas generales de conducta
- Relación con los grupos de interés: con y entre empleados y con clientes, proveedores, administraciones públicas y accionistas.
- Cumplimiento del código, canal de denuncias y régimen sancionador.

Tal y como establece este último apartado del Código, se ha creado en 2023 un canal específico de denuncias y es responsabilidad de todas las personas utilizarlo en caso de detectar situaciones de incumplimiento o vulneración del código. Durante el año objeto del informe no se han transmitido preocupaciones éticas de ningún tipo.



Sistema Interno de Información

Grupo de Empresas Matutes ha aprobado una Política para la gestión del Sistema Interno de Información de la entidad. Esta política es aplicable a todos los miembros de la organización y a cualquier tercero vinculado profesionalmente con la misma.

La Política establece los principios rectores que se aplicarán en la gestión de la información a través del Sistema Interno de Información, el procedimiento para su implementación y la protección de los usuarios. La recepción y tramitación de las comunicaciones se realizarán de manera discreta y confidencial, protegiendo la identidad de las personas involucradas y garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

El Sistema Interno de Información, también conocido como canal ético, es fundamental para el buen gobierno corporativo, creando un clima de confianza laboral y profesional. Este sistema contribuye a la prevención y detección de conductas contrarias a las leyes y a la normativa interna de la organización.

Grupo de Empresas Matutes ofrece este canal ético seguro y bidireccional para la comunicación de presuntas irregularidades o incumplimientos. El acceso a este canal se encuentra en la página principal de nuestra web y está disponible para todas las sociedades del Grupo ubicadas en la jurisdicción española, conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, que regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción.

Solo las personas autorizadas tienen acceso al contenido de las informaciones recibidas a través de este canal. Todas las comunicaciones se tratan bajo los principios de independencia y autoridad del órgano responsable, objetividad en la gestión y tramitación, confidencialidad, privacidad en el tratamiento de datos personales, licitud de las comunicaciones anónimas, prohibición de represalias contra informantes de buena fe y garantía de la presunción de inocencia.

Se recomienda que los informantes se identifiquen, ya que esto facilita la investigación en ausencia de datos suficientes. Las comunicaciones deben ser precisas, completas y respetuosas, evitando juicios de valor.



Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una parte fundamental y global del modelo de gobernanza del Grupo. Este enfoque está integrado en todas nuestras operaciones y actividades, y es adoptado y practicado por todos nuestros colaboradores. Nuestra cultura de gestión de riesgos, basada en la metodología COSO, no solo ofrece beneficios financieros, sino que también asegura la sostenibilidad a largo plazo de nuestro negocio. Desde 2017, el Grupo ha fortalecido esta cultura, impulsado por la Dirección de Auditoría Interna, para garantizar la consecución de los objetivos y mitigar los riesgos que puedan afectar nuestra estrategia. El Grupo Empresas Matutes sigue el modelo de las tres líneas permitiendo una segregación e independencia de funciones:

PRIMERA LÍNEA

Gestión directa de los riesgos, manteniendo un diálogo continuo con el órgano de gobierno y garantizando el cumplimiento de expectativas legales, reglamentarias y éticas.

SEGUNDA LÍNEA

Proporciona conocimientos especializados complementarios, apoyo, vigilancia y cuestionamientos relacionados con la gestión del riesgo, mejorando los procesos y sistemas.

TERCERA LÍNEA

La auditoría interna proporciona aseguramiento y asesoramiento independiente sobre la adecuación y eficacia del gobierno y la gestión de riesgos, informando a la gerencia y al órgano de gobierno para facilitar la mejora continua. La independencia es crucial para su objetividad y credibilidad.

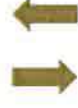
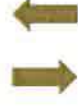
La alineación de las actividades de las tres líneas se logra a través de la comunicación, cooperación y colaboración, asegurando la fiabilidad y transparencia de la información necesaria para una toma de decisiones basada en el riesgo.

ÓRGANO DE GOBIERNO

Rendición de cuentas de las partes interesadas en la supervisión de la organización.

Roles del órgano de gobierno:

Integridad • Liderazgo • Transparencia



DIRECCIÓN

Acciones (incluyendo la gestión de riesgo) para alcanzar los objetivos de la organización.

Roles de primera línea:

Disposición de productos o servicios a los clientes y gestión de riesgo.

Roles de segunda línea:

Experiencia, apoyo, monitoreo y cuestionamiento de materiales relacionados con el riesgo.

AUDITORÍA INTERNA

Aseguramiento independiente

Roles de tercera línea:

Aseguramiento independiente y objetivo asesoramiento en todos los temas relacionados con la consecución de objetivos.

Funciones y responsabilidades

- Consejo de Administración (Órgano de Gobierno): Establece el marco de gestión de riesgos, define la estrategia y asigna responsabilidades. Supervisa la organización con integridad, liderazgo y transparencia. Toma decisiones basadas en el riesgo y aplica recursos para lograr los objetivos organizativos.
- Alta Dirección y Unidades de Negocio: Gestionan los riesgos dentro de sus áreas de control.
- Director de Auditoría Interna: Supervisa y evalúa continuamente los controles de riesgo.
- Comités de Compliance: Desde mediados 2024, gestionan programas de prevención de riesgos penales, códigos éticos y otros aspectos regulatorios y de cumplimiento.
- Reporting de ESG: Identifica y actualiza los riesgos y controles de naturaleza ESG, adecuándose a la directiva de CSRD.

Modelo de Gestión de riesgos

El modelo de gestión de riesgos identifica, analiza y evalúa posibles riesgos que podrían impedir alcanzar los objetivos estratégicos, ya sean de origen humano, ambiental, tecnológico, organizacional o político. Los riesgos se clasifican en varios niveles, incluyendo el mapa de riesgos y el mapa de aseguramiento para la gestora, unidades hoteleras y otras líneas de negocio.

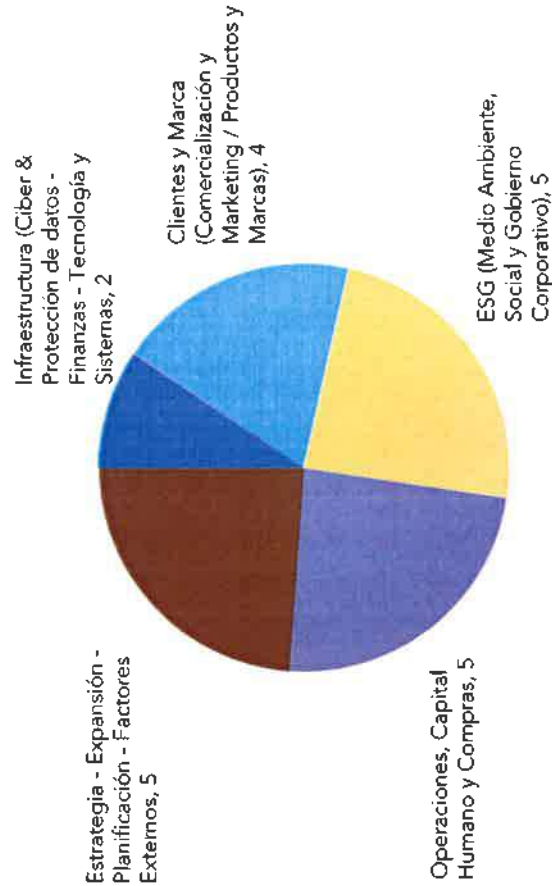
MAPA DE RIESGOS

Durante el 2023, se han revisado los riesgos de PHG. El Grupo de Empresas Matutes y Palladium Hotel Group han revisado y analizado el mapa de riesgos actual y se ha actualizado en línea con la nueva situación actual y con los objetivos estratégicos. En estos últimos años ha crecido la preocupación por el cambio climático, la gestión y retención del talento, ciberseguridad, aspectos geopolíticos y cambios en la prioridades de los empleados y de los diferentes stakeholders: En especial, en estos últimos meses la adaptación de los procesos a la inteligencia artificial.

Se clasifican los riesgos en base a esta naturaleza:

- Estrategia - Expansión - Planificación - Factores externos: consecuencia de acciones o eventos que afectan a la estrategia y objetivos del Grupo.
- Clientes y Marca (Comercialización y Marketing / Productos y Marcas): engloba riesgos relacionados con la reputación, comercialización y marketing, los productos y las marcas.
- ESG (Medio Ambiente, Social y Gobierno Corporativo): riesgos relacionados con el medio ambiente, sociales, laborales, derechos humanos y gobierno corporativo.
- Operaciones, Capital Humano y Compras: riesgos intrínsecos a los procedimientos internos de compras y logística, recursos humanos y operaciones.
- Infraestructura (Ciber & Protección de datos – Finanzas – Tecnología y Sistemas): aquellos que afectan a los grupos de apoyo al negocio: riesgos tecnología y sistemas de información e inteligencia artificial).

Posteriormente, se identifican cada riesgo las estrategia de mitigación y los planes de acción que permitan mitigar el riesgo a un nivel aceptable. El Mapa de riesgos de PHG de 2023 incluye 21 riesgos estratégicos:



MAPA DE ASEGURAMIENTO

Se han desarrollado distintos mapas de aseguramiento basados en la tipología de actividad, destacando los mapas de aseguramiento de la gestora y de las unidades hoteleras. Para estos, se identifican las principales áreas y ciclos, y se alinean los riesgos clave con el mapa de riesgos y los objetivos estratégicos. Cada riesgo tiene un responsable asignado, y se identifican controles específicos para mitigar los riesgos a un nivel aceptable, con responsables que pueden pertenecer a la primera o segunda línea. La auditoría interna, como tercera línea, supervisa y verifica el diseño y la eficacia de estos controles.

De cara a 2024 se tiene previsto actualizar el Mapa de riesgos penales así como profundizar en los riesgos ESG en base al análisis de Doble Materialidad que se esta elaborando.

Materialidad

Aspectos Materiales

El último análisis de materialidad se realizó en el año 2022; se han analizado las actividades de PHG en base a información interna, información del sector e información en base a requerimientos. En el año 2024 se está realizando el Análisis de doble materialidad.

Matriz de materialidad del Grupo Empresas Matutes

Se pueden identificar los aspectos materiales Top A, Top B y Top C, según su importancia para el negocio y estrategia del Grupo.

TOP A

- Cadena de Suministro (22)
- Modelo de negocio sostenible (1)
- Ciberseguridad & Protección de datos (4)
- Transformación cultural e innovación(5)
- Eficiencia energética (10)
- Protección de los derechos humanos y laborales (19)
- Cambio Climático (11)
- Formación y desarrollo (18)

TOP B

- Gestión responsable del agua (9)
- Experiencia del cliente 21)
- Negocio responsable (20)
- Compromiso con el medio ambiente (7)
- Modelo de negocio (1)
- Entorno regulatorio (3)
- Seguridad, salud y bienestar de empleados y clientes (16)

TOP C

- Protección de la biodiversidad (12)
- Organización del trabajo (15)
- Gestión de las relaciones Sociales (17)
- Impacto, gestión de marca y diálogo con grupos de interés (6)
- Diversidad, igualdad e inclusión (14)
- Gobierno corporativo, ética empresarial y transparencia (2)
- Gestión de residuos y Economía circular (8)
- Compromiso con los empleados (13)



Andrés Salas

Compromiso 2024 - análisis doble materialidad

Durante el segundo y tercer trimestre del año, GEM revisará y actualizará el análisis de materialidad para alinearlo con las directrices de la nueva Directiva Europea sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Esta actualización es crucial para identificar las cuestiones de mayor relevancia que necesitan ser abordadas. Además, se implementarán planes de acción detallados, acompañados de métricas precisas y objetivos claros para garantizar una gestión efectiva.

Este análisis será llevado a cabo por miembros clave de los órganos de gobierno de ESG, en colaboración con líderes de cada departamento corporativo y el apoyo de un consultor externo especializado en sostenibilidad.
Doble perspectiva de la materialidad

Materialidad de Impacto

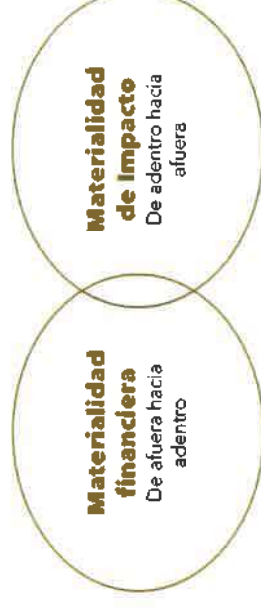
Se refiere a los impactos materiales, reales o potenciales, positivos o negativos de la empresa sobre las personas o el medio ambiente (asuntos ambientales, sociales y de gobernanza). A corto, medio o largo plazo.

Materialidad financiera

Un asunto de sostenibilidad es material si genera o puede generar riesgos u oportunidades que tienen una influencia* importante (o es probable que tengan una influencia importante) en:

- Los flujos de efectivo
 - El desarrollo
 - El desempeño
 - La posición
 - El costo de capital
- El acceso a la financiación de la empresa

*En los horizontes temporales de corto, mediano y largo plazo.



Las fases identificadas para la realización del análisis son:

- Entendimiento: Comprensión profunda del contexto en el que opera la empresa, analizando los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) relacionados con las actividades, relaciones laborales y de sostenibilidad. Esta fase incluirá la identificación de los principales grupos de interés para entender sus expectativas y preocupaciones.
- Identificación: Identificación de los impactos reales y potenciales, tanto positivos como negativos, riesgos y oportunidades. Esta etapa se apoyará en contribuciones tanto de recursos internos como de asesoría externa. Se realizarán consultas activas con stakeholders para validar la relevancia y prioridad de los temas identificados.
- Evaluación: Evaluación crítica del análisis de materialidad, considerando los impactos positivos y negativos, tanto potenciales como reales, así como los riesgos y oportunidades identificados.
- Definición: Definición clara de los temas materiales basados en la información recopilada y las consultas realizadas.

Firma manuscrita en azul.

2.3. Ciberseguridad

En Grupo Empresas Matutes entendemos la importancia de mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de nuestros datos y sistemas digitales en un entorno cada vez más interconectado y propenso a amenazas digitales. Es por ello por lo que, desde el Departamento de Ciberseguridad, se ha establecido una estrategia clara, dando cobertura a las necesidades del Negocio y, a su vez, para proteger todos los activos que componen la infraestructura de GEM.

La estrategia de ciberseguridad se basa, principalmente, en tres ámbitos:

- Establecimiento de un claro Modelo de Gobierno de la Seguridad de la Información y la protección de los datos de carácter personal.
- Evaluación continua de los riesgos existentes y cómo impactan en el Grupo.
- Evaluación continua de la situación de los controles y establecer planes de acción si es necesario.

Como pilar principal de estos ámbitos y todas las acciones llevadas a cabo, se dispone de la Política de Seguridad de la Información del Grupo. Como parte de nuestro compromiso con la seguridad de la información y alineados a la citada Política, se implementan diversos proyectos que se sustentan en la previa definición del Plan Director de Seguridad que guía nuestras prácticas y decisiones.

Nuestro Plan Director de Seguridad abarca una variedad de medidas proactivas diseñadas para mitigar riesgos y fortalecer nuestras defensas contra posibles ataques cibernéticos. Esto incluye, entre otras, políticas de control de acceso a datos, procedimientos de gestión de incidentes, mecanismos de control para asegurar la protección de datos de carácter personal, auditorías técnicas sobre los distintos activos del Grupo y la adopción de tecnologías de vanguardia para la detección y prevención de amenazas.

En cuanto al ámbito de cumplimiento normativo, Grupo Empresas Matutes tiene muy presente la obligatoriedad de obtener un grado óptimo en las distintas normas y estándares que nos aplican.

- En relación con las normas y reglamentos que marcan las pautas, en los distintos países en los que estamos presente, de cómo proceder con el tratamiento de los datos de carácter personal (RGPD en Europa y otra las normativas locales), Grupo Empresas Matutes cuenta con las suficientes medidas técnicas y organizativas con las que asegura su correcto cumplimiento.
- Así mismo, llevamos a cabo acciones para asegurar el correcto tratamiento de los datos de las tarjetas de crédito de nuestros clientes, para obtener un nivel óptimo de cumplimiento del estándar PCI DSS.

En la línea que venimos indicando, Grupo Empresas Matutes se ha focalizado notablemente en las acciones de mejora continua sobre la continuidad de negocio y el proceso de Gestión de Crisis ante posibles ciberataques, con lo que mejoramos continuamente la resiliencia operativa del negocio.

Además de nuestras medidas técnicas, reconocemos el papel fundamental que juegan nuestros colaboradores en la protección de nuestros activos digitales. Es por eso por lo que, regularmente, impartimos cursos de ciberseguridad a distintos niveles, donde educamos a nuestro personal sobre las últimas amenazas y mejores prácticas en materia de seguridad cibernética. Nos apoyamos en herramientas interactivas y simulaciones para concienciar a nuestros equipos sobre la importancia de tecnología y su respectiva necesidad de vigilancia constante contra posibles riesgos.

Otro de los puntos en los que Grupo Empresas Matutes ha dedicado esfuerzo notoriamente, ha sido en asegurar la ciberseguridad en nuestra cadena de suministros. Trabajando conjuntamente con todos los Departamentos a tal fin de conseguir un nivel de ciberseguridad global, que no solo sea interno, sino también de nuestra cadena de proveedores.

Como parte de nuestra estrategia integral de Seguridad de la Información y protección de datos de carácter personal, también mantenemos una estrecha relación con colaboradores y socios clave para garantizar que nuestros estándares de seguridad sean coherentes y estén alineados con las mejores prácticas de la industria. Esto nos permite mantenernos ágiles y adaptarnos rápidamente a las nuevas amenazas que puedan surgir en el panorama digital. Así, por ejemplo, se ha firmado un acuerdo de colaboración con el Instituto Nacional de Ciberseguridad INCIBE, que nos permite acceder a recursos, información y formación de alto valor. Además, durante el año 2023 nos adherimos a los compromisos por una ciberseguridad sostenible, a través del ISMS Forum.

Comprometidos con la protección de la información de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales.

En resumen, en Grupo Empresas Matutes, la ciberseguridad es un pilar fundamental de nuestras operaciones. Estamos comprometidos con la protección de la información de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales, y continuaremos invirtiendo en recursos y capacitación para mantenernos a la vanguardia en este campo en constante evolución.



Amigables

2.4. Compras y relación con proveedores

En Palladium Hotel Group seguimos avanzando en la gestión responsable de la cadena de suministro, en su apuesta permanente por establecer un ecosistema entre proveedores/partners y grupos de interés, basado en relaciones éticas, actitudes sostenibles, equidad, confianza, asegurando los valores e integridad de los valores y compromisos del grupo. Durante el 2023 se han actualizado la política de Compras, incluye una política de compras sostenibles, donde se establecen las directrices y pautas en relación con las compras de bienes y servicios y su gestión logística y el código ético del proveedor, que establece los principios de ética empresarial y transparencia de los proveedores del grupo.

El proyecto CLAS (Compras y Logísticas Ágiles y Sostenibles) sigue su desarrollo con el objetivo de agilizar los procesos y hacer la operación del hotel más eficiente a través de 4 pilares básicos: personas, procesos, digitalización y sostenibilidad y apoyados en los partners. En línea con los avances de CLAS, el equipo de compras en Palladium Hotel Group ha recibido en 2023 de la Asociación de Profesionales de Compras de España (AERCE) el premio al "mejor proyecto de transformación de la función de compras" y su director corporativo el premio al "mejor dirigente de compras del año".

Principales acciones CLAS en 2023

Personas

- Alineado y complementando a TPW, se inició un programa para el equipo de compras corporativo de cara a alinear el equipo con la estrategia corporativa y con un enfoque de trabajo transversal.
- Consolidación del programa Cantera (Palladium Talent Pool) en Europa e implantación en América, enfocado al desarrollo y promoción de las personas de compras en hoteles.
- Nueva estructura organizativa adecuada a los objetivos de transformación, mayor agilidad y foco en sostenibilidad.
- Impulso de una mejora de la comunicación interna a través de Intranet del departamento y aplicación para mejorar la relación entre los compañeros (MyWay).

Procesos y Digitalización

- La transformación digital del área ha supuesto mejoras llevadas a cabo en paralelo a la implantación de la solución colaborativa con proveedores SAP Ariba, en los procesos S2C (Source to Contract), donde se han realizado las primeras negociaciones digitales y donde incorporamos módulo de subastas, y con importantes avances en P2P (Procure to Pay) agilizando los procesos de emisión de pedidos e implementando la factura electrónica.
- Mejoras y estandarización del reporting de compras, con packs mensuales de efectos precio y stocks para alta dirección, dirección de hoteles y operaciones en general.
- Implementación de una APP para las incidencias con los proveedores en el proceso de recepción de mercancías en los hoteles.

Sostenibilidad

- Obtención de la Certificación de Compras Sostenibles (Norma ISO 20400) ratificando buenas prácticas y excelencia en la actividad de compras contribuyendo y alineándose con políticas de sostenibilidad y RSC, para potenciar las compras sostenibles. Para ello, la Asociación Española de Profesionales de Compras de España (AERCE), avalada por las directrices de la Federación Internacional de Compras (IFPSM), ha revisado nuestras políticas y estrategias, tanto a nivel grupo como a nivel compras, para revisar nuestro sistema de gestión, evaluar nuestra eficacia para cumplir objetivos y establecer una hoja de ruta a medio y largo plazo, para asegurar que, a través

de la función de compras, se puedan llevar a la práctica los principios de sostenibilidad. PHG es pionero en la obtención de esta norma en el sector en España y referente internacional.

- Reducción de papel derivada de la optimización de procesos de compra implementados.

Proveedores / Partners

- Seguimos apostando por la sostenibilidad, y continuamos avanzando en acuerdos con proveedores de cercanía locales, mejorando plazos y reduciendo impacto medioambiental. Además apoyamos las industrias textiles de los países donde operamos, mejorando el impacto de las comunidades cercanas.
- Impulso a la digitalización con el entorno colaborativo SAP Ariba entre Palladium Hotel Group y nuestros proveedores/partners. En 2023 se implementa el módulo SLP (Supplier Lifecycle & Performance) para poder desarrollar en 2024 la digitalización del proceso de homologación de proveedores.
- Mantenemos y trabajamos en alianzas y acuerdos con grandes partners que aportan valor a nuestras marcas y dan fiabilidad a nuestra cadena de suministro, tanto para nuevos proyectos como para los actuales.

PROVEEDORES 2023

86 % proveedores locales

Proveedores locales



proveedores locales
proveedor internacional

Proximos objetivos 2024

- Continuar con el roadmap de transformación digital con SAP Ariba (Islas Baleares y República Dominicana) y otras soluciones.
- Desarrollo del programa "Proveedores 5 estrellas", de cara a avanzar con nuestros proveedores/partners en digitalización, ESG, desarrollo e innovación.
- Implantar Cuadro de Mandos para Hoteles 2024
- Inclusión proveedores de centros especiales de empleo
- Desarrollo de la política interna de Compras y Contrataciones en Palladium Hotel Group
- Estandarización de proceso de control de "incrementables" en las importaciones (fletes, seguros, aranceles, etc.)

3. OUR PLANET

Amir Ghobadi

3.1. Estrategia y Gobierno

Compromiso Medio Ambiente

Grupo Empresas Matutes tiene presente en todas sus áreas de negocio que el adecuado desempeño de su actividad va directamente vinculado a la preservación del medio ambiente allí donde está presente. Para dar cumplimiento a este compromiso con el medio ambiente, el Grupo cuenta con políticas medioambientales así como certificaciones individuales externas en sostenibilidad implementadas por todos sus hoteles y sociedades. Además, se fomenta la certificación a través de sellos reconocidos globalmente como ISO 14001 y EarthCheck, este último un sello certificado por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y aprobado por el Carbon Disclosure Project (CDP), que provee un marco para alcanzar los resultados deseados de desarrollo sostenible y demuestra una correcta y adecuada gestión ambiental y social en la compañía.

Gobierno Medio Ambiente

Para reforzar el compromiso del grupo en materia de medioambiente se ha creado el Foro Medioambiental; iniciativa que surge como evolución del antiguo Foro de Energía, el cual fue constituido en 2021 y está formado por grupos de trabajo con representación de la parte de gestión hotelera (operaciones, compras, ingeniería) así como representación de la parte de Real Estate del grupo y la dirección de RSC, reportando directamente al Comité de sostenibilidad del grupo

Este foro tenía como enfoque principal mantenemos actualizados sobre las acciones relacionadas con la optimización de energía y el desarrollo de proyectos con un fuerte componente de sostenibilidad medioambiental y, desde 2023 se refuerza su estructura y se definen nuevos objetivos.

Objetivos del Foro Medioambiental:

- Garantizar que todos los miembros de la organización estén debidamente informados y comprometidos con las iniciativas destinadas a la optimización energética
- Desarrollo de proyectos/acciones que integren de manera significativa la sostenibilidad medioambiental, con el objetivo de poder evaluar los impactos desde distintos puntos de vista, incluyendo el económico, de comunicación externa e interna, operaciones, entre otros
- Adaptación a la nueva directiva europea (CSRD) en materia de Medio Ambiente así como cumplir con la legislación local de cada país donde se opera
- Propuesta y ejecución de la estrategia en materia de Medio Ambiente
- Concienciación y seguimiento de buenas prácticas en la organización

Áreas de Enfoque:

- Proyectos de Optimización: Analizar y desarrollar iniciativas para optimizar nuestro consumo de energía
- Negociaciones: Evaluar impactos medioambientales en negociaciones y acuerdos
- Nuevas Inversiones Previstas: Considerar la sostenibilidad en las decisiones de inversión
- Nuevos Proyectos: Analizar proyectos desde la perspectiva medioambiental
- Otros temas relacionados con sostenibilidad medioambiental



Política de sostenibilidad

Todos los complejos hoteleros del grupo Palladium ubicados en América cuentan con una política de sostenibilidad que establece las directrices de un sistema de gestión sostenible asegurando:

- La mejora continua del desempeño ambiental.
- Evaluando los riesgos ambientales.
- Estableciendo medidas eficientes de consumo de energía, agua y combustible.
- Instaurando sistemas de tratamiento de aguas residuales y residuos sólidos.
- Reduciendo las emisiones de gases efecto invernadero.
- Conservando y gestionando los ecosistemas.
- Evaluando la calidad del aire y el control del ruido.

Objetivo 2024

Unificación y creación política medioambiental del grupo donde se defina la gestión responsable y el impacto en el entorno asegurando cumplimiento legal, rsc, eficiencia energética, innovación y compromiso empleados.

Concienciación

En Palladium Hotel Group reconocemos la necesidad de promover la conciencia ambiental dentro de nuestras operaciones.

Conscientes de nuestro papel en la preservación de los recursos naturales, nuestra empresa ha implementado diversas iniciativas orientadas a sensibilizar tanto a su personal como a sus huéspedes sobre la importancia de la sostenibilidad medioambiental. Hay un fuerte compromiso para fomentar una cultura de responsabilidad ambiental en todos los niveles de nuestra organización.

Además, a través de programas formación, campañas de sensibilización y la integración de prácticas sostenibles, buscamos no solo reducir nuestra huella, sino también inspirar a otros agentes del sector a seguir nuestro ejemplo en la protección y conservación del medio ambiente.

Certificaciones

La certificación del sistema de gestión ambiental de Palladium Hotel Group permite al Grupo realizar de una manera eficiente la correcta identificación, priorización y gestión de los riesgos medioambientales derivados de todas sus líneas de actividad, con el objetivo de velar por la conservación de los recursos naturales, comunidades locales y ejercer su actividad bajo unas prácticas que minimicen su repercusión en los mismos. Ver certificaciones mas relevantes abajo.

Varadero Port Denia, S.L como una de las sociedades nacionales del grupo Empresas Matutes, estableció en 2018 un Sistema de Gestión Medioambiental según los criterios establecidos en la norma UNE-EN ISO 14001:2015,

Continuando con la cultura y compromiso de Grupo Empresas Matutes hacia el medio ambiente, Cultivos Piscícolas Marinos, S.A. ha definido una política integrada que está basada en el propósito y contexto de la organización y que se constituye como base de apoyo a su dirección estratégica y adquiere compromiso de implantar y desarrollar un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001 e ISO 14001, estableciendo unos objetivos de calidad y medio ambiente medibles y consistentes con esta política.

Como parte de nuestra compromiso medioambiental, Palladium Hotel Group promueve continuamente acciones en todos nuestros hoteles con respecto a la gestión de residuos, la reducción del uso del agua, minimizando su huella de carbono y ahorrando energía.

Prueba de ello, son los premios y distintivos que el Grupo ha obtenido durante el ejercicio 2023:

DISTINTIVO S

Reconocimiento que otorga en México la Secretaría de Turismo, a las buenas prácticas sostenibles, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en el país bajo los criterios globales de sustentabilidad. Disponen de este distintivo los complejos de Riviera Maya, Vallarta y Costa Mujeres. Punta Cana Certificación en Producción más Limpia de República Dominicana.

FRIENDS OF THE SEA

Cultivos Piscícolas Marinos, S.A. participa en un proyecto de la World Sustainability Organization, Friends of the Sea. Es el principal estándar de certificación para productos y servicios que respeta y protege el medio ambiente marino. La certificación otorga prácticas sostenibles en pesca, acuicultura, harina de pescado y aceite de pescado Omega 3. También promueve proyectos piloto relacionados con restaurantes, envíos sostenibles, observación de ballenas y delfines, acuarios, peces ornamentales, cremas UV y otros. Es la única certificación de pesca sostenible reconocida y supervisada a nivel mundial por un Organismo Nacional de Acreditación.

WYNDHAM GREEN

El programa Wyndham Green está diseñado para ayudar a nuestros hoteles a reducir su huella ambiental y operar de manera más eficiente a través de iniciativas ecológicas. Este compromiso con las prácticas sostenibles es una de las muchas formas en que nos aseguramos de que nuestros valores fundamentales se alineen con los de nuestros huéspedes.

EARTHCHECK

EarthCheck es el primer programa de certificación mundial para reconocer las prácticas sostenibles de las organizaciones de la industria turística. La certificación en EarthCheck se puede otorgar tras una evaluación exhaustiva del desempeño de la empresa en ocho diferentes áreas: la implementación de una política de desarrollo sostenible, cuidado del agua, consumo de energía, manejo de desperdicios, consumo de papel, uso de pesticidas, uso de productos de limpieza e higiene y compromisos con la comunidad local. Riviera Maya y Vallarta han mantenido la certificación por 10 años consecutivos, por lo cual se ha obtenido el nivel PLATINUM. La certificación consiste en un benchmarking de los indicadores de consumos de energéticos, químicos, generación de residuos, reciclaje, educación ambiental y responsabilidad social. Además de una revisión InSitu del hotel para evaluar las buenas prácticas y operación general.

En línea con este lema, el hotel se compromete al desarrollo e implantación de una política sostenible, con el objetivo de velar por la conservación de los recursos naturales, comunidades locales y ejercer su actividad bajo unas prácticas que minimicen su repercusión en los mismos. Este reconocimiento se suma a los ya obtenidos por otros complejos hoteleros del grupo en Costa Mujeres y Bávaro. Brasil destaca por el sello Gold de EarthCheck desde el 2010 por su respeto y cuidado hacia el medio ambiente.

PHG RECIBE EL PREMIO AL COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y ECONOMÍA CIRCULAR EN EL SECTOR HOTELERO



EARTH CHECK

3.2. Cambio climático

Enfoque de gestión

En Grupo Empresas Matutes somos muy conscientes del urgente desafío que supone el cambio climático y nos comprometemos a tomar medidas concretas para reducir nuestra huella de carbono.

Para abordar este desafío global, hemos implementado una serie de acciones destinadas a mitigar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y promover la transición hacia un modelo energético más sostenible. Desde la instalación de sistemas de energía renovable hasta la mejora de la eficiencia energética en nuestras operaciones, estamos trabajando activamente para reducir nuestro impacto ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Nuestros esfuerzos estarán respaldados por indicadores clave de desempeño que nos permiten medir y monitorear nuestro progreso en la reducción de emisiones y la adopción de prácticas más sostenibles.

Algunas de las acciones que se han puesto en marcha, o que actualmente están bajo evaluación para su puesta es marcha y son:

- Instalación de sistemas de energía renovable, como paneles solares para lograr reducir la dependencia de combustibles fósiles.
- Mejorar la eficiencia energética mediante la actualización de equipos y la implementación de tecnologías más eficientes.
- Revisar si podemos compensar las emisiones de carbono a través de programas de reforestación o proyectos de captura de carbono.
- Fomentar el uso de vehículos eléctricos o híbridos para el transporte de personal y huéspedes.
- Participar en programas de certificación y estándares ambientales reconocidos internacionalmente como EarthCheck.



Handwritten signature

Gestión energética

La gestión energética sostenible es fundamental para nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente y la reducción de nuestra huella de carbono. Como empresa hotelera, entendemos que nuestras operaciones tienen un impacto significativo en el consumo de recursos naturales y en la emisión de gases de efecto invernadero. Por lo tanto, hemos asumido la responsabilidad de implementar medidas proactivas para minimizar este impacto y contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Compromiso con la Eficiencia Energética

Desde Palladium Hotel Group nos comprometemos a mejorar continuamente la eficiencia energética en todas nuestras instalaciones. Esto se logra a través de una combinación de tecnologías innovadoras, prácticas operativas sostenibles y la participación activa de nuestros empleados y huéspedes. Desde la optimización de sistemas de climatización e iluminación hasta la instalación de equipos y electrodomésticos energéticamente eficientes, estamos implementando medidas concretas para reducir nuestro consumo de energía y minimizar los desperdicios.

Inversión en Energías Renovables

Además de mejorar la eficiencia energética, estamos comprometidos con el uso responsable de fuentes de energía renovable. En colaboración con proveedores y socios estratégicos, estamos invirtiendo en la instalación de sistemas de energía solar en nuestras propiedades. Estas fuentes de energía limpia nos permiten reducir nuestra dependencia de combustibles fósiles y disminuir nuestras emisiones de carbono, al tiempo que promovemos la innovación en el sector energético y apoyamos el desarrollo de una economía baja en carbono.

Programas de Sensibilización y Participación

La gestión energética sostenible no solo implica la implementación de tecnologías y prácticas operativas, sino también la educación y participación de todas las partes interesadas. Por ello, estamos desarrollando programas de concienciación para nuestros colaboradores, con el objetivo de fomentar la conciencia ambiental y promover el uso responsable de la energía. A través de estas iniciativas buscamos empoderar a nuestros colaboradores para que se conviertan en agentes de cambio en la lucha contra el cambio climático.

Monitoreo y Evaluación Continua

Para garantizar la efectividad de nuestras iniciativas de gestión energética, llevamos a cabo el monitoreo continuo de nuestro desempeño energético. Utilizamos indicadores clave de desempeño (KPIs) que nos permiten analizar nuestro consumo de energía e identificar áreas de mejora.



Riesgos y oportunidades climáticas

Riesgos ambientales de Grupo Empresas Matutes

El mapa de riesgos de nuestro grupo es una herramienta estratégica esencial diseñada para identificar los temas más relevantes de ESG que impactan nuestras operaciones hoteleras. A principios de 2024, iniciamos un análisis de doble materialidad destinado a discernir los aspectos más críticos que afectan tanto nuestra operación interna como el entorno externo. Este análisis representa el primer paso hacia una gestión de riesgos más especializada y adaptada a las particularidades de nuestras actividades.

Una vez finalizado este análisis, el Foro Medioambiental tomará la iniciativa en la evaluación detallada de los riesgos ambientales y climáticos específicos de nuestra industria. Este enfoque nos permitirá elaborar mapas de riesgo más detallados, profundizando en cada área de impacto identificada para implementar acciones preventivas y correctivas efectivas. Este proceso no solo nos ayudará a minimizar estos riesgos, sino que también facilitará su integración en nuestra estrategia corporativa, fortaleciendo así la protección de los ingresos y la reputación del grupo. Además, reafirmará nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y responsable, asegurando que nuestras prácticas estén en completa armonía con las expectativas de nuestros grupos de interés y las regulaciones bajo la CSRD.

A continuación, presentamos un resumen de los riesgos ambientales clave identificados hasta la fecha asociados a la actividad hotelera del Grupo Palladium:

RIESGO AMBIENTAL		ÁREAS AFECTADAS		IMPACTO AMBIENTAL	
Actividades operativas que pueden causar un impacto		Departamentos		Cambios al ecosistema	
Fuga de gas		Cocina, mantenimiento		Incendio con emisiones a la atmósfera	
Incendio		Todos los departamentos		Emisiones tóxicas a la atmósfera, residuos, consumo de agua	
Derrame o vertido accidental de gasoil y/o aceite		Seguridad, mantenimiento, animación		Incendio con emisiones, residuo peligroso, contaminación del suelo	
Inundaciones		Todas las áreas		Residuos, desastre natural	
Huracanes		Todas las áreas		Residuos, desastre natural, deforestación, destrucción de la flora	

Riesgos derivados del cambio climático

- Coste de la energía
- Coste de los seguros
- Repercusión de los proveedores
- Incremento de los incendios
- Olas de calor y frío
- Subida del nivel del mar
- Sequías

Las sociedades integradas en Grupo Empresas Matutes cuya actividad se aleja de la gestión hotelera también presentan una evaluación de aquellos riesgos con mayor potencial de causar un impacto ambiental negativo. El análisis de estos riesgos ambientales materializa aquellos que presentan un mayor impacto asociado, los cuales son detallados a continuación en la actividad de piscifactoría y de varadero:

Sociedad del Grupo Empresas Matutes		Riesgo ambiental		Impacto ambiental	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A.		Consumo de pienso para alimentación		Reducción de materia prima	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A		Consumo de oxígeno para producción		Reducción de materia prima	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A		Consumo de sustancias de limpieza peligrosas		Reducción de materia prima	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A		Consumo de energía eléctrica		Reducción de recursos naturales	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A		Consumo de agua potable		Reducción de recursos naturales	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A		Generación de aceite usado		Producción de residuos peligrosos	
CULTIVOS PISCÍCOLAS MARINOS S.A		Vertido		Contaminación de aguas	
VARADERO PORT DENIA S.L.		Incumplimiento de requisitos legales en materia de gestión de residuos		Contaminación de ecosistemas	
VARADERO PORT DENIA S.L.		Mezcla de residuos y vertidos		Contaminación de ecosistemas	
VARADERO PORT DENIA S.L.		Deficiente gestión ambiental en las instalaciones por los trabajadores		Contaminación y emisiones	

Varadero port Denia S.L tiene presente que uno de los temas más controvertidos actualmente es el calentamiento global, el cambio climático y las consecuencias que éste tiene, las cuales afectan a todo el planeta. Por este motivo, la sociedad, además de evaluar y analizar sus riesgos medioambientales, identifican los posibles riesgos derivados del cambio climático y sus consecuencias sobre la actividad que desarrolla.

Las principales consecuencias o efectos del cambio climático en la actividad de Varadero Port Denia S.L son las siguientes:

- Aumento del nivel del mar - El aumento del nivel del mar puede afectar negativamente a Varadero de manera que sus instalaciones queden inundadas e inservibles
- Olas de calor - Las olas de calor afectan a los operarios en su trabajo haciendo que su eficacia sea menor
- Tormentas - En el caso de Varadero, sus instalaciones se encuentran a nivel del mar por lo que los efectos de las tormentas asociados con el impacto del oleaje y la ruptura del pavimento les afecta negativamente

Iniciativas reducción

Desde Palladium Hotel Group, estamos profundamente comprometidos con la sostenibilidad, lo que se refleja en una serie de políticas medioambientales, certificaciones e iniciativas estratégicas. Nuestro enfoque abarca diversas áreas, incluyendo la gestión sostenible de la energía, que es fundamental para nuestro modelo de operación. Actuamos activamente para promover un turismo sostenible a través de una variedad de acciones cuidadosamente seleccionadas y adaptadas a nuestras necesidades y a las de nuestro entorno. Estas medidas no solo refuerzan nuestra posición como responsables en turismo, sino que también contribuyen de manera significativa al avance de 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrando estos objetivos globales en el corazón de nuestra estrategia empresarial.



GEM, en su compromiso continuo por reducir su huella de carbono, implementa una serie de medidas y proyectos alineados con el manual de buenas prácticas de la empresa. Estas acciones principales están diseñadas para maximizar la eficiencia energética, minimizar los residuos y promover el uso sostenible de recursos.

Entre estas acciones, destacamos:

- Sistemas de energía solar fotovoltaica. En la actualidad, el grupo tiene en marcha varios proyectos de energía fotovoltaica, mientras que otros se encuentran en etapas de propuesta, análisis y desarrollo. Estas iniciativas contribuirán a la reducción de las emisiones de GEI por parte del grupo al incrementar el autoconsumo.
- Proyectos de trigeneración. Desarrollo de proyectos de trigeneración energética, posibilitando la producción simultánea de calor, frío y electricidad, contando con un proyecto activo en Jamaica y otro en fase de propuesta en República Dominicana.
- Transición progresiva de propano a gas natural. Desde 2018 se ha renovado la utilización de gas natural en sustitución del gas propano, reduciendo consecuentemente las emisiones derivadas.
- Tecnologías de recuperación térmica. Incorporación de sistemas de recuperadores térmicos, evitando la extracción de aire ya climatizado y reduciendo el consumo de energía.
- Eficiencia energética en las habitaciones. Instalación de sistemas halógenos, iluminación es Led, sensores de presencia y protocolo de encendido y apagado de luces.
- Optimización energética. Preferencia por la adquisición de energía renovable en lugar de fuentes contaminantes.
- Análisis de emisiones de gases. Se desarrolla el estudio de emisiones actuales, mejorando la precisión de su cuantificación, aumentando consecuentemente la transparencia y fiabilidad de los datos.
- Capacitación y concienciación:
 - Proyecto Energy 15. En 2022, se realizó el levantamiento de 33 acciones para reducción consumo energético e hídrico.
 - Compromiso 2024; proyecto MUST ENERGY, con el objetivo de implementar un conjunto de medidas operativas de forma que puedan servir de guía para mejorar el nivel de eficiencia en los consumos de energéticos
 - Acuerdos dentro del mercado eléctrico. Acuerdos de compra de energía verde de origen certificados como International Renewable Energy Certificates (en adelante, I-RECs)17 y Garantías de Origen (en adelante, GdOs)18.

Iniciativas para la mejora de la eficiencia energética en América:

Iniciativa/complejo hotelero	CUN	CM	PVR	PUJ	SSA	MBJ	SDQ	CC
Paneles Fotovoltaicos	proyecto	proyecto	proyecto	✓		✓	✓	
Bombas de Calor para ahorro Chillers y Generación de ACS	✓	✓	✓	✓			✓	
Equilibrado Circuitos AH	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Equilibrado Circuito ACS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo BMS Consumos	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Cogeneración				✓		✓		

*Leyenda de destinos:

- CUN: Riviera Maya, México
- CM: Costa Mujeres (Cancún), México
- PVR: Puerto Vallarta, México
- PUJ: Punta Cana, República Dominicana
- SSA: Imbassai, Brasil
- MBJ: Montego Bay, Jamaica
- SDQ: Santo Domingo, República Dominicana
- CC: Cap Cana, República Dominicana



Handwritten signature in blue ink.

Objetivos

Desde 2018, GEM lleva a cabo la medición y presentación anual de su huella de carbono, designando ese año como el año base para establecer un objetivo interno de reducción del 70% en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en su actividad hotelera para 2030. Este objetivo supera la reducción del 50% establecida por la Declaración de Glasgow y se alinea con la iniciativa Science Based Target initiative (SBTi), con el objetivo de mitigar el aumento de temperatura a 1,5 °C.

**Hasta 2022,
Grupo Empresas Matutes
logró una reducción del 66%
de la huella de carbono.**

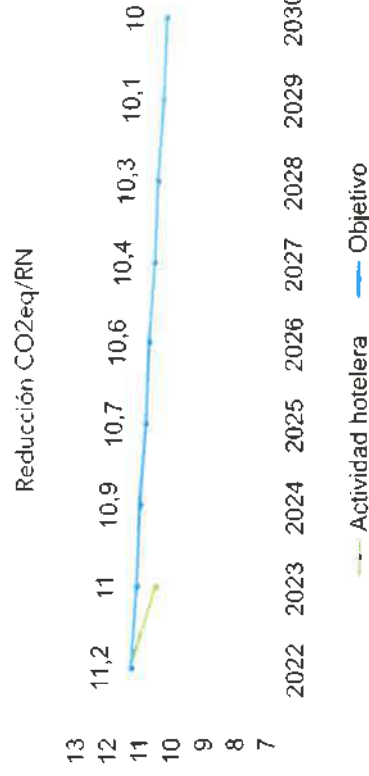
Hasta 2022, GEM logró una reducción del 66% y ha establecido un nuevo indicador de desempeño clave (KPI) para su actividad hotelera: las emisiones GEI por estancia. El nuevo objetivo es reducir la huella de carbono por estancia en un 8% hasta 2028 y un 11% hasta 2030, con 2022 como año base. Esto implica una reducción anual del 1.4% y un incremento total del 70% al 72% en la reducción de emisiones GEI desde 2018.

El KPI definido por GEM para monitorear la contribución a la mitigación del cambio climático es el siguiente:

- Medición de las emisiones de dióxido de carbono equivalentes, expresadas en kilogramos por noche (kgCO₂eq/RN), siendo de 10,42 kgCO₂eq/RN en 2023. El total de número de RN, habitaciones ocupadas, en 2023 ha sido de 2.739.938

Este cálculo incluye el Alcance 1, que contempla las emisiones directas asociadas al consumo de combustibles, y el Alcance 2, que abarca las emisiones derivadas del consumo eléctrico, dividido por el número de estancias (habitaciones ocupadas). El perímetro del cálculo abarca las emisiones vinculadas con la actividad hotelera en territorios de Europa y América, específicamente en los complejos bajo propiedad de GEM.

Desde 2018, el grupo utiliza la metodología internacional del GreenHouse Gas Protocol (GHG Protocol), un marco de referencia mundial para el cálculo de la huella de carbono.



Contribución a los ODS



Reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero

Reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero en un hotel (alcance 1 y 2) contribuye directamente al ODS 7 al adoptar prácticas más sostenibles, como el uso de fuentes de energía más limpias y la mejora de la eficiencia energética.



Medidas relacionadas con la eficiencia energética

Al implementar medidas relacionadas con la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la reducción de la huella de carbono, PHG respalda activamente los esfuerzos para combatir el cambio climático y sus impactos, y por tanto el ODS 13.



Métricas

Gestión consumos energéticos y huella de carbono

El 100% la energía que se consume en todos sus hoteles de España, México, Italia y Brasil procede de energías renovables, lo que supone el 68% del consumo global en los siete países en los que el grupo tiene presencia, ya sea vía garantías de origen o infraestructura de paneles fotovoltaicos para autoconsumo.

Actividad Hotelera

TABLA CONSUMOS ENERGÉTICOS

Actividad Hotelera			
Indicador	Unidad	2023	2022
%			
Electricidad	MWh	176.114	159.839
Diesel	L	456.689	547.426
Gasolina	L	86.060	46.508
GLP	L	7.410.928	7.525.386
-			
Gas natural	m3	832.108	627.260
	MWh	9.736	7.339
33 %			

Incremento de gasolina debido mayor uso de vehículos en Jamaica y Bavaro

Detalle consumo eléctrico

Indicador	Unidad	2023
Electricidad no renovable	MWh	34.652
Frio	MWh	17.624
ACS	MWh	3.274
Vapor	MWh	637
Total consumo no renovable	MWh	56.187
Electricidad renovable (con certificación verde)	MWh	115.167
Fotovoltaica	MWh	4.760
Total electricidad	MWh	176.114
porcentaje electricidad renovable	total consumo	68 %



TABLA HUELLA DE CARBONO

Huella de Carbono - Grupo GEM				
Emisiones (Tn CO2 eq)	Actividad Hotelera			
	2023	2022		
Scope 1	14.507	14.389		
Scope 2	14.047	13.126		
Totales	28.554	27.515		

Resto de Actividades

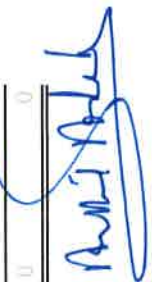
TABLA CONSUMOS ENERGÉTICOS

Indicador	Unidad	Distribución bebidas			Piscifactoría			Varadero			Distribución materiales construcción		
		2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022	%
Electricidad	MWh	215	271	-21 %	5.322	6.630	-20 %	985	807	22 %	507	590	-14 %
Diesel	L	19.060	23.750	-20 %	15.986	10.607	51 %	11.273	11.472	-2 %	-	-	-
Gasolina	L	3.861	18.587	-79 %	-	-	-	774	623	24 %	-	-	-

Distribución de bebidas: disminución en combustible en línea con menor volumen de distribución
Piscifactoría: aumento diesel debido a un mayor uso del generador eléctrico debido a cortes de electricidad

TABLA HUELLA DE CARBONO

Huella de Carbono - Grupo GEM												
Emisiones (Tn CO2 eq)	Distribución de bebidas			Piscifactoría			Varadero			Distribución de materiales de construcción		
	2023	2022		2023	2022		2023	2022		2023	2022	
Scope 1	56	204		39	26		30	28		0	0	
Scope 2	0	0		0	0		0	0		0	0	
Totales	56	204		39	26		30	28		0	0	



3.3. Contaminación

Enfoque de gestión

La preservación del medio ambiente y la reducción de nuestra huella ecológica es uno de los grandes objetivos que nos marcamos. Primeramente, reconociendo que la industria hotelera puede tener un impacto significativo en el medio ambiente, y segundo, implementando una serie de medidas para mitigar nuestra contaminación.

Nuestra acciones van desde la gestión adecuada de residuos hasta la adopción de prácticas sostenibles en nuestras operaciones diarias, nos esforzamos por minimizar nuestra contribución a la contaminación del aire, agua y suelo a través de la monitorización constante y la mejora continua de nuestros procesos.

Algunas de las acciones que se están llevando a cabo, o que están en evaluación para ver si es viable su implementación, serían las siguientes:

- Programas para una correcta gestión de residuos que incluya el foco en el reciclaje.
- Ver posibilidades del compostaje de algunos de estos residuos.
- Instalación de sistemas de iluminación eficientes, y sensores de movimiento en lugares que lo permitan para reducir el consumo de energía.
- Fomentar el uso de transporte sostenible entre nuestros colaboradores y clientes.
- Programas en habitaciones para la reutilización de toallas y sábanas en lugar de solicitar el cambio diario.



Handwritten signature in blue ink.

Gestión elementos contaminantes

Es este apartado es importante identificar y describir los elementos contaminantes que pueden estar presentes en nuestras operaciones. Entre estos elementos encontramos:

Residuos Sólidos

Los residuos sólidos son materiales no líquidos que se desechan después de su uso. En nuestro contexto, estos pueden incluir residuos de alimentos, envases de plástico, vidrio, papel, cartón, residuos de limpieza, entre otros. La gestión de residuos sólidos son las acciones destinadas a minimizar la generación de residuos, así como a su correcta clasificación, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final. Las prácticas de gestión de residuos sólidos sostenibles incluyen la reducción en la fuente, el reciclaje, la reutilización y la compostación de residuos para minimizar su impacto ambiental.

Para la gestión de estos residuos, nos enfocamos en las siguientes áreas:

- Reforzar nuestro programa de gestión de residuos incluyendo la separación en origen, el fomento del reciclaje y ver posibilidad de la compostación de residuos orgánicos.
- Seguir evaluando e incluyendo el uso de materiales y envases biodegradables o reciclables en las operaciones de nuestros hotel.
- Formaciones al personal para reducir el desperdicio de alimentos y promover prácticas de consumo responsable.

Contaminantes Atmosféricos

Los contaminantes atmosféricos son sustancias o partículas presentes en el aire que pueden ser perjudiciales para la salud humana, la fauna y la flora, así como para el medio ambiente en general. Ejemplos comunes de contaminantes atmosféricos incluyen óxidos de nitrógeno (NOx), dióxido de azufre (SO₂), partículas suspendidas (PM), compuestos orgánicos volátiles (COV) y gases de efecto invernadero como el dióxido de carbono (CO₂) y el metano (CH₄).

La gestión de contaminantes atmosféricos implica la implementación de medidas para reducir las emisiones de fuentes industriales, vehiculares y de otras actividades humanas, así como para monitorear y mejorar la calidad del aire.

Las acciones que se están realizando para reducir estos contaminantes atmosféricos son las siguientes:

- Instalación de sistemas de filtración de aire de alta eficiencia en equipos de HVAC para reducir las emisiones de partículas y gases contaminantes.
- Continuar fomentando el uso de fuentes de energía renovable, como paneles solares o turbinas eólicas, para reducir la dependencia de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Mantenimiento regular de equipos y vehículos para garantizar su funcionamiento óptimo y minimizar las emisiones contaminantes.

Aguas Residuales

Las aguas residuales son aguas que han sido utilizadas en procesos industriales, comerciales, agrícolas o domésticos y que contienen contaminantes o impurezas. En nuestro caso, las aguas residuales pueden incluir aguas grises (provenientes de lavamanos, duchas, lavadoras, etc.) y aguas negras (provenientes de inodoros).

La gestión de aguas residuales implica el tratamiento adecuado de estas aguas para eliminar contaminantes y evitar su descarga indiscriminada en cuerpos de agua naturales, lo que puede causar contaminación y daño ambiental.



Entre las acciones para una correcta gestión encontramos:

- Implementación de sistemas de tratamiento de aguas residuales que cumplan con los estándares ambientales locales o de cada uno de los países donde operamos.
- Uso de tecnologías de conservación de agua, como grifos de bajo flujo y dispositivos de descarga de inodoros de alta eficiencia, para reducir el consumo de agua y la generación de aguas residuales.
- Monitoreo regular de la calidad del agua residual para asegurar su cumplimiento con los requisitos de descarga.

Productos Químicos y Sustancias Tóxicas

Los productos químicos y sustancias tóxicas son compuestos químicos que pueden ser dañinos para la salud humana, la vida silvestre y el medio ambiente en general. Estos productos pueden incluir productos de limpieza, detergentes, pesticidas, herbicidas, pinturas, disolventes y otros productos químicos utilizados en las operaciones diarias.

La gestión de productos químicos y sustancias tóxicas implica la adopción de prácticas seguras de manejo, almacenamiento y eliminación de estos productos, así como la búsqueda de alternativas menos dañinas y más respetuosas con el medio ambiente.

Algunas de las acciones a llevar a cabo serían:

- Selección de productos de limpieza y detergentes ecológicos y biodegradables, certificados por organismos ambientales reconocidos.
- Implementación de prácticas de gestión integrada de plagas que minimicen el uso de pesticidas y promuevan métodos de control biológico y no químico.
- Capacitación del personal en el manejo seguro y adecuado de productos químicos, así como en la identificación y uso de alternativas menos tóxicas.

Ruido

El ruido es un sonido no deseado o molesto que puede ser generado por diversas fuentes, como equipos de HVAC, vehículos, maquinaria, construcción, actividades humanas, entre otros. La contaminación acústica o sonora puede tener impactos negativos en la salud física y mental de las personas, así como en la fauna silvestre y el medio ambiente en general.

La gestión del ruido implica la adopción de medidas para minimizar la generación de ruido, como:

- La instalación de dispositivos de atenuación acústica.
- El uso de tecnologías más silenciosas.
- La planificación adecuada de actividades para reducir las molestias a los residentes y huéspedes.

3.4. Recursos hídricos y marinos

Enfoque de gestión

El compromiso del Grupo Empresas Matutes con la protección del medio ambiente se extiende a la gestión responsable de los recursos hídricos y marinos en todas sus actividades. Dentro de la actividad hotelera hay una estrecha relación entre la preservación de los recursos hídricos y la creación de valor sostenible para el negocio turístico; desde el grupo nos comprometemos a reducir su impacto ambiental mediante el uso sostenible de los recursos naturales. Para lograr este objetivo, nos vamos a enfocar en mejorar la eficiencia en el uso de agua y en implementar prácticas responsables de gestión marina en todas nuestras instalaciones. Este enfoque se materializa a través del desarrollo de iniciativas específicas que promueven la conservación y el uso responsable de los recursos hídricos y marinos en cada una de las unidades de negocio. Para ello, hemos identificado las unidades ubicadas en zonas de estrés hídrico a través de la herramienta Acueduct Water Risk Atlas.

Mapa zonas estrés hídrico



[Firma manuscrita]

Gestión del agua

En Grupo Empresas Matutes, hemos estado trabajando durante muchos años en la eficiencia del uso del agua. Somos plenamente conscientes de la importancia de este recurso natural y de la necesidad de medirlo, utilizarlo y optimizarlo correctamente. La actividad hotelera es responsable del 99% del consumo total de agua del grupo. En 2023, América representó el 85.5% del consumo de agua del grupo. Por ello, hemos asumido el compromiso de implementar medidas proactivas y adoptar prácticas de eficiencia en el uso del agua.

Compromiso sobre eficiencia en el consumo de agua

Desde el grupo nos comprometemos a implantar medidas para un consumo responsable y eficiente del agua e identificar el nivel de dependencia y el impacto que tiene la operación. Esto se logra a través de la involucración de empleados y clientes, un control sobre el uso y abastecimiento de recursos hídricos y marinos en las operaciones y control en el tratamiento de agua e inversión tanto en equipos como en tecnología.

Programas concienciación y sensibilización

Para lograr una mayor eficiencia en el consumo hídrico se requiere de la participación de todos los grupos de interés. Desde el grupo se está trabajando en programas de concienciación de empleados para lograr una mayor conciencia ambiental y buscar una involucración continua en el uso responsable del agua.

Monitoreo y evaluación continua

Para verificar una buena gestión de los recursos hídricos se requiere un monitoreo continuo del consumo así como seguimiento de KPIs que nos permite analizar e identificar áreas de mejora. Desde el grupo se identifica el consumo de agua atendiendo a su fuente de origen, cantidad de agua tratada y reutilizada y, dentro de la actividad hotelera, se marcan objetivos de reducción en base a número de estancias.



América

Iniciativas gestión hídrica

Actividad hotelera

Con el objetivo de mejorar la gestión de este recurso, principalmente en los complejos de América, PHG implementa diferentes iniciativas siguiendo el manual de buenas prácticas de la empresa:

- En 6 de los complejos de PHG se lleva a cabo el procesado de agua de pozos vía ósmosis para conservar los recursos hídricos (produce agua de alta calidad de fuentes no potables).
 - Procesado de agua de pozos mediante suavizadores para mejorar la eficiencia de calentadores, aguas y calderas, reduciendo el consumo hídrico.
 - En 5 complejos hay planta de tratamiento de aguas residuales para su reutilización en riego y otros procesos que requieren un uso intensivo del recurso.
 - Control sobre consumos y sistemas de alerta. Supervisión y gestión del uso de agua, además de instalación de sistemas que generan alarma en caso de detectar comportamientos anómalos.
- Programas de concienciación de empleados y clientes.
 - Iniciativas y campañas diseñadas para educar y sensibilizar tanto a los empleados como a los clientes sobre la importancia de utilizar el agua de manera responsable y eficiente.
 - Proyecto Energy 15. En 2022, se realizó el levantamiento de 33 acciones para reducción consumo.
 - Compromiso 2024; proyecto MUST ENERGY, con el objetivo de implementar un conjunto de medidas operativas de forma que puedan servir de guía para mejorar el nivel de eficiencia

Iniciativas para la reducción del impacto hídrico en América

Iniciativa/complejo hotelero	CUN	CM	PVR	PUJ	SSA	MBJ	SDQ	CC
Procesado Agua Pozos-Ósmosis	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Procesado Agua Pozos-Suavizadores			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aprovechamiento Agua Riego-PTAR	✓	✓	✓		✓	✓		
Generación Hipoclorito Sodio	proyecto	proyecto		proyecto	✓			
Equilibrado Circuitos AH	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Equilibrado Circuito ACS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo BMS Consumos	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

*Leyenda de destinos:

- CUN: Riviera Maya, México
- CM: Costa Mujeres (Cancún), México
- PVR: Puerto Vallarta, México
- PUJ: Punta Cana, República Dominicana
- SSA: Imbassai, Brasil
- MBJ: Montego Bay, Jamaica
- SDQ: Santo Domingo, República Dominicana
- CC: Cap Cana, República Dominicana

Piscifactoría

Se emplea un sistema de recirculación de agua (RAS) en el cultivo, reduciendo en un 95% el consumo de agua salada.

Objetivos

GEM ha integrado la gestión del agua en su estrategia de sostenibilidad, enfocándose en promover un uso eficiente de este recurso esencial. Se han implementado manuales de buenas prácticas y se llevan a cabo iniciativas para controlar el consumo, mejorar los sistemas de gestión, fomentar la recirculación del agua, y concienciar a empleados y clientes sobre la importancia de su conservación. Estas acciones reflejan el compromiso de GEM con la gestión responsable de los recursos hídricos y su contribución a la conservación del medio ambiente.

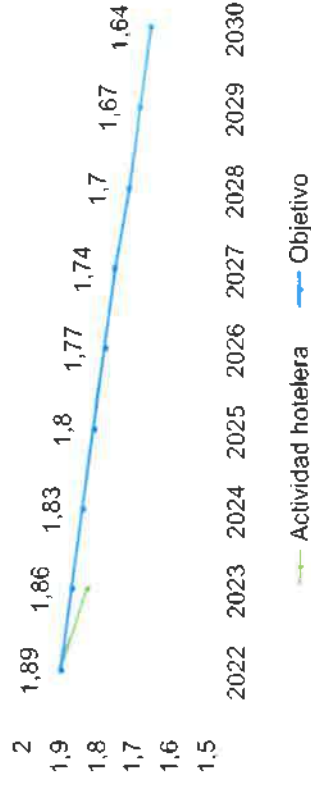
En la actividad hotelera, que representa el consumo más relevante del grupo, GEM se ha propuesto reducir el consumo de agua por habitación ocupada en un 10% para el año 2028, tomando como año base el 2022. Para 2030, el objetivo es alcanzar una reducción del 13%.

El principal indicador de rendimiento (KPI) definido para monitorear la gestión hídrica en la actividad hotelera es el 'Consumo anual de agua de actividad hotelera expresado en metros cúbicos por estancia' que en 2023 el KPI ha sido de 1,83 m3/RNs. Este cálculo toma en cuenta el consumo de agua vinculado con la actividad hotelera de GEM, dividido por el número de estancias o habitaciones ocupadas. El perímetro de cálculo incluye aquellos complejos que se encuentran bajo propiedad de GEM (86,5% del total de habitaciones) y que están ubicados en Europa y América.

De acuerdo con el Sustainability Accounting Standards Board, la gestión del agua es un aspecto material para el sector hotelero, especialmente en regiones con estrés hídrico o limitaciones en el suministro. El KPI empleado se alinea con las tendencias y desafíos actuales en materia de sostenibilidad, y refleja la resiliencia de la empresa frente a situaciones de baja disponibilidad de agua. La importancia de este KPI también está respaldada por normativas de reporte como la Taxonomía y la CSRD, lo que subraya su relevancia estratégica y la necesidad de incluirlo en los informes de sostenibilidad empresariales.

GEM se ha propuesto reducir el consumo de agua por habitación ocupada en un 10% para el año 2028.

Reducción m3/RN



Contribución a los ODS

6
AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



ACCESO A AGUA LIMPIA Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO

La reducción del consumo hídrico contribuye a este Objetivo de Desarrollo Sostenible, ya que al reducir la demanda de agua en las operaciones hoteleras, se avanza hacia la conservación de este recurso, contribuyendo al objetivo de asegurar acceso equitativo al agua limpia y servicios de saneamiento.

14
VIDA
SUBMARINA



CALIDAD DEL AGUA EN RÍOS Y OCÉANOS

La gestión responsable del agua en el hotel, al disminuir la carga sobre los recursos hídricos locales, ayuda a preservar la calidad del agua que finalmente se descarga en los cuerpos de agua cercanos, como ríos y, en última instancia, el océano.



Amalia

Datos sobre consumo de agua

En 2023, el consumo de agua total de los complejos hoteleros y las sociedades que conforman el Grupo Empresas Matutes ha sido de 5.018.426 m3.

Actividad Hotelera

Indicador	Unidad	2023	2022	%
Total Agua	m3	5.018.426	4.654.451	8 %

2023 actividad hotelera por fuente de origen

Consumo agua	Unidades	TOTAL
Agua suministrada	m3	864.656
Agua captación	m3	4.153.770
Total	m3	5.018.426

Vertido aguas residuales

Vertido de agua



- El agua residual está en torno al 80% del agua de consumo, globalmente son 4 millones de m3. En Europa y tres complejos de América se vierte directamente al alcantarillado público, 744.226 m3 el 19% del total. En todos los complejos de México, Brasil y Jamaica y un destino de República Dominicana el agua se traslada a una planta de tratamiento de aguas residuales: 3.270.514 m3, un 81% del total.
- En todos los casos, la gestión y tratamiento se hace de acuerdo con la regulación vigente.

Resto actividades

		Distribución bebidas		Plasticfactoría		Varadero		Distribución materiales construcción	
Indicador	Unidad	2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022
Agua	m3	2.714	2.039	33 %	8.075	16.033	-50 %	6.234	4.873
								19.844	22.312
									-11 %

Distribución de bebidas: incremento debido a fugas internas. Se ha reforzado el control sobre consumos
Plasticfactoría: disminución debido a la limpieza limpieza total de las instalaciones que se realizó en 2022 aumentando el consumo de agua.
Varadero: incremento en línea con incremento en actividad

[Handwritten signature]

3.5. Biodiversidad y ecosistemas

Enfoque de gestión

En Grupo Empresas Matutes valoramos y entendemos la riqueza de la biodiversidad y reconocemos nuestra responsabilidad en su preservación.

En nuestro grupo, nos comprometemos a proteger y promover la biodiversidad en todas nuestras operaciones, desde la conservación de áreas verdes hasta el apoyo a la vida silvestre local. A través de la implementación de prácticas de gestión ambiental sostenible y la colaboración con organizaciones locales de conservación, estamos trabajando para mantener y mejorar la biodiversidad en nuestro entorno.

Nuestro compromiso se refleja en indicadores clave de desempeño que nos ayudan a evaluar nuestro impacto en la biodiversidad y orientar nuestras acciones hacia un futuro más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

Mapa activos hoteleros en zonas protegidas



Gestión biodiversidad

La biodiversidad es un recurso invaluable que sustenta la salud de nuestros ecosistemas y comunidades locales en los siete países donde operamos.

Como grupo responsable con el entorno donde se encuentran nuestros activos, asumimos la responsabilidad de proteger y promover la biodiversidad en todas nuestras operaciones, contribuyendo así al bienestar ambiental y social de las regiones donde tenemos presencia.

Compromiso con la Protección de la Biodiversidad:

Grupo empresas Matutes está comprometido con la protección y conservación de la biodiversidad en cada uno de los destinos donde operamos. Reconocemos que la biodiversidad es un componente esencial de los servicios que ofrecemos a nuestros huéspedes y estamos dedicados a preservarla para las generaciones futuras.

Acciones y Programas de Conservación:

En colaboración con comunidades locales, organizaciones de conservación y autoridades gubernamentales, hemos implementado una serie de acciones y programas de conservación para proteger y restaurar la biodiversidad en los destinos donde tenemos presencia. Estos programas incluyen la restauración de hábitats naturales, la protección de especies en peligro de extinción, la promoción de la agricultura sostenible y la educación ambiental.

Colaboración y Alianzas Estratégicas:

Valoramos la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo en la gestión de la biodiversidad. Por ello, buscamos establecer alianzas estratégicas con comunidades locales, ONGs ambientales, instituciones académicas y entidades gubernamentales en cada país donde operamos. Estas alianzas nos permitirán trabajar de manera conjunta en la identificación de problemas ambientales, el diseño de soluciones efectivas y la implementación de proyectos de conservación a largo plazo.



Estrategia

Nuestra estrategia de gestión de la biodiversidad esta centrada en la conservación activa y participativa.

Esta estrategia se basa en la colaboración con comunidades locales, organizaciones de conservación y otras partes interesadas para proteger y promover la biodiversidad en nuestros destinos turísticos.

Las principales características de esta estrategia incluyen:

- *Identificación de Prioridades de Conservación:* Trabajamos en estrecha colaboración con expertos en biodiversidad y autoridades locales para identificar las áreas y especies de mayor importancia ecológica y priorizar acciones de conservación en función de estas prioridades.
- *Participación Comunitaria:* Involucramos activamente a las comunidades locales en la gestión de la biodiversidad, reconociendo su papel como custodios tradicionales de los recursos naturales y fomentando su participación en actividades de conservación, monitoreo y educación ambiental.
- *Restauración de Hábitats Naturales:* Implementamos proyectos de restauración de hábitats naturales, como reforestación, restauración de manglares y recuperación de áreas degradadas, para mejorar la salud y la diversidad biológica de los ecosistemas locales.
- *Protección de Especies en Peligro de Extinción:* Protegemos y conservamos especies en peligro de extinción presentes en nuestros destinos turísticos, colaborando con organizaciones especializadas en la conservación de la vida silvestre y participando en programas de reproducción en cautiverio y liberación.
- *Educación Ambiental y Sensibilización:* Implementamos programas de educación ambiental y sensibilización dirigidos a nuestros colaboradores, huéspedes y comunidades locales, con el objetivo de aumentar la conciencia sobre la importancia de la biodiversidad y promover prácticas de turismo responsable.
- *Monitoreo y Evaluación Continua:* Establecemos sistemas de monitoreo y evaluación para seguir de cerca el estado de la biodiversidad en nuestros destinos turísticos, evaluar el impacto de nuestras acciones de conservación y adaptar nuestra estrategia según sea necesario para lograr resultados positivos a largo plazo.



Acciones

Protección de la biodiversidad

Puesto que parte de los unidades de negocio gestionadas por Grupo empresas Matutes desarrollan su actividad dentro de áreas naturales protegidas, la organización cuenta con distintas medidas e iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera. Del mismo modo, todas las sociedades que conforman el grupo muestran una implicación directa en la protección y gestión de la biodiversidad de sus ecosistemas más próximos.

Iniciativas de conservación de la naturaleza y el medio natural

Actividad piscifactoría

- Colaboración con PNBC en la elaboración del censo de ave en las Salinas.
- Convenio de colaboración con la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para la obtención de ejemplares vivos de anguilas (Anguilla anguilla) incluidas en el Libro Rojo de vertebrados amenazados de Andalucía, para la recuperación de poblaciones.

Actividad hotelera

En 2023 se han realizado un total de 156 acciones ambientales entre todos los hoteles de PHG. A continuación explicamos las mas relevantes.

A nivel internacional, los hoteles ubicados en América, debido a la riqueza y diversidad de los ecosistemas terrestres y acuáticos presentes en las situaciones geográficas en los que se localizan, se encuentran expuestos a nichos de flora y fauna exóticos de especial protección y conservación. Estas son las iniciativas mas destacadas en América y Europa:

- En Costa Mujeres cada año se lleva cabo un monitoreo de la flora y la fauna en toda la propiedad por parte de especialistas externos, con la finalidad de reportar las condiciones ambientales del ecosistema. Se usa la distribución y abundancia de distintas especies animales y vegetales como indicadores.
- Se han dejado amplias extensiones de terreno como zonas de conservación ecológica, esto para que sean una reserva de los ecosistemas de la zona. Una vez al año se contratan a especialistas para que realicen monitoreos de fauna, vegetación y parámetros de la calidad del agua en cuerpos naturales, esto con el fin de conocer la salud ecológica y en su caso, tomar acciones de mitigación o mejoramiento.





Creación del campamento Tortuguero de Riviera Maya en 2012. Para cada temporada de anidación, desde el año 2012, se gestionan los permisos ante las autoridades ambientales para la operación y montaje de un campamento tortuguero. La operación del campamento tortuguero dura las 24 horas del día, siendo durante la noche la actividad principal, que es cuando las tortugas arriban a la playa a anidar. La labor de los técnicos es realizar una inspección del estado físico del ejemplar y monitorear el desove. Posteriormente los huevos son reubicados en un corral donde se vigilan de manera constante, manteniéndolos fuera del alcance de los depredadores y llevando un registro estadístico preciso. Durante la temporada se atienden las inquietudes de los huéspedes y colaboradores en cuanto a la operación del campamento, todo mediante actividades de educación ambiental dirigidas por los técnicos capacitados. En dichas actividades se respeta siempre el comportamiento natural de las especies causando el menor impacto posible. Esta labor, sin duda, fortalece nuestra Política de Sostenibilidad y el compromiso con la conservación del medio.

En República Dominicana, durante el 2023 se realizaron reforestaciones, limpieza de playas públicas mensuales, estudio de impacto de los corales y Donaciones a la fundación del Gobierno para la protección de los arrecifes Red Arrecifal Dominicana. Colaboramos con horas de voluntariado en las distintas campañas de castración realizadas en la zona de Bávaro Punta Cana.

En Ibiza, la lagartija pitiusa (*Podarcis pityusensis*) es un animal endémico de Ibiza y Formentera que se encuentra amenazada debido a una invasión de serpientes desde principios de los 2000. Dado que en la zona de Sant Jordi ya se han detectado ejemplares de serpientes y para proteger nuestra colonia de "sargantanes", en Ushuaia Ibiza Beach Hotel hemos instalado refugios para aumentar sus posibilidades de supervivencia. Además, próximamente, se supran al mismo proyecto el Hotel Gran Palladium Ibiza y el TRS Ibiza Hotel, de la mano de la bióloga ibicenca Maria Antonia Cirer.



Handwritten signature

Proyecto del Centro de Producción Agrícola en Imbassai, Brasil

El Proyecto del Centro de Producción Agrícola (CCPA) es una iniciativa del Instituto Imbassai, en la cual colabora y lidera Grand Palladium Imbassai. Este proyecto se centra en ampliar la visión cultural y ambiental de la región de Imbassai, Brasil, con un enfoque triple que beneficia a las comunidades locales, nuestros clientes y el medio ambiente, reforzando nuestra responsabilidad corporativa y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Capacitación y Desarrollo Comunitario

A través de esta colaboración, Grand Palladium Imbassai impulsa la capacitación en la producción sostenible dentro de la comunidad. Ofrecemos cursos sobre educación ambiental, meliponicultura y sostenibilidad, diseñados para fortalecer la economía local a través de prácticas sostenibles. Este enfoque también preserva la rica cultura y artesanía local, con especial atención en la colaboración con la comunidad indígena de la región.

Prácticas Agrícolas Ambientalmente Conscientes

El CCPA adopta prácticas agrícolas que respetan el medio ambiente, incluyendo la producción sostenible de alimentos y la creación de un meliponario para la producción de miel de abejas sin aguijón. Estas actividades están diseñadas para preservar la biodiversidad y minimizar el impacto ambiental en Imbassai.

Gestión de Residuos y Reducción de Impacto Ambiental

Comprometidos con un efectivo proyecto de impacto ambiental, implementamos prácticas de compostaje y una gestión adecuada de residuos orgánicos. Nuestro objetivo en Grand Palladium Imbassai es reducir significativamente nuestro impacto ambiental, contribuyendo a la preservación de la belleza natural que rodea la región.

Compromiso de Compra y Apoyo a la Producción Local

Un elemento clave de nuestra colaboración es el compromiso de Grand Palladium Imbassai de comprar la producción generada por el CCPA. Esta iniciativa no solo asegura un mercado para los productos agrícolas sostenibles cultivados en la zona, sino que también fortalece la viabilidad económica del proyecto y fomenta la continuación de prácticas agrícolas responsables y sostenibles.

Objetivo 2024: Integración de la Sostenibilidad en la Experiencia del Cliente

Desde Grand Palladium Imbassai, proporcionamos experiencias auténticas a nuestros huéspedes centradas en la producción sostenible de productos agrícolas. Este enfoque promueve la comercialización local y beneficia la economía regional, permitiendo a los clientes conectar de manera única con la esencia sostenible de Imbassai.



3.6. Uso de los recursos y economía circular

Enfoque de gestión

En un mundo dominado por una economía lineal, que se sustenta en la explotación intensiva de recursos naturales, la transformación de estos en productos comerciales y la posterior generación de residuos al concluir su ciclo de vida, cobran especial importancia todas las iniciativas enfocadas en establecer un nuevo modelo de economía circular. Este modelo, que promueve el aprovechamiento y la reutilización de los residuos generados, desempeña un papel crucial en las actividades de cualquier organización.

Grupo Empresas Matutes establece los siguientes compromisos:

- Promover una estrategia para optimizar la gestión del desperdicio alimentario, a través del desarrollo de programas de medición y, el impulso de programas para identificar nuevas alternativas de uso al desperdicio alimentario, mediante la colaboración con partners
- Optimizar el ciclo de vida de los productos, materiales y recursos, reduciendo la generación de residuos y sus impactos medioambientales, contribuyendo al impulso de un modelo circular, sostenible y eficiente de los recursos y una gestión responsable de los residuos generados en nuestra operación

Estrategia

Nuestra estrategia refleja nuestro compromiso de liderar el cambio hacia un modelo de negocio más sostenible y responsable, en línea con nuestros valores y el bienestar de las comunidades donde operamos. Estamos convencidos de que al adoptar principios de economía circular y promover la eficiencia en el uso de recursos, podemos contribuir de manera significativa a la protección del medio ambiente y la creación de valor a largo plazo para todas nuestras partes interesadas. Algunas de las estrategias que estamos llevando a cabo son:

Optimización de Recursos: Implementación de medidas en todas las áreas para optimizar el uso de recursos naturales, como agua y energía, en todas nuestras propiedades. Esto incluirá la adopción de tecnologías y prácticas para reducir el consumo de agua y energía, así como la implementación de sistemas de gestión de recursos que monitoreen y optimicen su uso en tiempo real.

Reducción y Gestión de Residuos: Estamos comprometidos en reducir la generación de residuos en nuestras operaciones y promover la reutilización, el reciclaje y el compostaje como parte de nuestra estrategia de economía circular. Implementaremos programas de separación en origen y gestión de residuos en todas nuestras propiedades, así como iniciativas para minimizar el uso de envases desechables y productos de un solo uso.

Promoción de la Economía Circular: Adoptaremos principios de economía circular en todas las etapas de nuestro negocio, desde el diseño y la construcción de nuestras propiedades hasta la gestión de la cadena de suministro y la operación diaria. Fomentaremos la reutilización de materiales y la incorporación de productos reciclados en nuestros procesos y productos, así como la colaboración con proveedores comprometidos con la economía circular.

Innovación y Colaboración: Promoveremos la innovación y la colaboración en la búsqueda de soluciones sostenibles para nuestros desafíos ambientales. Trabajaremos en estrecha colaboración con socios de la industria, organizaciones ambientales y expertos en sostenibilidad para desarrollar y adoptar tecnologías y prácticas que impulsen la transición hacia un modelo de economía circular.

Acciones

En la cultura y valores de respeto por el medio ambiente, forjados en Grupo Empresas Matutes, se le da cabida a iniciativas encaminadas a desarrollar la actividad de toda la organización bajo un modelo de economía circular, sustentado sobre tres pilares esenciales: la recuperación, el reciclaje y la reutilización de los residuos.

Actividad Hotelera

En todos los hoteles nacionales e internacionales del Palladium Hotel Group se están desarrollando iniciativas en materia de economía circular. Palladium Hotel Group colabora con la fundación Impulsa Baleares, iniciativa que persigue impulsar la competitividad global de Baleares y contribuir, así, a que la sociedad avance hacia un futuro de mayor prosperidad.

Reducción de desperdicio alimentario con el objetivo de controlar la sobreproducción, reducir el desperdicio y alinear los estándares en las ruedas de menú por marca. Para esto hemos diseñado para 2024 distintas pruebas piloto en nuestros hoteles:

- Controliza: herramienta de inteligencia artificial que mide los productos en el buffet, analiza y predice consumos con el objetivo de evitar desperdicios.
- TooGoodToGo: aplicación que hace de intermediario entre restaurantes y consumidores para poner a la venta productos o alimentos que no han vendido para no malgastar la comida. Prueba en Only YOU Atocha con un resultado de 3,5 toneladas de CO2 no emitidos.
- Oreka: intermediario que nos ayuda a distribuir excedentes de alimentos a entidades sociales y grupos vulnerables.
- Unilever Food Solutions: colabora con nosotros dando formación en temas de desperdicio alimentario.
- Cápsulas Nespresso: las cápsulas utilizadas destinadas al compost, biogás y a fines agrícolas como cultivos de arroz en países en desarrollo; Proyecto de compost en Tenerife, donde se segregan los residuos para minimizar el impacto medioambiental, se fabrica el compost que luego se usa en plantaciones de la zona para luego vender los productos desde la cooperativa local, promoviendo la compra por parte de negocios locales.

Soap for Hope: Programa de reciclaje de jabón creado por Diversey que se moviliza de grata forma en la hostelería teniendo como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las comunidades protegiendo a su vez el medio ambiente. Actualmente el programa se está ejecutando en Grand Palladium Costa Mujeres en México, de la mano de su personal de lavandería y luego son donados a la Fundación Huellas de Pan. Nos encontramos en proceso para iniciar en Jamaica y República Dominicana, el objetivo siendo donar los jabones a las comunidades para que puedan ellos reciclarlos y venderlos- generando empleo a aquellos que más lo necesitan.

Reciclables (cartón, plásticos, vidrio, metales ferrosos y aluminio): recolectados por una empresa autorizada en todos los destinos de Europa y América.

Tratamiento de agua residual para su posterior uso en riego en varios destino de América

Ventas de mobiliario prescindibles para el hotel, a bajo precio a colaboradores del grupo.

Nuevas inversiones en energías de origen verde.

Avances en la reducción de la huella de carbono y huella hídrica.

Rehabilitaciones y reformas eficientes.

Otras acciones dentro de la actividad hotelera,

- Recolección de aceite de cocina usado y utilizado para producir biodiésel y alimento para animales en Costa Mujeres.
- Materia orgánica generada en cocinas y restaurantes utilizada como alimento para animales en Jamaica.

Distribución de bebidas

- Gestión externalizada para residuos de pallets, papel y cartón.
- Directrices definidas de separación de residuos en contenedores específicos.
- Botellas distribuidas en envases reutilizables.
- Botellas recogidas para su reutilización con respecto años anteriores.

Varadero

- Reutilización de los residuos de madera y pallets.
- Separación de los distintos tipos de residuos a través de gestor externo.

Piscifactoría

La piscifactoría Cupimar se dedica a la acuicultura marina desde hace más de 40 años. Cupimar aprovecha los recursos del parque natural Bahía de Cádiz, donde se encuentran sus instalaciones y se produce el lenguado Soleá, de un modo totalmente respetuoso con el medio ambiente.

En sintonía con este medio ambiente, la acuicultura marina realizada dentro de los parques naturales, respeta tanto la calidad como el entorno, siendo esto una de las principales consignas que convierten a nuestro lenguado Soleá en referente a nivel europeo.

En pleno Parque Natural Bahía de Cádiz, en Cupimar se desarrollan cultivos en las salinas que conforman este peculiar entorno. Contamos con el inestimable recurso que nos ofrece el agua de mar filtrada subterránea, dotando a nuestras instalaciones de una calidad de agua inmejorable y con unas condiciones inalterables a lo largo del año.

Tecnologías ambientales y bioeconomía circular

Con los sistemas de recirculación de agua marina (RAS) caminamos hacia una actividad 100% sostenible, que sustenta sus pilares en la acuicultura tradicional y en el entorno natural. Habiendo sabido adaptarse, además, y a través de inversiones en I+D+i, a las nuevas exigencias de eficiencia energética, economía circular, mejora genética, cultivos multitróficos y bienestar animal.

La importancia de un sistema productivo resiliente y sostenible, que ha sabido adaptarse al ecosistema del Parque Natural de la Bahía de Cádiz. Primera empresa en revalorizar los lodos de acuicultura, mediante gestores autorizados, en compost agrícola. Actualmente se está participando en varios proyectos para convertirlos en biofertilizantes.

Genética y reproducción

Desde Cupimar se lideran proyectos propios (ReproSole1, 2 y 3) junto con el Ministerio de Ciencia e Innovación desde 2012, y actualmente en un proyecto internacional de fecundación In Vitro.

Salud y bienestar

- Proyectos para el control y diagnosis de enfermedades así como el Biocontrol del microbioma mediante fagoterapias (Proyecto BIOSOLE).
- XX premio Jacumar - SUNRAS. Fabricación de piensos y metabolitos de alto valor añadido.
- XXI premio Jacumar - IMRAS (integrate multitrophic recirculation aquaculture system) un modelo integrado de acuicultura sostenible, ecoeficiente y competitivo.
- Sea-Land - Uso de lodos de acuicultura para valorizarlos en fertilizantes
- Biofert-co - Uso de energía fotovoltaica en los Sistemas de Recirculación (RAS) y aplicando biotecnología de microalgas para generar Biofertilizantes a partir de los efluentes de las aguas de cultivo

Colaboraciones de Cupimar con el sector académico

- Universidad de Cádiz
- Centro Tecnológico de la Acuicultura
- Universidad Málaga
- Universidad de Algarve
- Universidad de Vic
- IFAPA; Consejería de Agricultura, ganadería, pesca, agua y desarrollo rural.
- Parque Natural Bahía de Cádiz

La acuicultura multitrófica permite obtener otros productos aprovechando los mismos recursos, como es el caso de producción de Salicornia.



Antonio Abad

Datos sobre residuos

Residuos generados en 2023

Durante el 2023, Grupo Empresas Matutes generó un total de 7.973 Tn de residuos, cantidad la cual, gracias a la labor de separación e identificación llevada a cabo por parte de sus integrantes, ha podido cuantificarse y clasificarse en el siguiente detalle de residuos peligrosos y no peligrosos:

Clasificación actividad	Actividad Hotelera			Distribución bebidas			Piscifactoría			Varadero		
	2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022	%
Tipo de residuos	7.359	7.022	5 %	23	46	-49 %	76	137	-45 %	77	102	-24 %
Residuos No Peligrosos	81	103	-22 %	-	-	-	-	-	-	358	89	301 %
Residuos Peligrosos	7.439	7.125	4 %	23	46	-49 %	76	137	-45 %	435	191	127 %

Aumento en residuos en Actividad Hotelera en línea con aumento actividad. Disminución en residuos no peligrosos debido a reclasificación de aceites de peligrosos a no peligrosos.

La disminución de los residuos no peligrosos en distribución de bebidas va en línea con el cambio de estrategia a una distribución de menor volumen y enfocada a productos de mayor calidad.

Piscifactoría: reducción en línea con reducción en actividad.

Varadero: aumento debido a aumento en la actividad y una mayor medición en los residuos retirados.



[Handwritten signature]

4. OUR PEOPLE

Amli 18/12/23

4.1. Estrategia y Gobierno

En Grupo Empresas Matutes reconocemos la importancia fundamental de nuestro equipo humano como pilar fundamental de nuestra misión y éxito empresarial. Nos gusta cuidarnos unos a los otros; nuestro compromiso con el planeta y la sociedad empieza desde dentro. Por ello, nos comprometemos a promover el bienestar de todos los colaboradores y a contribuir al progreso social en nuestro entorno, empezando por nuestros equipos, colaboradores indispensables para realizar nuestra misión.

Gobernanza

Grupo empresas Matutes promueve el bienestar de las personas y el progreso social de nuestro entorno empezando por nuestros propios equipos, colaboradores indispensables de nuestra misión. En GEM, pensamos que nuestros colaboradores deben lograr un buen equilibrio entre su vida profesional y su vida privada. No solamente porque refuerza la satisfacción y compromiso y porque mejora la productividad, sino también porque tiene una incidencia positiva en la reputación de la Sociedad y permite atraer y motivar a los empleados, así como conciliar imperativos económicos y bienestar. Para ello el grupo establece las siguientes líneas de actuación

- Impulso de estructuras de remuneración competitivas, motivadoras y equitativas, proponiendo condiciones de remuneración atractivas. La remuneración engloba el salario, la parte variable de la remuneración y las ventajas sociales, las prestaciones de jubilación y otros componentes.
- Cuidamos y ofrecemos un buen entorno de trabajo, ofreciendo las mejores oportunidades de crecimiento y formación continua y desarrollando el talento desde la base de la igualdad, la inclusión y la no discriminación, asegurando entornos laborales seguros y saludables.
- En la actualidad contamos con agenda de DE&I, diversidad, equidad e inclusión, reconocimiento Top Employer en todos los destinos donde operamos y plan de tolerancia 0 contra la corrupción
- La formación es parte integrante de nuestra cultura de empresa y forma parte explícita de nuestro plan estratégico. Cada colaborador, en todos los niveles, es consciente de la necesidad de mejorar permanentemente sus conocimientos y aptitudes. Por consiguiente, es indispensable estar determinado a seguir aprendiendo para ser empleado de GEM. La formación se logra, ante todo, mediante la práctica. Cada responsable debe acompañar y apoyar a sus colaboradores: esto es esencial para que cada uno progrese en su vida profesional. La organización de programas de formación debe tener un objetivo definido y ser concebida para mejorar las aptitudes y calificaciones particulares. Es la razón por la cual éstos se proponen dentro del marco de programas de desarrollo individual. En consecuencia, seguir un curso no debe ser nunca considerado como una recompensa.
- Cada empleado es responsable de su propio desarrollo personal. Sin embargo, el grupo se esfuerza por ofrecer la posibilidad de progresar a todos aquellos que estén decididos y que tengan el potencial necesario para desarrollar sus aptitudes. Las promociones se otorgan únicamente en función de la aptitud, la experiencia, los resultados y el potencial del empleado, independientemente de su origen, de su raza, de su nacionalidad, de su sexo, de su religión o de su edad.
- Los procesos, sistemas y demás medios profesionales de los recursos humanos sirven para apoyar la gestión, pero nunca deben ser utilizados en detrimento de la dimensión humana. Esta última debe estar presente en cada momento y en cualquier circunstancia.

El grupo se encuentra sumergido en un proceso de transformación y adaptación a las nueva directiva CSRD. Para ello ha comenzado a realizar un análisis GAP y un análisis de doble materialidad. El grupo cuenta con una política de atracción y selección, de promociones y movilidad y de formación y desarrollo y se encuentra en el proceso de elaborar una política general de RRHH y DDHH.

4.2. Personas y equipo

Organización



Dentro de la actividad hotelera, el ejercicio 2023 ha sido un año de consolidación en la transformación organizacional que nació en 2019 con la Nueva Estructura Organizacional, NEO, que pretendía homogeneizar la estructura a nivel global, profesionalizando el desarrollo organizacional. A día de hoy, la implantación de la nueva estructura, el modelo de roles y el principio de funcionamiento de nuestra arquitectura es una realidad para el 100% del equipo corporativo y el 100% del portfolio de hoteles.

Esta nueva estructura ha permitido al grupo impulsar otros proyectos dentro del ciclo del talento como son el mapeo del talento, planes de sucesión, equilibrio en compensaciones y beneficios, planes de formación, itinerarios de formación y planes de carrera.

Los principales objetivos dentro de la nueva estructura son:

- Normalizar y homogeneizar la estructura organizacional y los organigramas a nivel global.
- Normalizar y aplicar equidad en compensaciones, beneficios y consumos autorizados.
- Dimensionar adecuadamente y reducir verticalidad en la estructura organizativa.
- Formalizar las políticas de promoción interna, así como la determinación de salarios para lograr una brecha salarial de 0.
- Aplicar la nueva estructura a la Matriz de Decisión, Matriz de Beneficios, itinerarios formativos y a los movimientos organizacionales necesarios.



RESPUESTA MÁS RÁPIDA

Ser capaz de dar una respuesta más rápida a los mercados y a las necesidades de nuestros clientes.

EQUIPO

Clarificar los cambios organizativos y desarrollo de carreras. Mejorando la atracción y retención. Ayudar a identificar el talento interno..

MÁS EFICIENTE

Fomentar colaboración entre departamentos y unidades, rompiendo silos y favoreciendo y aumentando la comunicación.

LEAN

La idea principal es maximizar el valor del cliente. Lean significa crear mayor valor con menos recursos y utilizarlos de forma eficiente.

Objetivos de 2024

- Revisión y actualización de las descripciones de puestos de trabajo.
- Inclusión de la NEO en el ERP de RRHH, success factor, de todas las posiciones
- Adaptación estructuras al staffing aprobado
- Sistema de gestión documental.

Ciclo del Talento

En línea con el cambio organizativo y cultural, se han lanzado numerosas iniciativas dentro de todo el ciclo del talento, desde la atracción hasta nuevos programas de formación y desarrollo. La visión de Palladium Hotel Group es ser una de las mejores empresas hoteleras en las que trabajar y prueba de ello es la certificación Top Employer en todos los países donde operamos.

DESARROLLO

Programas dedicados a empleados donde se incluye actividades que impulsan el desarrollo de las habilidades personales. Creación de "talent pool", herramienta que permita identificar empleados con alto potencial e historial probado. Todo ello ligado a nuestra herramienta de Mapeo de Talento y Plan de Sucesión.

APRENDIZAJE

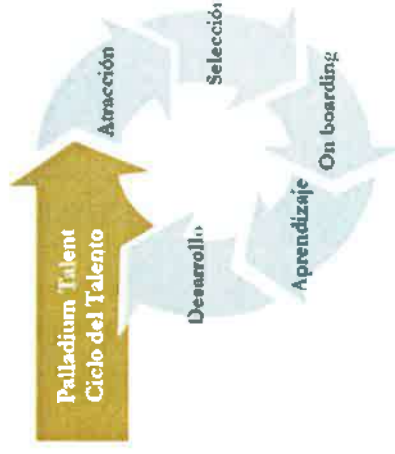
Durante el ejercicio 2023 la incertidumbre del mercado laboral ha incrementado la rotación y la incorporación de perfiles menos cualificados. Esto ha provocado que se haya producido un incremento de más del 25% en los impactos formativos, traduciéndose en mayor inversión, mayor número de horas de formación y mayor número de colaboradores formados.

ATRACCIÓN

Atracción de talento a través de nuestra marca empleadora; incremento en 28,26% el número de contrataciones de Estudiantes en Prácticas alcanzando acuerdo con más de 70 universidades y escuelas.

SELECCIÓN

Incorporación de una nueva plataforma de atracción y selección como comunicación entre unidades de negocio y central donde se agiliza todo el proceso de selección desde solicitud hasta la contratación final.



ON BOARDING

El onboarding es un proceso de integración de nuevas personas al equipo de trabajo. Este sirve como un proceso más complejo y efectivo que una introducción a la empresa para adherirlos tanto a sus tareas como a la cultura organizacional. Durante el onboarding, los empleados aprenden sobre la organización y su cultura, conocen a sus compañeros de equipo, se reúnen con colaboradores de otros departamentos y aprenden las herramientas y la información que necesitan para su puesto.

Hitos 2023

- Certificación Happy Trainees
- Creación de una App, llamada My Way, con el que los colaboradores pueden informarse, conectarse, comunicarse y compartir la experiencia de trabajar en PHG
- The promotion way: Reforzando Programa Global de Vacantes para "Talento interno"

Comunicación

Creación de la nueva estrategia de comunicación interna a nivel global y creación de estrategia de employer branding con los objetivos de unificar y homogeneizar, medir y mejorar el índice de engagement de nuestros colaboradores, reducir los ratios de rotación, mejorar la imagen de Palladium Hotel Group como marca empleadora y como consecuencia, nuestra capacidad de reclutamiento así como mejorar nuestras calificaciones en los portales de empleo (Glassdoor, Indeed, Infojobs, etc.).

EMPLOYER BRANDING

- Aumentar fidelización y, por tanto, minimizar rotación
- Aumentar capacidad de atracción y reclutamiento
- Desarrollo de la propuesta de valor al empleado EVP (Employee Value Proposition)
- Acciones de marketing externo de EVP para empleados potenciales.
- Comunicación interna destinada a proyectar la "promesa de marca".

La comunicación externa incluye herramientas como redes sociales de Palladium Talent, LinkedIn y portales de empleo. El plan de trabajo incluye la definición de nuestra propuesta de valor al empleado (EVP en inglés), la comunicación y el seguimiento y medición:



NOTA ORGANIZACIÓN

Comunicación que se envía mediante correo electrónico. Su función es dar a conocer cualquier información destacada de la organización, desde nombramientos a beneficios sociales o campañas.

CALENDARIO DE COMUNICACIONES

Con el objetivo de mantener una estrategia global de comunicación se elaborará un calendario compartido con todos los equipos de Comunicación interna, Social Media y Comunicación institucional corporativos así como de los destinos, que se actualizará de manera mensual, permitirá contar con información actualizada y unificada para su publicación, tanto interna como externa.

PORTAL DEL EMPLEADO

Es una plataforma donde encontrar numerosos recursos de utilidad para la gestión del día a día del colaborador.

Lanzamiento de My Way: nuestro portal del empleado.

El portal del empleado es un espacio creado para fomentar la relación entre empresa y colaborador, que permite agilizar los procesos organizacionales.

Se trata de una nueva forma de gestionar la información, que se adapta a la forma en cómo se comunican las personas actualmente y permite optimizar la notificación de novedades, la solicitud de trámites, y otros procesos comunes que ejecuta el área de Recursos Humanos, al tiempo que transmite una imagen fresca y enfocada al bienestar del colaborador.

Se trata de una plataforma, en formato *responsive*, que permite a los departamentos de Recurso Humanos gestionar los procesos internos y garantizar la información de los empleados, a través de funcionalidades como:

- Gestión de la información y documentación personal y corporativa, tanto en hotel como en oficinas y departamentos corporativos
- Encuestas
- Buzón de sugerencias
- Red social Corporativa
- Newsletter
- Gestión de la comunicación.

Organización del trabajo

Palladium Hotel Group es consciente que para obtener los mejores resultados de su equipo, se debe contar con un entorno laboral saludable donde poder desarrollarse, así como con una adecuada organización del tiempo de trabajo, que permita la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Desde el 2020 se han ido alineando las nuevas formas de trabajo con la nueva realidad social. Se ha digitalizado el puesto de trabajo con el uso de herramientas como Microsoft Teams para la comunicación entre empleados y reuniones internas y externas o la posibilidad de teletrabajo en determinados contextos.

Medidas de conciliación familiar

La jornada laboral y los descansos de los trabajadores que prestan servicios para cualquiera de las sociedades del Grupo respetan los límites legales y convencionalmente establecidos a tal efecto, ya sea en el Estatuto de trabajadores, la legislación vigente en los respectivos países y/o en los Convenios colectivos pertinentes, tales como permisos laborales retribuidos, maternidad y paternidad y excedencias.

Dentro del foco que se pone a las personas en Grupo Empresas Matutes, se quiere dar un paso más en cuanto a las medidas de conciliación familiar, adaptándose a la nueva situación global.

Durante el ejercicio 2023, dentro de la actividad hotelera, hemos consolidado nuestro proyecto *flexiwork* que contiene los siguientes bloques:

- Teletrabajo
- Horario flexible
- Gestión de vacaciones
- Registro de jornada
- Desconexión digital



Política de desconexión laboral

- Se fomenta la comunicación; tanto llamadas como correo electrónicos dentro de la jornada laboral.
- Se promueve que la convocatoria de reuniones sea dentro de la jornada laboral de los colaboradores que intervienen.
- Comunicación mediante mensaje automático de correo electrónico de la ausencia por vacaciones, para que únicamente se contacte en caso de urgencia.

Objetivos 2024

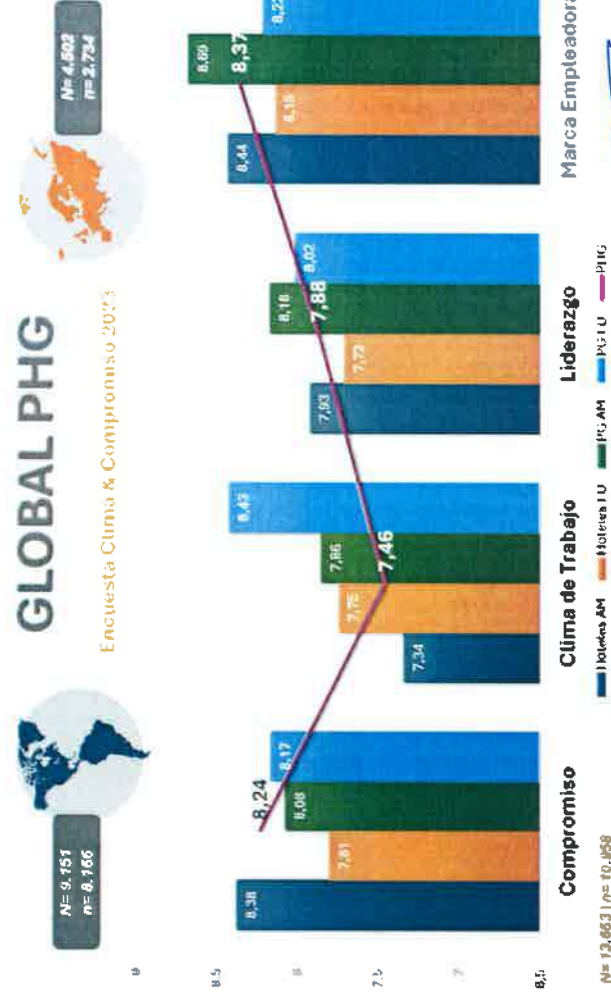
- Creación Dashboard; horario flexible, registro jornada y teletrabajo.
- Seguimiento medidas y consolidación de los 5 bloques.
- Establecer un sistema de entrega de pines con el que fortalecer nuestra cultura del reconocimiento y agradecer a nuestros colaboradores su labor.

Clima Laboral

Siguiendo la línea de los importantes hitos que nuestra Compañía está viviendo, y acorde con nuestro proyecto estratégico y cultural The Palladium Way, en 2023 empezamos por primera vez con nuestra Encuesta TPW de Clima y Cultura Organizacional, ubicando siempre al colaborador en el centro de la acción.

La Encuesta TPW de Clima y Cultura Organizacional es un espacio de participación donde todos los colaboradores pueden expresar su opinión, de manera directa y confidencial, sobre temas relevantes de nuestro trabajo y de la Empresa. Para potenciar nuestro compromiso de garantizar un cometido lo más objetivo y transparente posible, contamos con e-Motiva, una firma especializada en este tipo de proyectos.

El propósito de esta Encuesta TPW es dar voz a nuestros colaboradores para identificar las acciones de mejora necesarias, basadas en un conocimiento objetivo y contrastado de la realidad; acciones que nos ayuden a seguir reforzando el compromiso de nuestra gente, a desarrollar su talento y a construir nuestra cultura de futuro para seguir haciendo de Palladium Hotel Group una de las mejores empresas hoteleras donde trabajar y lograr nuestras metas.



Amelia

4.3. Formación y desarrollo

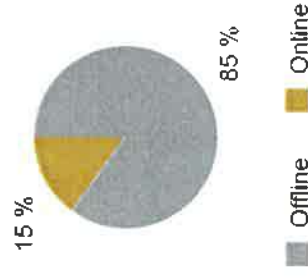
Formación

El Plan de Formación de Palladium Hotel Group tiene como objetivo cumplir con una estrategia integral diseñada para mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores, alineándolas con los objetivos de la organización y las necesidades del momento.

Para construir este plan, tenemos varios procesos que activamos a lo largo del año, con el que conseguimos identificar las necesidades formativas de cada área trabajo. De este modo también, recogemos la información desde diferentes fuentes:

- **Detección necesidades formativas:** es el momento del año en el que nos comunicamos con cada uno de nuestros colaboradores para levantar así la información desde nuestros centros de trabajo, potenciando una de nuestras best practice reconocidas por Top Employer, escuchar la voz a nuestros colaboradores. Durante este proceso, cada Manager se reúne con sus equipos para analizar cuáles son las necesidades formativas que necesitarán cubrir de cara al siguiente año. Esta información, tras varios procesos de cribado y validación, llega a corporativo donde analizamos tendencias, transversalidades y prioridades, pudiendo así buscar en el mercado los servicios que mejor las satisfagan.
- **Evaluación de desempeño:** este proceso nos permite conocer de primera mano, que consideran colaboradores y responsables que necesitan a nivel formativo.
- **Planes estratégicos:** parte de la formación que incorporamos en los planes de cada centro, nace de cumplir con las diferentes estrategias que seguimos en la compañía. Dentro de este bloque podemos incorporar desde nuestro programa de evolución TPW, como plan de formación Palladium Rewards o el programa formativo de Sostenibilidad.

Formación Offline vs Online



Hitos 2023

- Realizamos un incremento del cuádruple en la cifra de formación bonificada en comparación con el año anterior.
- Desarrollamos los procedimientos para el área de formación y creamos infografías informativas para cada uno de ellos, facilitando así la comprensión y adopción por parte de los equipos de los hoteles.
- Implementamos el plan de formación del Plan de Igualdad, logrando capacitar a casi el 60% de nuestros colaboradores del territorio español, en este aspecto.
- Obtuvimos la certificación Queer Destination, cumpliendo con los rigurosos criterios de formación exigidos por el organismo certificador.
- Impartimos un extenso programa formativo en todas las ubicaciones de PHG, capacitando a los equipos de los hoteles en el programa Palladium Rewards.
- Continuamos con éxito nuestro programa de evolución cultural TPW, generando impactos formativos en todos los niveles de la organización.
- Introdujimos un renovado programa Plan Tutor, que incluyó la incorporación de la figura del Tutor Digital que ayudó a mejorar aún más la experiencia de aprendizaje y desarrollo.

Los principales objetivos para el ejercicio 2024 son:

- Consolidar Plan Tutor 2.0 en toda la geografía PHG
- Implementar el módulo de Successfactor - LMS
- Alcanzar más del 90% de colaboradores formados en el Plan de Igualdad
- Incorporar la figura del Key User de Gift como Tutor Digital del programa Plan Tutor
- Formaciones a colaboradores de acuerdo con los programas de concienciación y sensibilidad en sostenibilidad y medioambiente en Palladium Hotel Group.

Desarrollo

El plan de desarrollo, siguiendo los principios de la política de formación y desarrollo del grupo, tiene como principal objetivo impulsar y fomentar el talento de los colaboradores del grupo.

Principales programas de desarrollo implementados

Programa Champions

Programa de difusión/impulso de estándares de servicio ligado a las principales entidades certificadoras que operan en el sector (LHW, Forbes, Triple A). Se seleccionan Champions de cada área del resort/hotel, en base a determinados estándares especificados. La figura del Champions actuará como elemento amplificador de la difusión de estándares de servicio, impactando en la totalidad del Staff Line.

STEP

Programa para los colaboradores de PHG que son propuestos para un cambio de posición o rol dentro del Grupo. Dicho cambio podría tener un carácter vertical (promoción), o bien podría tratarse de un movimiento lateral (desarrollo transversal).



Otros

- Programa digital estándares de servicio (Lobster Ink – Estándares Forbes + Desarrollo Propio para las marcas Ushuaia y Hard Rock).
- Operation Executive Program.
- Programas Cantera de Talento.
- Upskilling for Managers.
- Itinerarios formativos de desarrollo generales.

PRO

El Programa PRO incentiva un aprendizaje estructurado, y procura un seguimiento sistemático basado en validaciones/evaluaciones de los diferentes bloques de los que se compone. El programa se estructura en dos ramas: SPRO dirigida al desarrollo en áreas departamentales específicas y GPRO para el desarrollo generalista en el ámbito hotelero.

Programas estratégicos de desarrollo profesional individualizados (ad-hoc)

También se han lanzado programas estratégicos de desarrollo profesional individualizados para siete directores y algunos mandos intermedios identificados como posiciones clave dentro del desarrollo estratégico organizacional. A través de estos programas, se establecieron colaboraciones con distintas entidades; IE Business School, ICEMD, e-Cornell y personas Coaching.

Evaluación Performance

En un mundo empresarial cada vez más competitivo, la necesidad de maximizar el rendimiento y potenciar el talento se ha convertido en una prioridad para las organizaciones. En este sentido, llevar a cabo una evaluación de desempeño resulta crucial para medir y mejorar el rendimiento de los empleados. La evaluación del desempeño va más allá de una simple revisión del rendimiento laboral. En esencia, es un proceso estratégico que brinda una visión integral del desempeño de cada empleado y te da la oportunidad de impulsar su crecimiento, fomentar su compromiso y construir un equipo más sólido y motivado.

Mapa de Talento y Plan de Sucesión

El mapa de talento es un método de gestión y desarrollo empresarial utilizado para tratar problemas específicos de la organización, buscar soluciones y rastrear los distintos tipos de talentos que, eventualmente, pueda sumarse a la compañía. A través del mapa de talento se pueda descubrir qué área de la organización necesita mejorar, evaluar las competencias y habilidades de la plantilla, conocer el potencial de cada empleado y, por último, elaborar planes de formación continua para capacitar a los trabajadores en sus puntos débiles o desarrollar más aún su futuro empresarial. El plan de sucesión de una empresa es una estrategia a largo plazo con la que la compañía espera responder a las salidas de empleados que cumplen funciones esenciales en la misma. En un sentido más amplio, los planes de sucesiones sirven para afrontar cualquier relevo en cualquier área de la empresa, si bien lo más habitual es que se limiten a los puestos de mayor responsabilidad (los más difíciles de cubrir).

Los principales objetivos para el ejercicio 2024 son:

- Implementar el módulo de Sucesfactor - Development & Succession
- Alcanzar el 100% de Mapeo de Talento en todos nuestros hoteles
- Actualizar, optimizándolo, nuestro programa PRO.

4.4. Derechos humanos

Grupo Empresas Matutes es consciente de los riesgos de vulneración de derechos humanos al que están expuesto en algunos de los países en los que tienen operaciones. En ese sentido, GEM se compromete a cumplir con los principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) así como las normativas locales en los países donde desarrolla su actividad, así como respetar las normas de derechos fundamentales internacionalmente reconocidas.

Los miembros de GEM, con independencia de su lugar en el Organigrama Jerárquico y Funcional, no colaborarán con terceros en la violación de ninguna Ley, ni en acciones que, aun siendo legales, puedan:

- Comprometer el respeto al principio de observancia de la Legalidad.
- Atentar contra los Derechos Humanos y de los Trabajadores.
- Dañar la reputación del Grupo y sus sociedades o
- Perjudicar la percepción que tienen del Grupo y/o sus sociedades los mercados, sus clientes y proveedores, los órganos reguladores, las administraciones públicas y el resto de stakeholders.

Grupo de Empresas Matutes y sus sociedades se comprometen a poner a disposición de los miembros de la Organización los medios necesarios para que conozcan y observen la normativa, tanto externa como interna en materia de Derechos Humanos y de los Trabajadores, de aplicación a su ámbito de actuación y responsabilidad, con especial atención a los reconocidos en la:

- Declaración Universal de Derechos Humanos: Derecho a la vida, la libertad, la igualdad, a la no discriminación -por raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen, posición, economía, nacimiento o cualquier otra condición-, a la seguridad de su persona, no esclavitud ni servidumbre, no torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes,
- En la Declaración de la OIT de principios y derechos fundamentales en el trabajo:

1. La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
2. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
3. La abolición efectiva del trabajo infantil.
4. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
5. Un entorno de trabajo seguro y saludable

Una prueba del compromiso del grupo es la obtención del Sello ECPAT en todos los destinos de América: México, Jamaica, Brasil y República Dominicana ECPAT (End Child Prostitution) es una red mundial de organizaciones de la sociedad civil que trabaja para poner fin al abuso y la explotación de niños a través de la prostitución y trata de personas, online y en el sector de viajes y el turismo. Como miembro de esta red, Palladium Hotel Group condena cualquier tipo de explotación sexual infantil y del mismo modo se expresa el rechazo a cualquier entidad, organización o persona que practique, promueva o considere prácticas contra los derechos humanos de los niños.

Dentro de los objetivos de 2024 se encuentra el elaborar una política de derechos humanos global para el grupo GEM

Igualdad y Diversidad

Grupo Empresas Matutes tiene el convencimiento que la diversidad complementa el conjunto, y por ello fomenta la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivo de raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad o jerarquía, entre otros.

Plan de Igualdad

Con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades, el Grupo posee un Plan de Igualdad por cada una de las sociedades del mismo.

En el año 2020, en el marco de la visión y valores de "The Palladium Way", Palladium Hotel Group inició la elaboración de los distintos Planes de Igualdad que se han realizado y registrado en el REGCON y que están comprendidos, como así marca la ley, por: Diagnóstico, Registro retributivo, protocolo de acoso sexual/por razón de sexo, auditoría salarial y propio texto del plan de igualdad. Dada la magnitud y relevancia de los distintos planes, se implementaron en distintas fases.

Este Plan contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones teniendo como objetivos principales:

OBJETIVOS

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos. Se garantizará la igualdad retributiva en trabajos de igual valor.
- Conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa.
- Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos.
- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de las trabajadoras y trabajadores de la empresa.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aún siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de las sociedades del Grupo.
- Establecer medidas para detectar y corregir riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial las mujeres embarazadas; así como, medidas contra el acoso moral, sexual y mobbing.
- Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por la empresa, en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- Selección, promoción y desarrollo
- Formación
- Medidas de Conciliación
- Ordenación del tiempo de trabajo
- Medidas prevención acoso sexual
- Evaluación y seguimiento de acciones

RECORRIDO DEL PLAN DE IGUALDAD

El Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

PROTOCOLO DE ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO

Como parte del plan de igualdad y con la convicción de que el respeto a la dignidad de las personas que integran la organización forma parte esencial de la cultura empresarial y de los valores del Grupo, se elabora un Protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso sexual. Con el objetivo de sensibilizar y erradicar el acoso en las relaciones laborales de todos los empleados y colaboradores de Palladium Hotel Group, se han implantado las siguientes medidas:

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y COMISIÓN INSTRUCTORA

La comisión es responsable del seguimiento del cumplimiento del Plan de Igualdad y Diversidad y de las medidas legales que se establezcan para el fomento de la igualdad, identificar cambios prioritarios y promover acciones formativas. La comisión instructora por su parte es la encargada de recibir, tramitar y gestionar denuncias por acoso sexual. El protocolo explica que las quejas deben llegar a través del sistema interno de información, explicado en el punto 2.2, y estas se derivan a la comisión instructora para su tramitación.

2020

Se aprobó la puesta en marcha del plan de igualdad de la compañía, iniciándose en junio de 2021

2021

Se definió el equipo de trabajo, la comunicación del proyecto, la constitución de la comisión y la fase de diagnóstico.

2022

Avance de los planes de igualdad Fase 1 (Fiesta Hotels & Resorts, Palladium Gestión, Cala Nova Hotelera y Hotel Oasis Paraíso) y la Fase 2 (Residencial Marina, Cala Llonga, TRS y Menorca) así como de las respectivas auditorías salariales.

2023

Negociación y registro de todos los planes, en total 11 planes. Comienzo de los planes de Only You y Marbella. Formación en materia de prevención de acoso y sensibilización a todos los trabajadores de PHG.

Hoja de ruta 2024

- Registrar los planes de todas las sociedades hoteleras incluyendo las correspondientes a los hoteles Only YOU y Hard Rock Marbella, dando paso a la fase de implantación en el que se implementarán las medidas a las que nos hemos comprometido en la negociación de los planes para seguir mejorando en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Cerrar y aprobar el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo para su futura comunicación planificada para el segundo trimestre del 2024. Así mismo, comenzar con la elaboración de los planes de igualdad para el colectivo LGTBQI+ en todas las sociedades a partir de 50 trabajadores.
- Implantar las medidas a las que nos comprometimos al negociar los planes con los sindicatos con mayor representación en el sector que pasan por recabar datos, impartir formaciones, comunicar con perspectiva de género...
- Llevar a cabo las reuniones de seguimiento con la comisión de seguimiento que se ha constituido en cada centro.
- Continuar con la recogida y análisis de la información cuantitativa necesaria para actualizar y comparar con los datos presentados y registrados en los distintos planes de igualdad.

4.5. Beneficios de nuestros empleados

Nos esforzamos por crear y mantener un entorno de trabajo que fomente el crecimiento personal y profesional de cada individuo. Durante el año 2023 se ha puesto un especial foco en los colaboradores de América, a través de reformas relacionadas a los poblados en los que viven, ocio y deporte, transporte y comedores. Una de las evidencias que nuestra prioridad es cuidar a nuestros empleados, son las actividades que de manera individual surgen dentro de los hoteles. Desde actividades de ocio como celebración de cumpleaños, fiestas temáticas, actividades deportivas, hasta iniciativas de reconocimiento de departamentos especiales, trabajadores del mes, despedidas y bienvenidas de nuestros compañeros. Durante 2023 se han realizado más de 190 acciones de responsabilidad social interna.

Programa de Beneficios sociales

La satisfacción y compromiso de todos los colaboradores es uno de los pilares fundamentales para la consecución de la estrategia de Palladium Hotel Group. Con el objetivo de promover los beneficios como estrategia de atracción y retención del talento y como herramienta de optimización retributiva y mejora del bienestar de los empleados, desde Palladium Hotel Group se está trabajando en un sistema de beneficios que favorezcan el acceso a un:

1. Sistema de Beneficios que favorezcan la protección de los/as colaboradores/as y sus familiares – (Benefits Plan).
2. Sistema de Retribución Flexible con importantes ventajas fiscales – (ReFlex).
3. Sistema que permita un Equilibrio entre la vida personal y profesional – (FlexiWork).
4. Menús subvencionados en las oficinas de Madrid, donde se pueden beneficiar aproximadamente 200 empleados.

Remuneración

La política Retributiva en el Grupo Empresas Matutes se rige por el principio de igualdad retributiva en trabajos de igual valor y cuya remuneración se estructura de acuerdo a un sistema de Compensación Total basado en los siguientes pilares:

- Retribución Fija, partiendo de un salario justo, que retribuye el desempeño y contribución del/la colaborador/a en su función dentro de PHG, con base en la equidad interna, la competitividad externa y los resultados del modelo evaluación del desempeño individual de cada uno, para atraer, retener, reconocer y desarrollar a los mejores profesionales del mercado.
- Retribución Variable Anual, que retribuye el logro de los resultados alcanzados, a nivel colectivo e individual, a través de un modelo de Dirección por Objetivos que favorezca un mejor desempeño individual y su reconocimiento, así como la consecución de los objetivos globales de la compañía.
- Beneficios retributivos.

Objetivos 2024

- Lanzamiento política de Wellbeing Global: programa de bienestar, conciliación y cuidado del empleado y sus familiares.
- Consolidar el proyecto de retribución flexible (ReFlex) tanto para servicios corporativos como para Hoteles.
- Impulsar/consolidar la política FlexiWork: Teletrabajo, vacaciones, horario flexible, registro de jornada y desconexión digital.
- Actualización y comunicación política desconexión digital
- Ampliación de los beneficios incluidos en Benefits Plan.

4.6 Iniciativas para cuidar de nuestros colaboradores y entorno

Acciones de mejora de calidad de vida de colaboradores

- Reformas: tras un análisis exhaustivo y personalizado por hotel, se han detectado oportunidades de reforma en zonas comunes de nuestros colaboradores que les permite mejorar su calidad de vida. Estas zonas eran principalmente comedor (mejora de la estructura, instalaciones de aire acondicionado, mejoras de menú), ocio y deporte (construcción de áreas de deporte, zonas de ocio y espacios de descanso), el poblado (zonas comunes, habitaciones, reformas y mantenimiento, pintura, uniformes) y de transporte (renovación del transporte de personal y mejorar las condiciones de la unidad). En total se solicitaron 122 propuestas, de las cuales 98 se aprobaron (80% de las solicitudes) y se llevaron a cabo 89 acciones durante 2023. De las acciones aprobadas, un 72% están concluidas, un 20% en marcha y un 8% pendiente.
- Salas de lactancia: implementadas nuevas salas en todos los hoteles de América para que nuestras madres colaboradoras tengan un espacio seguro y en condiciones
- Salas de descanso y zonas de vestuarios: se han hecho reformas importantes en estos espacios para permitir a los colaboradores tiempos de descanso en espacios modernos y bien ambientados
- Guarderías: acuerdos con guarderías para apoyar a nuestros colaboradores y tengan un espacio para dejar a sus hijos en su horario laboral.
- Reconocimientos y celebraciones: día del camarista, cumpleaños, fiestas temáticas, visita de hijos de colaboradores, fin de prácticas, empleado del mes, amigo invisible, día de las familias..
- Deportes: partidos de pádel, fútbol, baloncesto, baseball, yoga, karts
- Conectar: Días en otro departamento, una tarde con el CEO.

Voluntariado corporativo

Voluntariado corporativo es el voluntariado realizado por los equipos en las Oficinas Centrales de Madrid e Ibiza, con intención de empezar a principios de 2024 en las oficinas centrales de México. Durante 2023 se han realizado 9 acciones de voluntariado corporativo en las OCCC, junto a 7 ONGs distintas, con un total de 312 beneficiarios, 87 voluntarios, y un total de 454 horas de voluntariado.

- Tarde en la bolera con menores en riesgo de exclusión social
- Visita cultural por la ciudad de Madrid, ir al teatro y comida pic nic con menores en riesgo de exclusión social
- Impartir cursos de formación para el empleo para adultos en exclusión social
- Colaboración en la gestión de un economato
- Talleres manuales compartidos con personas con discapacidad intelectual
- Ruta a caballo con menores en exclusión social

Teambuildings sociales

Palladium Cares es una identidad transversal, una mirada que deben de tener todas las áreas y todos nuestros colaboradores. Reflejando este enfoque, se ha adoptado una nueva práctica en la que los eventos de teambuilding por departamento integran una acción social. Esta iniciativa se inició en 2023 con el departamento Financiero y continuará en 2024 con los departamentos de Compras, Loyalty, Calidad y Recursos Humanos, que ya tienen actividades programadas.



4.7. Seguridad y salud laboral

Plan de prevención de riesgos laborales

Grupo empresas Matutes no solo da cumplimiento a las obligaciones establecidas por la normativa en seguridad y salud, sino que aspira a superar estas exigencias para mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral y el bienestar de sus colaboradores. En esta línea se ha desarrollado e implantado un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales funcional, eficaz y que responde a las necesidades de la organización, funcionando de forma estandarizada e integrándose transversalmente en la estructura del Grupo.

Compromisos de la política de salud y seguridad

- Cumplir con todos y cada uno de los preceptos establecidos en las leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención.
- Comprometer a la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales a través de la información, formación, consulta y participación de los colaboradores.
- Analizar los procesos, técnicas y materias primas utilizadas eligiendo aquellos que generen menos riesgos a los trabajadores.
- Asignar recursos técnicos, humanos y económicos suficientes en materia de prevención de riesgos laborales, asegurando que todo el personal dispone de los equipos de protección individual reglamentarios según su área de actividad.
- Fomentar una cultura positiva en materia de Seguridad y Salud Laboral.

Esta política de gestión es implementada por cada una de las sociedades estableciendo sistemas de prevención, ya sean ajenos o mancomunados, a través de los cuales se desarrolla toda la actividad preventiva, consistente en:

Evaluación de riesgos:

- Anualmente se lleva a cabo la revisión de las evaluaciones de riesgos. Las más relevantes son:
 - Seguridad en espacios de trabajo.
 - Seguridad de instalaciones.
 - Condiciones higiénicas de trabajo: temperatura, humedad, ventilación, ruido, etc.
 - Condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo.
 - Condiciones Psicosociales del trabajo.

Formación:

- Cada trabajador es formado tanto en los riesgos asociados a su puesto, así como en actuación en caso de emergencia.
- También en otras formaciones específicas según los requerimientos del puesto: Primeros Auxilios y uso de Desfibrilador Semiautomático externos, Recursos Preventivos, trabajos en alturas, trabajos en espacios confinados, trabajos eléctricos, manejo de maquinaria o equipos específicos (carretillas elevadoras, plataformas elevadoras, soldadura, etc.).

Comunicación con empleados:

- Según el número de trabajadores de cada centro se establecen los Comités de Seguridad y Salud a través de los cuales se tratan temas relativos a accidentabilidad, formación, vigilancia de la salud, etc.

Emergencias:

- Existen Planes de emergencia en todos los centros que, anualmente, se revisan y ponen a prueba, mediante la realización de simulacros de emergencia y evacuación.
- Anualmente se forma a todos los integrantes de los Equipos de Emergencia



Promoción de la Salud.

- Anualmente se promueve la realización de reconocimientos médicos laborales para vigilar la salud de los colaboradores.
- Así mismo se realizan campañas de vacunación contra la gripe y otras enfermedades de ámbito local.

Bienestar:

- Bianualmente se lleva a cabo una Evaluación Psicosocial, que, juntamente, con el barómetro de satisfacción del trabajador impulsado por RRHH, chequea el bienestar de los colaboradores en este ámbito de la salud.
- Creación de servicio de Fisioterapia en oficinas centrales Madrid
- Acciones deportivas: Liga de Fútbol, Hotel Games en OY Madrid, clases de yoga en Ushuaia...
- Acciones en hoteles: día de madre, navidad, día del niño...

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

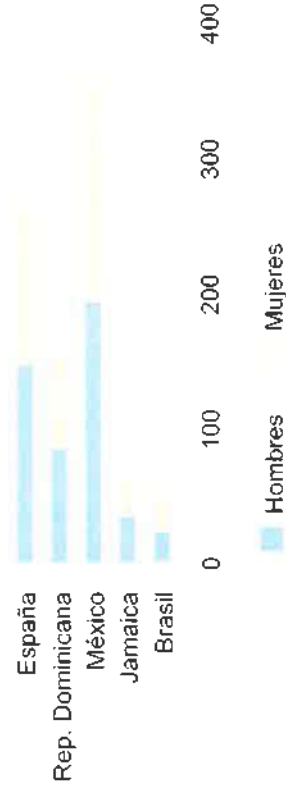
El trabajo realizado en la gestión de prevención de riesgos laborales ha tenido un impacto positivo significativo, reflejado en una disminución del índice de accidentabilidad en 2023 y proporcionalmente más bajos respecto al nivel de actividad. Esta mejora subraya la efectividad de nuestras políticas y prácticas de seguridad laboral, alineadas con nuestro compromiso de responsabilidad corporativa y sostenibilidad.

En Europa, a lo largo del año, se llevó a cabo una evaluación y gestión metódica de los puestos de teletrabajo, asegurando la seguridad y el bienestar de nuestros empleados en este entorno. Adicionalmente, hemos revisado y estamos listos para difundir los protocolos actualizados de acoso laboral, con el objetivo de fortalecer aún más un ambiente laboral seguro y respetuoso.

En un proyecto piloto realizado en 2023, el departamento de pisos de uno de nuestros hoteles fue objeto de una evaluación ergonómica, que incluyó la medición de esfuerzos y el análisis del tiempo dedicado a cada tarea. Este estudio se ha extendido a otros hoteles, con la previsión de completar el análisis entre 2024 y 2025.

En América, durante 2023, se ha incorporado la figura de prevención de riesgos laborales en todos los destinos con el objetivo de homogeneizar la gestión de prevención de riesgos laborales globalmente.

Número de accidentes



Ami Salas

COMUNICACIÓN

Comunicación estrecha con cada uno de los empleados. Información continua en los protocolos y líneas de actuación en el Grupo.

CONCIENCIACIÓN

- Concienciación en buenas prácticas de higiene.
- Concienciación en buenas prácticas de teletrabajo y ciberseguridad.
- Concienciación en desconexión digital
- Concienciación en gestión del estrés

FORMACIÓN

Desarrollo de contenido formativo propio en PRL como Formación de Teletrabajo y Desconexión digital.
Optimización de las actividades de coordinación del Grupo, a través de la formación y capacitación de los usuarios en los diferentes centros de trabajo de la plataforma e-coordina.

HITOS 2023

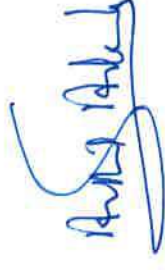
Dentro de los hitos se ha ampliado la visualización de la prevención, a través de la puesta en marcha de las siguientes iniciativas:

- Evaluación y gestión específica de los puestos de teletrabajo. Desarrollando y revisando los medios de evaluación.
- Implantación de la plataforma 6Conecta para la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (digitalización de procesos).
- Actualización protocolos de Acoso: difusión, sensibilización y formación.
- Nueva evaluación ergonómica del departamento de pisos en hoteles incluyendo medición de esfuerzos y toma de tiempos de trabajo por tarea.
- Se amplía número de centros dentro del mancomunado, incluyendo hoteles de forma progresiva; marca Only You

OBJETIVOS 2024

Para lo objetivos previstos a desarrollar para el 2024 y seguir ampliado la visualización de la prevención, se pone foco en las siguientes iniciativas:

- Estandarización de procesos, iniciando la base de la globalización de prevención de PRL en PHG
- Ampliación de plataforma de Coordinación en Hoteles que se integran en el SPM
- Puesta en marcha de la Plataforma 6Conecta para la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (digitalización de procesos).
- Realización de estudio de cargas en el departamento de pisos en hoteles incluyendo medición de esfuerzos y toma de tiempos de trabajo por tarea.
- Se amplía número de centros dentro del mancomunado, incluyendo hoteles de forma progresiva marca OY.
- Lanzamiento de procedimiento Welbeing para la estandarización de proceso, medición y mejora continua.



5. OUR COMMUNITY

Introducción

Para fortalecer nuestros lazos y promover relaciones sólidas de confianza con las comunidades donde operamos, implementamos iniciativas concretas que impulsan el desarrollo económico, social y educativo en estas áreas. A través de proyectos tangibles y estratégicos, buscamos contribuir al crecimiento sostenible y al bienestar de estas comunidades, reconociendo su importancia como parte integral de nuestro entorno.

En nuestro compromiso con el desarrollo comunitario, fomentamos activamente la participación de asociaciones locales y de nuestros propios colaboradores. Creemos en el poder de la colaboración y el intercambio de conocimientos para generar un impacto en las comunidades donde operamos. Al trabajar de la mano con asociaciones locales y empleados comprometidos, integramos acciones de apoyo y creamos iniciativas con un enfoque local y participativo.

Como parte de nuestra responsabilidad social empresarial, promovemos y facilitamos el voluntariado corporativo entre nuestros empleados. Con programas estructurados de voluntariado y campañas solidarias, brindamos a nuestros colaboradores la oportunidad de involucrarse en acciones de apoyo a la comunidad. Esta participación activa refleja nuestro compromiso con el bienestar social y fortalece el sentido de pertenencia y responsabilidad dentro de nuestra organización.



Benji Aksh

5.1. Relación comunidades locales

Nuestros hoteles cuentan con numerosas actividades sociales que llevan realizando desde hace años en las comunidades en las que están. Se trata sobre un interés genuino por parte de nuestros colaboradores en apoyar localmente a las personas. En 2023 cuentan con más de 140 acciones sociales externas, desde visitas a residencias de ancianos, a hospitales, hasta visitas a escuelas de menores vulnerables, donaciones de juguetes, entre muchas otras.

4 Causes to Take Action

4 Causes to Take Action es una campaña donde todos los colaboradores de PHG Europa (prevista expansión a América en 2024) han participado. Este proyecto permite crear una acción social participativa, inclusiva y muy humana. Esta campaña une a PHG Corporativo (creando la política, financiando el proyecto e impulsándolo), al hotel (liderando la acción social con su equipo, cediendo los espacios de sus hoteles y el tiempo de los colaboradores) y al cliente final (donando en el checkout- previsto para 2024).

4 Causes to Take Action pone foco en una causa especial en cada estación del año. Esto permite que todos los colaboradores de Palladium (más de 14.000) estén luchando por una misma causa y generar mucho más impacto.

- Causa 1: Protección de la infancia – Trabajamos juntos por niños más felices.
- Causa 2: Promoción de la Igualdad - Igualdad de oportunidades para todas las personas- Enfocado al adulto.
- Causa 3: Cuidado del planeta - Proteger nuestro planeta es apostar por la vida.
- Causa 4: Acompañamiento al mayor - Un momento compartido. Una ilusión.

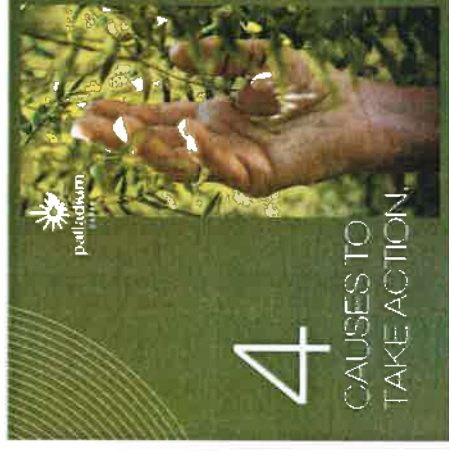
La primera semana de cada estación los colaboradores reciben un Catálogo de Oportunidades, que contiene aproximadamente 4/5 proyectos relacionados con la misma causa, en colaboración con distintas ONGs. Conocen cada acción y ellos mismos votan por su preferida. La acción con más votos será la que los colaboradores voluntarios participaran por lo menos una vez ese trimestre y en horario laboral

Lanzamiento

El lanzamiento de 4 Causes to Take Action tuvo lugar en junio 2023, terminando el año con causa 1 y 2 finalizadas y en marcha la tercera.

Resultados de junio a diciembre

- Numero de acciones: 56
- Numero de hoteles que han participado: 17
- Numero de ONG: 30
- Numero de beneficiarios: 800
- Numero de voluntarios: +300
- Numero de horas total de voluntariado: 1.385



Ejemplos de acciones llevadas a cabo

- **CAUSA 1**
 - Day Pass a los beneficiarios de las ONG
 - Cines en el hotel
 - Paseo en barco
 - Actividades en la playa
 - Acudir a parques temáticos: Puy du Fou, Acuario, Aquarama...
 - Ayuda en campamentos para niños en riesgo de exclusión social
- **CAUSA 2**
 - Formaciones en el hotel
 - Ocio: jumping park, acuario...
 - Day Pass a los beneficiarios de las ONG
 - Desayuno solidario
 - Partido de baloncesto con personas con discapacidad
 - Promoción de bebida vendida por personas con discapacidad en el hotel
- **CAUSA 3**
 - Jornadas de conocimiento y colaboración en huertos urbanos de la mano de un colectivo con discapacidad
 - Reforestación
 - Taller de bioferas junto a colectivos con discapacidad
 - Limpiezas de playa
 - Proyecto de economía circular: gestión de materia orgánica y elaboración de compost.

Centros de capacitación en América

Por otro lado, en América se ha desarrollado la estrategia de la creación de centros de formación en las zonas de Jamaica donde se cuenta con operaciones por parte de los hoteles y se está en proceso de llevar este modelo a México, con el fin de otorgarle a la comunidad que habita en los territorios, oportunidades de educación de calidad en servicios de hostelería, para que luego puedan enfrentarse a entornos laborales de su región y así contribuir a la reducción de las desigualdades, al fin de la pobreza y a la generación de trabajos decentes y de crecimiento económico.

En cuanto a Jamaica, en colaboración con el Municipio Hanover y HEART NSTA, el principal proveedor de educación y formación profesional técnica en Jamaica, hemos establecido un impactante acuerdo tripartito. Este acuerdo nos ha permitido asegurar la cesión de siete espacios en distintas comunidades del Municipio Hanover. Además, contamos con el compromiso invaluable del equipo de profesores respaldado por las certificaciones de la prestigiosa organización académica nacional Heart NSTA.

En noviembre 2023 se formalizó este compromiso con la firma del acuerdo. Además, el equipo de Grand Palladium Jamaica Resort & Spa ha demostrado un compromiso excepcional al hacer reformas y adaptaciones en estos espacios por parte de voluntarios del hotel.

Actualmente, tres de los siete espacios designados ya están en pleno funcionamiento, marcando un hito significativo en nuestro viaje para empoderar a las comunidades locales. Mientras avanzamos, ya está en marcha la formación de más de 50 personas en profesiones clave en el ámbito de la hostelería como Housekeeper, camarero de bar y camarero de restaurante.



Queremos destacar que nuestro programa no vincula a los estudiantes a Palladium; nuestro objetivo es abrir puertas para que encuentren empleo en cualquier empresa de la región, ya sean otras empresas hoteleras o de cualquier sector. Nuestro compromiso es darles las herramientas para que consigan un buen empleo que les garantice la seguridad y autonomía que necesitan.

En México, el proceso está siendo adelantado de la mano de la Fundación Origen, con quienes se ha establecido un plan para este 2024, siguiendo la línea de los centros de formación predecesores.



Paula Roldán

5.2. Otras iniciativas cuidando de Nuestras Comunidades

Otras iniciativas de nuestros hoteles

En línea con la estrategia de contribución social liderada por la Fundación Matutes, los hoteles del Grupo Palladium, de manera individual desarrollan y lanzan anualmente diferentes proyectos e iniciativas enfocadas en contribuir directamente en la mejora de la vida de personas que nos rodean. De las diferentes acciones sociales desarrolladas en el 2023 por los hoteles de Grupo Palladium en España y América, podemos destacar las siguientes:

- Somos patronos de la Fundación Integra, entidad que apoya a personas en exclusión social y a personas con discapacidad a través de la inserción laboral
- Orfanato Un Mundo Mejor Para la Niñez en República Dominicana: De manera continua se realizan diversas donaciones durante el año, desde lencería, alimentos, mobiliario, etc. Que colaboran con el bienestar de los niños del orfanato.
- Donativos blancos y otros materiales en costa mujeres, Puerto Vallarta y Riviera Maya a comunidades necesitadas
- Instituto Imbassai. Nace como punto de contratación de fuerza de trabajo local, ofreciendo oportunidades de empleo para la población de la región así como realizar proyectos socioambientales, difundir la política ambiental a todo el entorno y brindar oportunidades para una mejor calidad de vida de la población local.
- Cenas benéficas
- Donaciones de mobiliario viejos a Fundación Remar
- Donaciones a hogares de ancianos en República Dominicana: Cap Cana
- Donaciones de Medicamento y Vitaminas de CMU
- Visitas a residencias de ancianos, hospitales, escuelas y orfanatos.

Ibiza y Formentera

Poniendo foco uno de los fines de la Fundación Abel Matutes, "Ibiza y Formentera", en 2023 ha participado en más de 70 causas. Este objeto es de gran importancia para la Fundación Abel Matutes ya que se fundó en 1978 con el fin de ayudar a los equipos deportivos infantiles, grupos de estudiantes y múltiples actividades sociales en ambas islas. Con la ampliación de ámbito de actuación de la fundación, se ha resaltado las acciones en estas islas para recordar sus orígenes y el impacto positivo que ha tenido todos estos años en Ibiza y Formentera, y seguirá teniendo.

Desde sus inicios, la Fundación Abel Matutes ha prestado una especial atención a las causas sociales y la infancia, ámbitos a los que dedica una gran parte de sus esfuerzos y en los que ha colaborado, con asociaciones como: la Asociación de Personas con Necesidades Especiales de Ibiza y Formentera (APNEEF), Eivissa Inclusiva, la Asociación Redes de Vida, Fundación Conciencia o la Asociación de Altas Capacidades de Ibiza y Formentera (ACTEF). Además, ha ayudado a financiar proyectos de terapia con animales dirigida a menores con necesidades especiales en distintos centros y ha sufragado los gastos de un dispositivo de comunicación para una niña. Del mismo modo, ha prestado su apoyo a entidades que desarrollan una importante labor con diversos colectivos en las Pitiusas como son la Plataforma Sociosanitaria, la Asociación para personas con Discapacidad y Mayores (ADIMA), la Asociación de Deporte Adaptado de Ibiza y Formentera (ADDIF), la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFAEF), Asociación Creix o la Asociación de Esclerosis Múltiple de Ibiza y Formentera (AEMIF).

La lucha contra el cáncer ha estado también presente en la actividad de la fundación ibicenca a lo largo de un año en el que ha dado soporte a las asociaciones APAAC o la Asociación Elena Torres y a actividades como el desfile solidario 'Contra el Cáncer Nos Mojamos Todos' o el programa 'Ciencia Para Todos' que la Asociación Española Contra el Cáncer llevó a los centros educativos de Ibiza y Formentera.

Asimismo, se ha realizado una donación monetaria a cuatro ONG: Cáritas Diocesana de Ibiza y Formentera, Cruz Roja Ibiza y Formentera, UNICEF Comité Español y Manos Unidas.



En lo que al ámbito deportivo se refiere, la Fundación Abel Matutes prioriza el apoyo al deporte base y a las actividades abiertas al público que fomentan el ejercicio y la vida saludable. Destaca el convenio anual con clubes de fútbol por medio del cual distribuye una donación monetaria entre los clubes que cuentan con equipos en todas las categorías del deporte base y del que, en 2023, se beneficiaron seis clubes. Además, ha colaborado con el torneo social de tenis de otoño de Ibiza Club de Campo, el Campeonato de Europa y Mundial de Windsurf organizado por el Club Náutico de Santa Eulària o el evento lúdico-deportivo social de natación inclusiva, IbiziOWS. La Fundación, también ha prestado su apoyo a clubes de balonmano, gimnasia rítmica, baloncesto, tenis y natación, entre otros.

Respecto al área cultural, se valoran especialmente las iniciativas dirigidas a preservar y difundir el patrimonio de las islas Pitiusas, así como aquellas abiertas al público. En este sentido la Fundación Abel Matutes ha colaborado con la decimoquinta edición de Eivissàpiens, las primeras jornadas del cómic y el tebeo en la isla de Ibiza "Eivissàpiens", la séptima edición de IbizaCineFest, Eivissa Clàssica, Ibiza Swing Fun Fest o la VI Jornada Antiqua Insula de la Asociación Iboshim. Además, ha patrocinado la edición del libro de la Asociación Apicultors d'Eivissa "Lèxic Apícola Eivissenc" y el Simposio Internacional de Conservación en Arqueologia Subacuàtica (ISCUA) que organitza el Institut Balear de Estudis en Arqueologia Marítima (IBEAM) en Formentera.

Abel fund. Matutes Multibiza

fundacionabelmatutes.org

5.3. Consumidores y usuarios finales

Grupo Empresas Matutes es consciente de que la sostenibilidad del negocio pasa por asegurar la calidad del servicio y por lo tanto la satisfacción de sus clientes, asegurando la entrega de promesa de la marca, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndoles experiencias únicas y personalizadas con el fin de convertirlos en fans.

Principios generales de actuación

Dentro de los principios generales de actuación del grupo se encuentran

- Calidad del producto y servicio
- Privacidad y seguridad de datos
- Seguridad y salud del usuario final
- Derechos y bienestar del usuario final

Todo esto se engloba dentro de la visión de Palladium hotel Group:

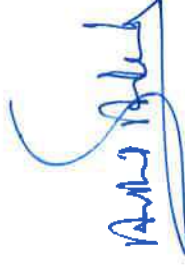
"Ser reconocidos como una de las mejores empresas hoteleras donde trabajar y de las más rentables a largo plazo, centrándonos en la creación de valor para enamorar a nuestros clientes internos y externos"

El resultado de esta implicación directa de la organización en la satisfacción de sus clientes, queda materializada en un manual específico en el que se definen todas las pautas a seguir en el área de atención al cliente, en el continuo desarrollo de la herramienta GIFT, explicada en detalle mas adelante, para anticiparse a las necesidades del cliente, y en la realización de encuestas de satisfacción, asegurando todos los niveles de calidad establecidos por Palladium Hotel Group, y siendo éste aplicable a todas las acciones realizadas por el Hospitality manager y el departamento de Guest Service, Mayordomía y Family Host.

Satisfacción del cliente

Palladium Hotel Group se compromete a seguir y cumplir todas las pautas y directrices de la marca, con el objeto de conseguir la mayor satisfacción de sus clientes a través de la mejor atención, el mejor cuidado y el mejor servicio hacia ellos:

- | | |
|--|--|
| • Las bienvenidas más cálidas y agradables | • Dine Around Programme |
| • Acompañamiento de los clientes a sus habitaciones | • Room Service: 12h Grand Palladium y 24h TRS y Family Selection |
| • Servicio de mayordomía (TRS) y Family Host (Family Selection) | • Programa de objetos perdidos |
| • Clientes con derechos a atenciones especiales (lunas de miel, vips, repetidores) | • Gestión de reservas de restaurantes a la carta |
| • La mejor información y gestión de servicios para los clientes del hotel | • Servicio de almohada a la carta, aromaterapia, licores a la carta (TRS) |
| • Gestión de transfer al aeropuerto | • Check-in paperless |
| • Préstamo de material deportivo | • Online check in |
| • Servicio de animación a la carta (TRS) | • Autorizaciones sanitarias regladas |
| • Servicio telefónico | • Dietética y nutrición (menús especiales, etiquetados alimentos, alérgenos) |
| • Servicio despertador | • Procedimientos ante emergencias sanitarias |
| • Early breakfast | |



- Programas de control de proveedor sobre fiabilidad de alimentos
- Adecuada recepción de materias primas mediante programas de control
- Sistema de trazabilidad de alimentos
- Requisitos de almacenamiento en seco
- Control de contaminación cruzada de alimentos
- Programas de conservación en refrigeración, congelación y descongelación
- Rotación de alimentos para evitar su consumo fuera del plazo de vida útil
- Sistema de control de alimentos en el Self-Service para evitar intoxicaciones
- Medios idóneos para realizar el servicio de habitaciones (bandejas isotermas)
- Elevado grado de higiene del personal de cocina (vestimenta y protección)
- Normas de higiene para los manipuladores de alimentos
- Plan de actuación con procedimientos de limpieza y desinfección
- Programa vigilancia y tratamiento para el control de plagas

En línea con garantizar la mejor atención a sus clientes, Palladium Hotel Group es consciente de la importancia que supone cuidar la higiene en todos sus complejos hoteleros, prestando especial atención a la higiene alimentaria de sus buffets y restaurantes, así como a la higiene del personal y de sus clientes. Es por este motivo, por el que la marca dispone de una guía de buenas prácticas en higiene a disposición de todos sus empleados, supervisando periódicamente el cumplimiento y seguimiento de la misma, así como sistemas de auditoría externas. Los destinos de México cuentan con el distintivo H de la Secretaría de Turismo, que acredita el cumplimiento de buenas prácticas de higiene y sanidad en materia de manipulación alimentaria.

Proyecto MEC

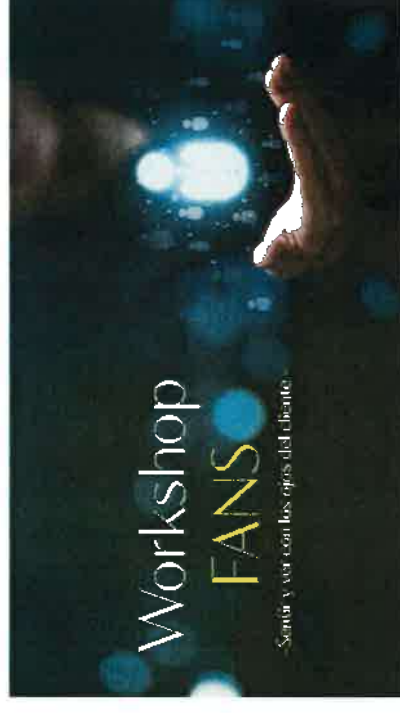
El proyecto más relevante dentro de área de clientes, en línea con la filosofía Customer Centric, es el proyecto MEC: Mapa de Experiencia del Cliente. El principal objetivo del proyecto es mejorar la experiencia del cliente; pre, durante y post estancia y lograr una mejora continua en la experiencia del cliente en la organización. Este proyecto se ha iniciado en el 2023, con prueba piloto en 3 unidades hoteleras y continuará en 2024 y 2025 hasta pasar por todas las unidades de Palladium Hotel Group.

El taller del mapa de experiencia de cliente se realizará de forma independiente en cada unidad hotelera con los siguientes objetivos:

- Customer Journey Map: Crear el customer journey map de cada uno de los hoteles para reforzar la experiencia.
- Filosofía Customer Centric: Reforzar nuestra filosofía customer centric a través del análisis del customer journey
- Conocimiento Cliente: Adquirir un conocimiento profundo del cliente y realizar el análisis de la experiencia vivida Vs. expectativas
- Cliente Objetivo: Tener un mayor conocimiento de nuestro cliente objetivo para poder adaptar la experiencia a sus necesidades. Trabajar sobre los target del destino (colectividades).

Para lograr estos objetivos se trabajará con el personal clave del hotel, siendo necesario que:

1. Adopten el "mindset" necesario para la mejora continua de la experiencia cliente,
2. Identificar, entender y empatizar con el cliente que está visitando el hotel y cómo está siendo su experiencia
3. Identificar los momentos más importantes en la experiencia del cliente
4. Definir los desafíos más importantes de mejora de experiencia cliente y Elaborar un plan de acción



Sentir y vivir los opus del cliente

Amir Rabb

Palladium Rewards

En línea con nuestra filosofía customer centric, y buscando fortalecer la relación con los clientes para que su experiencia sea todavía más personalizada y exclusiva, Palladium Hotel Group lanzó el programa de fidelización en el año 2020 que ofrece ventajas y servicios exclusivos para sus clientes más fieles.

Palladium Rewards es el programa de fidelización de Palladium Hotel Group a través del cual se consiguen puntos, que el cliente obtiene con cada reserva en los hoteles, restaurantes y centros de bienestar del grupo. Los miembros de Palladium Rewards pasan por las categorías de Follower, Promoter, Ambassador y, en el nivel más alto, Fan. Y con ello van obteniendo ventajas exclusivas como late check out, upgrades en sus reservas, desayunos gratis y descuentos al reservar la estancia en los hoteles de las distintas marcas de Palladium Hotel Group.

Palladium Rewards es un programa 100% digital. La innovación y la digitalización son dos pilares básicos de la compañía hotelera, que llevamos décadas apostando por la transformación digital y las nuevas tecnologías para mejorar constantemente el servicio al cliente. Por ello, el programa de fidelización de Palladium Hotel Group es exclusivamente digital y no cuenta con tarjetas físicas ni trámites en papel.

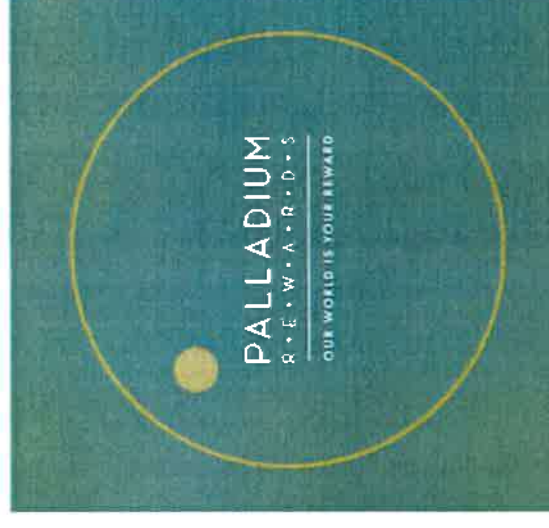
GIFT

GIFT es un CRM operacional creado para registrar todo lo que sucede en relación a nuestros huéspedes durante su estancia con el fin de tener el máximo conocimiento de ellos mejorando su experiencia.

La herramienta fue diseñada, y sigue en constante evolución, para alinearse en consonancia a las necesidades y objetivos de la compañía. Las indicaciones recopiladas a través de los diferentes departamentos y responsables de marca, se plasman en el sistema con el fin de que los colaboradores puedan brindar al cliente una experiencia más adecuada y personalizada durante su estancia.

Para conseguir el máximo aprovechamiento de Gift by Palladium, en 2023 se inicia un plan formativo de adopción y cuyo principal objetivo será la asimilación de la herramienta por parte de los usuarios y la puesta en valor de las ventajas que nos aporta en nuestra actividad diaria:

- ESCUCHAR
- ANTICIPAR
- CUMPLIR
- SOLUCIONAR
- PERSONALIZAR
- SORPRENDER



KEY USERS

Este programa cuenta con 2 figuras fundamentales:

- Master Key Users: se han identificado a figuras claves, en cada uno de nuestros hoteles, a quienes se dotan del conocimiento necesario para manejar la herramienta a la perfección, estando informados de las últimas actualizaciones y pudiendo consultarles cualquier duda en cualquier momento.
- Key Users: son las figuras en las que los Master Key Users se apoyan para conseguir el buen uso y aprovechamiento de Gift by Palladium en cada uno de los departamentos.

OBJETIVOS 2024

- Reforzar la figura del Master Key Users (MKU) con roles más operativos con el objetivo de comunicación de las nuevas funcionalidades y formación a los equipos
- Proyecto gestión de quejas de clientes desde Gift, desde donde se realizará seguimiento personalizado, tiene reflejado un proceso de escalabilidad temporal automatizado para asegurar la mejor resolución de dicha queja y permitirá ganar un mayor conocimiento de la experiencia del cliente.
- Proyecto para la gestión de los minibares.

Comunicación con el cliente

Con el objetivo de continuar mejorando la gestión de la satisfacción de sus clientes, Palladium Hotel Group dispone de canales de comunicación que permiten que los clientes puedan dirigirse a ellos, y compartir cualquier incidencia ocurrida, cuestiones, sugerencias o comentarios de mejora en relación a los servicios prestados por el hotel y los productos ofertados.

INCIDENCIAS Y QUEJAS

El Grupo a través de la aplicación GIFT gestiona las incidencias relativas a la operativa diaria del hotel.

Estas incidencias deben solucionarse en 24-48 horas máximo. Solo aquellas que no dependen de nosotros pueden llegar a posponerse, registrando su seguimiento y cierre en la misma herramienta.

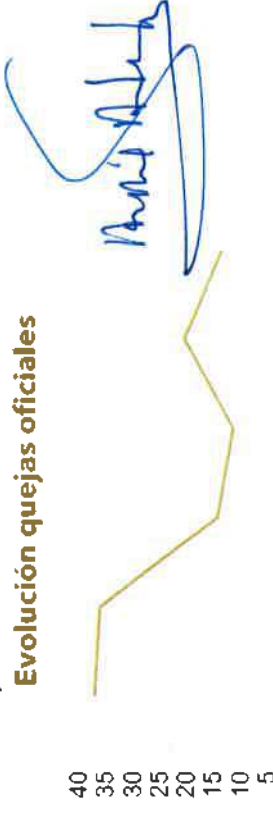
Con tal de asegurar que todas las incidencias han sido resueltas, diariamente se revisa el listado de incidencias y se verifica el cierre de las mismas o, en su defecto, realizar seguimiento de las que permanecen abiertas.

Todos los hoteles tienen una política de gestión de quejas, según la cual, se deben atender todas las quejas de forma profesional y oportuna, para así asegurar soluciones satisfactorias a todas las partes implicadas y adoptar, en la medida de lo posible, todas las oportunidades y vías posibles para mejorar los servicios e instalaciones del hotel, en línea con su compromiso de mejora continua:

Actúan bajo tres procedimientos definidos:

- Gestión de quejas por escrito
- Gestión de quejas en portales webs
- Apelación de clientes

13
Quejas
en 2023



Por otra parte, todos los establecimientos españoles disponen de hojas de reclamación oficiales a disposición de todos los clientes a través de las cuales formalizar quejas.

Para asegurar la satisfacción aun en momentos de posibles incidencias, se ha desarrollado un protocolo de compensaciones, mediante el cual se especifican las compensaciones posibles a ofrecer en función de las quejas o situaciones especiales con clientes por parte del departamento de atención al cliente.

PRÓXIMOS OBJETIVOS

Digitalización en la gestión de las quejas a través de la herramienta Gift, desde donde se podrá hacer un seguimiento personalizado además de clasificarlas y tipificarlas. Esta información nos permitirá anticiparnos a posibles incidencias, siempre con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente

Satisfacción

Para la marca es fundamental conocer la opinión de sus clientes con el objeto de identificar posibles deficiencias y puntos de mejora, con tal de corregirlos, mejorando así el servicio ofrecido y favoreciendo la mejora continua del Grupo.

Por este motivo, el Grupo presenta un sistema integrado de recogida y tratamiento de información de clientes a través de diferentes fuentes y herramientas al cual se le realiza un seguimiento periódico analizando resultados en cada una de las fuentes:



Reputación online	Nº opiniones	Puntuación global (*)	Nº cuestionarios	Puntuación global (**)
Europa	34.337	89,7	23.932	4,5
América	102.232	91,3	85.685	4,7

(*)Puntuación sobre 100.

(**)Puntuación sobre 5.

REVIEW PRO

Review Pro es la herramienta que permite gestionar los comentarios de las diferentes encuestas, la opinión y posicionamiento de diferentes páginas web y la encuesta post-vacacional.

En Palladium Hotel Group se usa el indicador NPS (Net Promote Score) a través del Review Pro, el cual permite conocer el posicionamiento de los hoteles del Grupo respecto el de otros hoteles 5 estrellas de América y Europa según la valoración de los usuarios. A partir de estas herramientas, el Grupo es capaz de dar respuesta a todos los comentarios de clientes en diferentes páginas web y mejorar la satisfacción del cliente a la vez que su posicionamiento.

Gracias a todo este trabajo, el Grupo incrementa los índices de satisfacción de los clientes y el número de premios recibidos relativos a la valoración de los clientes.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

En Grupo Empresas Matutes, en línea con la estrategia customer centric y nuestra misión “convertir clientes en fans”, nos comprometemos a que los clientes tengan experiencias seguras, promoviendo la seguridad e higiene en todas nuestras unidades de negocio y en todas las áreas:

Alérgenos en restaurante

En todos los restaurantes hay disponible para todos los empleados los alérgenos contenidos en la carta o buffet, así como el personal está concienciado en la pregunta de estas cuestiones a los clientes.

Seguridad alimentaria

Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control como proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria. Limpiezas, registros, analíticas.

Mantenimiento de instalaciones

De acuerdo a la normativa vigente se realizan todos los mantenimientos a las instalaciones (agua, luz, climatización, incendios, aparatos elevadores...)

Seguridad

A nivel Europa, Palladium Hotel Group dispone de un Plan de prevención en cada hotel, así como de tres niveles de seguridad que permiten que cada uno de los eventos organizados se desarrolle bajo el más estricto nivel de seguridad para los asistentes. Todos los agentes que configuran la red de seguridad del Grupo, ya sean propios o contratados, están habilitados para su trabajo, habiendo recibido formación oficial y reglada, incluso en derechos humanos.

Además, hay establecidos sistemas de evacuación, que permiten desalojar las instalaciones en un tiempo récord y bajo condiciones de seguridad.

En el caso de América, cada uno de los hoteles tiene un responsable de seguridad altamente cualificado y capacitado para gestionar los incidentes que pudieran surgir. Por ello desde el Grupo se desarrollan diferentes iniciativas que consiguieren el objetivo de cero accidentes entre sus huéspedes.

Clientes socialmente responsables

En nuestro compromiso con el turismo responsable y sostenible, hemos implementado diversas iniciativas para involucrar a nuestros clientes en prácticas que contribuyan a la preservación del medio ambiente y al desarrollo comunitario. Para ello, hemos creado un decálogo de turista responsable que destaca prácticas respetuosas con el entorno natural y cultural de los destinos que visitamos. Este decálogo se comparte con nuestros clientes a través de canales de comunicación para concienciarlos sobre su papel en la protección del medio ambiente y la cultura local (ver más abajo).

Además, hemos instalado carteles informativos (señaléticas) en nuestras instalaciones y en lugares estratégicos de los destinos turísticos, que destacan prácticas sostenibles y consejos para minimizar el impacto ambiental durante su estancia. Estos carteles sirven como recordatorio constante para nuestros clientes y los incentivan a adoptar comportamientos responsables durante sus vacaciones.



Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, ofrecemos a nuestros clientes la oportunidad de realizar donaciones voluntarias durante el proceso de check-out y al realizar su reserva. Así, nuestros clientes pueden contribuir directamente al bienestar de las comunidades locales y al cuidado del entorno natural que disfrutan durante su estancia.

Además de las donaciones voluntarias, también llevamos a cabo iniciativas de donación de material escolar para escuelas en comunidades locales, como es el caso de Jamaica. Estas donaciones no solo ayudan a suplir las necesidades básicas de educación de los niños locales, sino que también fortalecen los lazos con la comunidad y contribuyen al desarrollo socioeconómico sostenible de la región.

Compromiso 2024

Decálogo turista responsable:

Durante el primer año de Palladium Cares el foco ha sido el cliente interno. Uno de los objetivos para el 2024 es crear un decálogo con el objetivo de informar, concienciar e involucrar al cliente en las acciones de sostenibilidad del hotel. Decálogo del Turista Responsable:

- 1. *Conviértete en un explorador informado:* Sumérgete en la cultura y la historia del destino antes de tu viaje. ¡Cada lugar tiene una historia que contar, y tú puedes ser parte de ella!
- 2. *Saborea lo auténtico:* Deléitate con los sabores locales y contribuye al florecimiento económico de las comunidades que visitas. Cada plato es una experiencia única que enriquece tu viaje y ayuda a las comunidades a prosperar.
- 3. *Baila en armonía con la naturaleza:* Sé parte de la sinfonía de la naturaleza y únete a nosotros en la conservación del medio ambiente. En cada paso que des, respeta la vida silvestre y protege los tesoros naturales que amamos.
- 4. *Compra de manera consciente:* Apoya a pequeños comerciantes y artesanos locales al adquirir productos auténticos y sostenibles. Cada compra es una oportunidad para fomentar la economía local y preservar las tradiciones.
- 5. *Abraza la diversidad:* En nuestros destinos, todos son bienvenidos y tratados con el respeto que merecen. Celebra la igualdad y fomenta un ambiente de inclusión y respeto mutuo.
- 6. *Hazte ligero como una pluma:* Minimiza tu impacto ambiental reduciendo la generación de residuos. Cada pequeña acción cuenta, desde recoger las colillas hasta separar tus desechos.
- 7. *Brilla con responsabilidad:* Ahorra agua y energía durante tu estancia. Juntos, podemos encender un futuro más brillante apagando luces y aires acondicionados cuando no los necesitamos y evitando el cambio diario de toallas y sábanas.
- 8. *Viaja ligero, viaja verde:* Elige opciones de transporte respetuosas con el medio ambiente cuando sea posible. Ya sea a pie, en bicicleta o en transporte público, tu elección importa para nuestro planeta.
- 9. *Vive el momento, protege el mañana:* Crea recuerdos inolvidables mientras cuidas los recursos naturales que nos rodean, informándote como puedes visitar ecosistemas sensibles para no causar impacto.
- 10. *Únete al cambio:* Con cada estancia, estás apoyando a Palladium Cares en proyectos sociales que marcan la diferencia en las comunidades locales. ¡Tu viaje es más que una experiencia, es una oportunidad para cambiar el mundo!

Implicación en Iniciativas

Durante el año 2023, nos hemos enfocado en la creación y consolidación de proyectos con el objetivo de fortalecer nuestra relación con la comunidad y generar un impacto positivo. Para el año 2024, uno de nuestros objetivos es involucrar e implicar activamente a nuestros clientes en estas iniciativas.

- 4 Causes to Take Action:

Empezaremos implicándoles en nuestra campaña "4 Causes to Take Action" proporcionando a nuestros clientes la oportunidad de informarse sobre la acción que se está llevando a cabo en ese momento en el hotel en el que se aloja y colaborar mediante donaciones a las ONG con las que colaboramos.

- Sandy Footprints

En Jamaica, pondremos en marcha un proyecto piloto en colaboración llamado Sandy Footprints. En este proyecto, nuestros clientes tendrán la oportunidad de aportar juegos, libros y materiales escolares para una escuela local con la que Grand Palladium Jamaica Resort & Spa ha mantenido una colaboración durante varios años.

- Conoce nuestros centros

Otro objetivo para 2024 es ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de conocer y visitar nuestro centro agrícola en Brasil, así como los centros de capacitación profesional situados en México. A los clientes alojados en los hoteles de Brasil y México, se les informará de la existencia de estos centros y la posibilidad de visitarlos. Además, mediante nuestro programa de fidelización, Palladium Rewards, queremos crear campañas en el que los miembros puedan donar sus puntos a un proyecto concreto y conocerlo.



6. SOBRE ESTE INFORME

Anny Hübner

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de Residencial Marina S.L. y sociedades dependientes (denominado en el informe como Grupo Empresas Matutes) correspondiente a los ejercicios finalizado el 31 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2022. En concreto, se recoge la información de las siguientes sociedades hoteleras:

PERÍMETRO SOCIEDADES HOTELERAS			
SOCIEDAD	EXPLOTACION HOTELERA	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Hotel Oasis Paraíso S.A.	Hard Rock Hotel Tenerife	✓	✓
UHT Inverimentos, Participações e Empreendimentos Hoteleiros, Ltda.	Grand Palladium Imbassaí Resort & Spa	✓	✓
Fiesta Hotels & Resorts, S.L.	Grand Palladium Palace Ibiza Resort & Spa		
	Grand Palladium White Island Resort & Spa		
	Ushuaia Ibiza Beach Hotel (Club y Tower)		
	Hard Rock Ibiza Hotel	✓	✓
Hotel Cala Llonga, S.L.	Palladium Hotel Cala Llonga	✓	✓
Menorca, S.A.	Palladium Hotel Menorca	✓	✓
Inversiones Inmobiliarias Cala Llonga	BH Mallorca	✓*	✓
Residencial Marina, S.L.	Agroturismo Sa Talaia Palladium Palmyra	✓	✓
Fiesta Bávaro Hotels, S.A.	Grand Palladium Bávaro Suites Resorts & Spa		
	Grand Palladium Palace Resorts Spa & Casino		
	Grand Palladium Punta Cana Resort & Spa		
	TRS Turquesa Hotel		
	TRS Cap Cana Waterfront & Marina Hotel	✓	✓
Desarrollos DINE, S.A.	Grand Palladium Colonial Resort & Spa		
	Grand Palladium Kantenah Resort & Spa		
	Grand Palladium White Sand Resort & Spa		
	TRS Yucatán Hotel		
	Grand Palladium Vallarta Resort & Spa	✓	✓
	Family Selection at Grand Palladium Vallarta Resort & Spa		

*en 2022 estuvo en régimen de alquiler a un tercero

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de Residencial Marina S.L. y sociedades dependientes (denominado en el informe como Grupo Empresas Matutes) correspondiente a los ejercicios finalizado el 31 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2022. En concreto, se recoge la información de las siguientes sociedades hoteleras:

PERÍMETRO SOCIEDADES HOTELERAS			
SOCIEDAD	EXPLOTACION HOTELERA	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Promociones y Desarrollos Ribera Mujeres, S.A. de CV.	Grand Palladium Costa Mujeres Resort & SPA TRS Coral Hotel Family Selection at Grand Palladium Costa Mujeres Resort & SPA	✓	✓
Fiesta Jamaica, Ltd.	Grand Palladium Jamaica Resort & SPA Grand Palladium Lady Hamilton	✓	✓
Only You Hotels, S.L.	Only You Atocha Only You Barquillo	✓	✓
Promociones y Proyectos, S.A.**	Dominican Fiesta Hotel & Casino	✓	✓
Ayre Gran Vía, S.L.	Ayre Hotel Sevilla	✓	✓
Industrias Hoteleras Sendra, S.A.U.	Only You Valencia	✓	✓
IBANDUS CORP*	45 Times Square	x	✓
Palladium Gestión, S.L.	Gestión de unidades hoteleras en Palladium Hotel Group	✓	✓

* Nueva creación 2023

** Los Administradores de la Sociedad dominante del Grupo consideramos que la información no financiera de estas entidades no afecta de forma material a la información no financiera del Grupo Residencial Marina de los ejercicios 2023 y 2022, por tanto, si bien los datos de personal de una de estas entidades (Promociones y Proyectos, S.A.) han sido considerados en nuestra información consolidada (las otras 3 entidades no mantienen personal en plantilla en los ejercicios 2023 y 2022), el efecto que pudieran tener en otras áreas como huella ambiental y gobernanza, de considerarse, no sería material en los ejercicios 2023 y 2022.

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de Residencial Marina S.L. y sociedades dependientes (denominado en el informe como Grupo Empresas Matutes) correspondiente a los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2022. En concreto, se recoge la información de las siguientes sociedades no hoteleras:

PERÍMETRO SOCIEDADES NO HOTELERAS		
SOCIEDAD	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Varadero Port Denia, S.L.	✓	✓
Zumos Naturales, S.A.	✓	✓
Beverage & More, S.L.	✓	✓
Dominican Entertainment, S.A.	✓	✓
Fundación Abel Matutes	✓	✓
Urcoisa Obras y Servicios, S.L.	✓	✓
Comercial de Productos Pesqueros, S.A.	✓	✓
Cultivos Piscícolas Marinos, S.A.	✓	✓
Suministros Ibiza de Inversión y Corporación S.L.	✓	✓
Suministros Ibiza S.A. y sociedades dependientes	✓	✓
Viajes Atalaya, S.A.	✓	✓
Servicios Larga Distancia, S.A.	✓	✓
GEM Core Management, S.L.	✓	✓
Promintur, B.V.	✓	✓
Sports 360, S.L.	✓	✓
Merchastyle, S.L.	✓	✓
Ushuaia Merchandising, SL	✓	✓
Inversiones Ibiza, S.L.	✓	✓
Sondeos y Distribuciones de Aguas, S.L.	✓	✓
Nueva Sociedad de Aguas de Ibiza, S.A.	✓	✓



PERÍMETRO SOCIEDADES NO HOTELERAS

SOCIEDAD	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Setivel*	x	✓
Singetil SA	✓	✓
Ushuaia Entertainment, SL	✓	✓
Materh Risk Management, SL	✓	✓
Ortega, Azagra Seguros S.L.	✓	x
Dominican Entertainment, S.A.R.L.	✓	✓
Ibinia, S.A.	✓	✓
Hotel Boutique Dalan	✓	✓
Pall.Amer.Serv.Manag LLC	✓	✓
Word Touristic Services, B.V.	✓	✓
Patrimonial San Miguel, S.A.	✓	✓
Oaks and cork Spain, S.L. y sociedades dependientes*	x	✓
Patrimonial Sta Eulalia, S.A.	✓	✓
Cultivos Marinos Pitiusos, S.L.	✓	✓
Iniciativas y Patrimonio, S.L.	✓	✓
Promotora Pitiusa de Inversiones, S.A.	✓	✓
Fiesta Dominican Properties, S.A.**	✓	✓
Dominican Properties Spain, S.L.	✓	✓
Bela Trust, SA de CV **	✓	✓
Adecu Business, S.A. **	✓	✓

* Nueva en 2023

** Los Administradores de la Sociedad dominante del Grupo consideramos que la información no financiera de estas entidades no afecta de forma material a la información no financiera del Grupo Residencial Marina de los ejercicios 2023 y 2022, por tanto, si bien los datos de personal de una de estas entidades (Promociones y Proyectos, S.A.) han sido considerados en nuestra información consolidada (las otras 3 entidades no mantienen personal en plantilla en los ejercicios 2023 y 2022), el efecto que pudieran tener en otras áreas como huella ambiental y gobernanza, de considerarse, no sería material en los ejercicios 2023 y 2022.

El informe ha sido elaborado conforme la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) en su versión "Universal Standards 2021", para dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre, así como las últimas actualizaciones y adiciones, en cada uno de sus apartados (ambiental, social, personal, de derechos humanos y de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización).

También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad :

- **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 al criterio de materialidad y relevancia, se han analizado las actividades del Grupo Empresas Matutes, con el objetivo de definir los aspectos más relevantes para él y sus grupos de interés. Para ello, se ha realizado un análisis de materialidad basado en la siguiente metodología:

- Analistas en sostenibilidad (GRI core, ODS y Principios del Pacto Mundial, SASB).
- Análisis de la información interna del Grupo Palladium.
- Análisis de la información sobre el Grupo Palladium y el sector dispuesta en la web.
- Análisis de los aspectos materiales en RSC entre competidores del sector hotelero, así como de las principales asociaciones sectoriales.
- Análisis de asociaciones sectoriales y best practices.

En línea con el análisis realizado, se han identificado una matriz de materialidad estructurada en base a siete ámbitos (Gobierno, Medioambiente, Recursos Humanos, Derechos Humanos, Proveedores, Sociedad, Clientes). Cada uno de los temas ha sido clasificado como Top A, Top B o Top C, según su importancia para el Grupo Palladium.



ANEXO I. INFORMACIÓN CUANTITATIVA NO FINANCIERA

Handwritten signature

1. Número total y distribución de colaboradores/as por sexo, edad, país y clasificación profesional.

No se ha desglosado EEUU debido a que el total de la plantilla es inmaterial (total 4 empleados)

Región	año	Género y rango de edad	Categoría - Alta Dirección	Categoría - Resto Direcciones	Categoría M - Mandos Intermedios	Categoría S - Responsables y supervisores	Categoría L1 - Line Staff
Brasil	2023	Hombres <30	0	0	0	12	189
	2022	Hombres <30	0	0	0	17	177
	2023	Mujeres <30	0	0	0	1	217
	2022	Mujeres <30	0	0	0	2	161
	2023	Hombres 30-50	0	1	17	45	234
	2022	Hombres 30-50	0	1	16	45	208
	2023	Mujeres 30-50	0	0	10	31	225
	2022	Mujeres 30-50	0	0	13	29	188
	2023	Hombres >50	0	0	3	7	43
	2022	Hombres >50	0	0	3	7	40
	2023	Mujeres >50	0	0	1	2	14
	2022	Mujeres >50	0	0	2	2	13
	2023	TOTAL	0	1	31	98	922
	2022	TOTAL	0	1	34	102	787
México	2023	Hombres <30	0	0	6	107	1.316
	2022	Hombres <30	0	0	14	110	1.289
	2023	Mujeres <30	0	0	15	69	827
	2022	Mujeres <30	0	0	5	71	770
	2023	Hombres 30-50	0	6	120	288	1.262
	2022	Hombres 30-50	0	5	97	298	1.118
	2023	Mujeres 30-50	0	1	56	119	719
	2022	Mujeres 30-50	0	1	52	115	654
	2023	Hombres >50	0	0	14	34	158
	2022	Hombres >50	0	1	20	36	158
	2023	Mujeres >50	0	0	3	6	76
	2022	Mujeres >50	0	0	4	5	68
	2023	TOTAL	0	7	214	623	4.358
	2022	TOTAL	0	7	192	635	4.057

Los datos contenidos en la presente tabla corresponden a la plantilla a 31 de Diciembre.

Andrés Rodríguez

Región	año	Género y rango de edad	Categoría - Alta Dirección	Categoría - Resto Direcciones	Categoría M - Mandos Intermedios	Categoría S - Responsables y supervisores	Categoría L1 - Line Staff
República Dominicana	2023	Hombres <30	0	1	8	35	782
	2022	Hombres <30	0	0	8	38	748
	2023	Mujeres <30	0	0	4	28	512
	2022	Mujeres <30	0	0	2	33	465
	2023	Hombres 30-50	0	2	48	258	858
	2022	Hombres 30-50	0	3	44	220	833
	2023	Mujeres 30-50	0	0	38	106	584
	2022	Mujeres 30-50	0	2	37	96	495
	2023	Hombres >50	0	0	14	58	144
	2022	Hombres >50	0	0	10	61	149
	2023	Mujeres >50	0	0	4	20	46
	2022	Mujeres >50	0	0	6	19	50
	2023	TOTAL	0	3	116	505	2.926
	2022	TOTAL	0	5	107	467	2.740
Uruguay	2023	Hombres <30	0	0	2	0	1
	2022	Hombres <30	0	0	1	0	2
	2023	Mujeres <30	0	0	1	1	5
	2022	Mujeres <30	0	0	2	1	6
	2023	Hombres 30-50	0	2	0	3	1
	2022	Hombres 30-50	0	1	0	2	0
	2023	Mujeres 30-50	0	0	2	2	0
	2022	Mujeres 30-50	0	0	2	0	0
	2023	Hombres >50	0	0	0	0	0
	2022	Hombres >50	0	0	0	0	0
	2023	Mujeres >50	0	0	0	0	0
	2022	Mujeres >50	0	0	0	0	0
	2023	TOTAL	0	2	5	6	7
	2022	TOTAL	0	1	5	3	8

Los datos contenidos en la presente tabla corresponden a la plantilla a 31 de Diciembre.

Amir Alah

Región	año	Género y rango de edad	Categoría - Alta Dirección	Categoría - Resto Direcciones	Categoría M - Mandos Intermedios	Categoría S - Responsables y supervisores	Categoría L1 - Line Staff
Jamaica	2023	Hombres <30	0	0	4	15	311
	2022	Hombres <30	0	0	1	8	256
	2023	Mujeres <30	0	0	1	21	343
	2022	Mujeres <30	0	0	0	11	270
	2023	Hombres 30-50	0	1	18	67	311
	2022	Hombres 30-50	0	1	15	64	296
	2023	Mujeres 30-50	0	0	16	52	298
	2022	Mujeres 30-50	0	0	16	47	252
	2023	Hombres >50	0	0	3	13	54
	2022	Hombres >50	0	0	2	16	52
	2023	Mujeres >50	0	0	0	6	59
	2022	Mujeres >50	0	0	0	9	61
	2023	TOTAL	0	1	42	174	1.376
	2022	TOTAL	0	1	34	155	1.187
España	2023	Hombres <30	0	0	5	15	179
	2022	Hombres <30	0	1	5	14	144
	2023	Mujeres <30	0	0	6	18	158
	2022	Mujeres <30	0	0	6	9	139
	2023	Hombres 30-50	10	43	100	108	341
	2022	Hombres 30-50	10	52	82	79	311
	2023	Mujeres 30-50	2	10	77	85	346
	2022	Mujeres 30-50	2	9	65	63	310
	2023	Hombres >50	2	22	31	39	147
	2022	Hombres >50	2	16	37	36	129
	2023	Mujeres >50	2	5	12	14	117
	2022	Mujeres >50	2	5	8	18	118
	2023	TOTAL	16	80	231	279	1.288
	2022	TOTAL	16	83	203	219	1.151

Los datos contenidos en la presente tabla corresponden a la plantilla a 31 de Diciembre.

2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de contratos a tiempo parcial.

Empleados por tipo de contrato - Clasificación por género y rango de edad

año		Mujeres	Hombres	Total	%	<30	30-50	>50	Total			
BRASIL	2023	Número de empleados con contrato indefinido			448	514	962	91 %	369	523	70	962
	2022	Número de empleados con contrato indefinido			371	474	845	91 %	313	470	62	845
	2023	Número de empleados con contrato temporal			53	37	90	9 %	50	40	0	90
	2022	Número de empleados con contrato temporal			39	40	79	9 %	44	30	5	79
JAMAICA	2023	Número de empleados con contrato indefinido			482	526	1.008	63 %	294	591	123	1.008
	2022	Número de empleados con contrato indefinido			610	654	1.264	92 %	467	660	137	1.264
	2023	Número de empleados con contrato temporal			314	271	585	37 %	401	172	12	585
	2022	Número de empleados con contrato temporal			56	57	113	8 %	79	31	3	113
MÉXICO	2023	Número de empleados con contrato indefinido			824	1.302	2.126	41 %	623	1.321	182	2.126
	2022	Número de empleados con contrato indefinido			647	1.087	1.734	35 %	481	1.086	167	1.734
	2023	Número de empleados con contrato temporal			1.067	2.009	3.076	59 %	1.717	1.250	109	3.076
	2022	Número de empleados con contrato temporal			1.098	2.059	3.157	65 %	1.778	1.254	125	3.157

	año		Mujeres	Hombres	Total	%	<30	30-50	>50	Total
REPÚBLICA DOMINICANA	2023	Número de empleados con contrato indefinido	1.342	2.208	3.550	100 %	1.370	1.894	286	3.550
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	1.205	2.114	3.319	100 %	1.294	1.730	295	3.319
	2023	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	0 %	0	0	0	0
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	0 %	0	0	0	0
URUGUAY	2023	Número de empleados con contrato indefinido	10	8	18	90 %	9	9	0	18
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	11	5	16	94 %	11	5	0	16
	2023	Número de empleados con contrato temporal	1	1	2	10 %	1	1	0	2
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	1	1	6 %	1	0	0	1
ESPAÑA	2023	Número de empleados con contrato indefinido	2.260	2.501	4.761	94 %	1.270	2.587	903	4.760
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	2.103	2.286	4.389	95 %	1.130	2.420	840	4.390
	2023	Número de empleados con contrato temporal	169	148	317	6 %	113	160	44	317
	2022	Número de empleados con contrato temporal	142	107	249	5 %	95	118	36	249

Datos de España en peak, a julio de 2023

Ramón Adell

Empleados por tipo de contrato - Clasificación por categoría profesional

	año	O- Resto Direcciones	M-Mandos intermedios	S- Responsables y supervisores	L1: Líne Staff de operaciones	Total
BRASIL	2023	Número de empleados con contrato indefinido	1	28	95	838
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	1	31	98	715
	2023	Número de empleados con contrato temporal	0	3	3	84
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	3	4	72
JAMAICA	2023	Número de empleados con contrato indefinido	1	42	174	791
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	1	34	153	1,076
	2023	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	585
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	0	2	111
MÉXICO	2023	Número de empleados con contrato indefinido	7	175	372	1,572
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	7	157	357	1,213
	2023	Número de empleados con contrato temporal	0	39	251	2,786
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	35	278	2,844
REPÚBLICA DOMINICANA	2023	Número de empleados con contrato indefinido	3	116	505	2,926
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	5	107	467	2,740
	2023	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	0
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	0
URUGUAY	2023	Número de empleados con contrato indefinido	2	5	6	5
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	1	5	3	7
	2023	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	2
	2022	Número de empleados con contrato temporal	0	0	0	1
ESPAÑA	2023	Número de empleados con contrato indefinido	91	360	527	3,783
	2022	Número de empleados con contrato indefinido	85	320	476	3,508
	2023	Número de empleados con contrato temporal	1	7	18	291
	2022	Número de empleados con contrato temporal	1	3	11	234

Datos de España en peak, a julio de 2023



Empleados por tipo de jornada - Clasificación por género y por rango de edad

	año	Mujeres	Hombres	Total	%	<30	30-50	>50	Total	
BRASIL	2023	Número de empleados a jornada completa	501	551	1.052	100 %	419	563	70	1.052
	2022	Número de empleados a jornada completa	391	503	894	97 %	327	500	67	894
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	19	11	30	3 %	30	0	0	30
JAMAICA	2023	Número de empleados a jornada completa	797	796	1.593	100 %	695	763	135	1.593
	2022	Número de empleados a jornada completa	666	711	1.377	100 %	546	691	140	1.377
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
REPÚBLICA DOMINICANA	2023	Número de empleados a jornada completa	1.342	2.208	3.550	100 %	1.370	1.894	286	3.550
	2022	Número de empleados a jornada completa	1.205	2.114	3.319	100 %	1.294	1.730	295	3.319
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
MÉXICO	2023	Número de empleados a jornada completa	1.891	3.311	5.202	100 %	2.340	2.571	291	5.202
	2022	Número de empleados a jornada completa	1.745	3.146	4.891	59 %	2.259	2.340	292	4.891
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
URUGUAY	2023	Número de empleados a jornada completa	11	9	20	100 %	10	10	0	20
	2022	Número de empleados a jornada completa	10	6	16	94 %	11	5	0	16
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0 %	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	1	0	1	6 %	1	0	0	1
ESPAÑA	2023	Número de empleados a jornada completa	2.128	2.434	4.562	90 %	1.191	2.459	912	4.562
	2022	Número de empleados a jornada completa	2.007	2.179	4.186	90 %	1.080	2.264	843	4.187
	2023	Número de empleados a jornada parcial	301	215	516	10 %	193	288	35	516
	2022	Número de empleados a jornada parcial	238	214	452	10 %	145	274	33	452



Empleados por tipo de jornada - Clasificación por categoría profesional

año		D- Resto Direcciones	M-Mandos Intermedios	S- Responsables y supervisores	L1: Line Staff de operaciones	Total
BRASIL	2023	Número de empleados a jornada completa	1	31	98	1.052
	2022	Número de empleados a jornada completa	1	34	102	894
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	30
JAMAICA	2023	Número de empleados a jornada completa	1	42	174	1.376
	2022	Número de empleados a jornada completa	1	34	155	1.377
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
REPÚBLICA DOMINICANA	2023	Número de empleados a jornada completa	3	116	505	2.926
	2022	Número de empleados a jornada completa	5	107	467	2.740
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
MÉXICO	2023	Número de empleados a jornada completa	7	214	623	4.358
	2022	Número de empleados a jornada completa	7	192	635	4.057
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
URUGUAY	2023	Número de empleados a jornada completa	2	5	6	7
	2022	Número de empleados a jornada completa	1	5	3	7
	2023	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	0
	2022	Número de empleados a jornada parcial	0	0	0	1
ESPAÑA	2023	Número de empleados a jornada completa	91	357	535	3.580
	2022	Número de empleados a jornada completa	84	311	467	3.324
	2023	Número de empleados a jornada parcial	1	10	10	495
	2022	Número de empleados a jornada parcial	2	12	20	418

Datos de España en peak, a julio de 2023

3. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Número de despidos - Clasificación por género y rango de edad

	año	Mujeres	Hombres	Total	<30	30-50	>50	Total
Brasil	2023	Número despidos	56	75	131	48	78	131
	2022	Número despidos	42	66	108	39	62	108
Jamaica	2023	Número despidos	69	120	189	117	69	189
	2022	Número despidos	68	125	193	123	63	193
República Dominicana	2023	Número despidos	134	898	942	461	451	942
	2022	Número despidos	277	645	922	452	434	922
España	2023	Número despidos	37	73	130	35	77	130
	2022	Número despidos	30	54	84	13	55	84
México	2023	Número despidos	134	610	744	375	338	744
	2022	Número despidos	149	586	735	349	351	735

Número de despidos - Clasificación por categoría profesional

	año	D- Resto Direcciones	M-Mandos Intermedios	S- Responsables y supervisores	L1: Line Staff de operaciones	Total	
Brasil	2023	Número despidos	0	9	18	104	131
	2022	Número despidos	2	2	14	90	108
Jamaica	2023	Número despidos	0	2	4	183	189
	2022	Número despidos	0	0	16	177	193
República Dominicana	2023	Número despidos	4	8	110	820	942
	2022	Número despidos	3	13	93	813	922
España	2023	Número despidos	2	17	13	98	120
	2022	Número despidos	1	11	6	66	84
México	2023	Número despidos	6	16	71	651	744
	2022	Número despidos	4	18	52	661	735

Ani Roldán

4. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional*

Remuneraciones medias - Clasificación por género y por rango de edad

Remuneraciones medias	año	Mujeres	Hombres	Total	<30	30-50	>50
Brasil	2023	5.078 €	6.378 €	5.759 €	4.279 €	6.801 €	6.232 €
	2022	4.933 €	5.655 €	5.335 €	4.089 €	6.135 €	6.000 €
	2021	8.152 €	9.104 €	8.628 €	6.904 €	10.004 €	9.729 €
Jamaica	2023	6.186 €	7.057 €	6.635 €	4.927 €	7.826 €	7.422 €
	2023	5.837 €	6.123 €	6.014 €	7.484 €	11.281 €	9.320 €
	2022	5.472 €	5.528 €	5.507 €	4.214 €	6.309 €	6.513 €
República Dominicana	2023	26.107 €	49.060 €	36.436 €	22.375 €	50.497 €	0 €
	2022	18.354 €	32.888 €	23.483 €	17.299 €	38.327 €	0 €
	2023	27.122 €	30.482 €	28.873 €	25.171 €	36.231 €	30.399 €
España	2023	25.813 €	28.756 €	27.341 €	23.934 €	28.352 €	29.815 €
	2023	9.062 €	9.692 €	9.163 €	7.484 €	11.281 €	9.520 €
	2022	6.544 €	6.999 €	6.836 €	5.452 €	7.907 €	9.050 €

Remuneraciones medias - Clasificación por categoría profesional

Remuneraciones medias	año	D- Resto Direcciones	M-Mandos intermedios	S- Responsables y supervisores	L1: Line Staff de operaciones
Brasil	2023	n.a.	30.820 €	9.690 €	4.360 €
	2022	n.a.	22.189 €	8.365 €	4.117 €
	2021	n.a.	31.964 €	16.544 €	6.786 €
Jamaica	2023	n.a.	29.904 €	11.141 €	8.225 €
	2023	102.741 €	30.381 €	9.712 €	4.223 €
	2022	50.923 €	28.607 €	8.903 €	3.976 €
República Dominicana	2023	n.a.	34.934 €	32.514 €	17.047 €
	2023	99.422 €	24.675 €	22.679 €	13.825 €
	2022	80.848 €	44.959 €	35.081 €	24.976 €
Uruguay	2023	90.848 €	43.754 €	32.656 €	24.329 €
	2023	107.486 €	37.099 €	14.411 €	7.146 €
	2022	83.792 €	23.098 €	11.017 €	5.150 €

*remuneraciones de España a peak

5. Brecha salarial

De conformidad con el INE y la OCDE, la brecha salarial ha sido calculada a partir de la diferencia entre el salario bruto por hora de los hombres y el de las mujeres, expresado como porcentaje del salario bruto por hora de los hombres.

	Categoría D - Resto Direcciones		Categoría M - Mandos Intermedios		Categoría S - Responsables y supervisores		Categoría L1 - Line Staff	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Brecha salarial Brasil			18 %	14 %	5 %	5 %	7 %	5 %
Brecha salarial España			28 %	30 %	9 %	7 %	8 %	2 %
Brecha salarial Jamaica			-12 %	-9 %	8 %	6 %	4 %	9 %
Brecha salarial México			13 %	4 %	10 %	11 %	-1 %	-5 %
Brecha salarial República Dominicana			-1 %	-12 %	14 %	21 %	— %	-5 %

	Categoría D2 - Resto Direcciones		Categoría M - Mandos Intermedios		Categoría S - Responsables y supervisores		Categoría L1 - Line Staff	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Brecha salarial global	26 %	— %	6 %	—	12 %	3	-11 %	16 %

En el ratio de brecha no se han reportado países con baja plantilla (Dirección Brasil, Jamaica, República Dominicana y México), estos si se han incluido en el cuadro de Brecha salarial global

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

	2022		2023	
	Ratio (Inicial/local) (8)		Ratio (Inicial/local) (8)	
España	1,00		1,00	
República Dominicana	1,00		1,05	
Brasil	1,06		1,02	
Jamaica	1,10		1,20	
México	1,00		1,00	



7. Número de horas de absentismo

	2022	2023
	Número de horas de absentismo(10)	Número de horas de absentismo(10)
España	47.304	33.137
República Dominicana	44.544	43.026
Brasil	21.567	23.635
Jamaica	109.708	158.005
México	353.864	347.216
Uruguay	0	0
Total	651.629	605.069

(10) No se considera absentismo el ejercicio de legítimos derechos, la huelga legal, el tiempo destinado al ejercicio de actividades de representación legal de los trabajadores, los permisos y licencias establecidos legalmente o las vacaciones. Tampoco se considera absentismo aquellas situaciones especialmente protegidas, debidas a accidentes de trabajo, maternidad, riesgo durante el embarazo y la lactancia, enfermedades causadas por el embarazo, parto o lactancia, paternidad, las bajas por enfermedad común o las ausencias derivadas de la violencia de género.



8. Empleados con discapacidad

	2022	2023
Brasil	35	41
España	26	31
Jamaica	4	7
México	22	21
República Dominicana	-	-
Uruguay	-	-
TOTAL	87	100

9. Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

BRASIL	Año	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con baja	2022	12	11
	2023	24	29
Índice de frecuencia	2022	13,52	9,53
	2023	18,34	25,08
Índice de gravedad	2022	0,00	0,00
	2023	0,00	0,00
Número de fallecimientos	2022	0	0
	2023	0	0
Jamaica	Año	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con baja	2022	12	17
	2023	34	27
Índice de frecuencia	2022	7,13	10,83
	2023	17,39	14,11
Índice de gravedad	2022	0,04	0,06
	2023	0,28	0,49
Número de fallecimientos	2022	0	0
	2023	0	0

República Dominicana	Año	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con baja	2022	94	90
	2023	85	71
Índice de frecuencia	2022	21,73	38,87
	2023	17,94	26,89
Índice de gravedad	2022	0,14	0,15
	2023	0,34	0,22
Número de fallecimientos	2022	0	1
	2023	0	0

España	Año	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con baja	2022	163	141
	2023	147	120
Índice de frecuencia	2022	55,84	56,70
	2023	46,14	44,21
Índice de gravedad	2022	1,32	1,19
	2023	1,29	1,51
Número de fallecimientos	2022	0	0
	2023	0	0

MÉXICO	Año	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con baja	2022	218	191
	2023	194	166
Índice de frecuencia	2022	28,84	42,43
	2023	23,80	36,10
Índice de gravedad	2022	0,35	0,30
	2023	0,39	0,48
Número de fallecimientos	2022	0	0
	2023	0	0

(11) Índice de frecuencia: (número de accidentes de trabajo o enfermedades laborales con baja / número de horas reales trabajadas por los empleados) x 1.000.000

(12) Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por las colaboradoras/as) x 1000

10. Horas de formación por categoría profesional

Cantidad total de horas de formación impartidas en el ejercicio	D - Resto de directores	M- Mandos intermedios	S- Responsables y supervisores	L1- Line Staff de operaciones	Total
2022	2.362	17.812	34.383	186.997	241.554
2023	483	12.792	26.728	168.723	208.726

11. Remuneración de la Alta Dirección y Consejo de Administración

	2023	2022
Hombres	4.448.679 €	3.046.501 €
Mujeres	833.936 €	411.382 €

12. Beneficios obtenidos por país

	España	Brasil	Rep. Dominicana	Jamaica	México	Otras jurisdicciones
2023	105.604.313	4.202.108	4.502.516	5.132.836	16.050.754	(6.905.336)
2022	212.372.933	3.775.389	4.290.893	(3.515.433)	32.962.242	5.025.163

13. Impuestos sobre beneficios pagados(€)

	2023	2022
Impuestos sobre beneficios pagados	(25.283.834)	(34.353.402)

14. Subvenciones públicas recibidas(€)

	2023	2022
Subvenciones públicas recibidas	3.265.087	2.041.573

**ANEXO II. TABLA DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018
Y ESTÁNDAR GRI**

[Handwritten signature]

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 2-1	OUR COMPANY, 2.1. modelo de negocio	Este capítulo da cobertura a: La estructura empresarial, historia del grupo, servicios y ubicaciones; descripción de marcas, estrategia y cultura corporativa. Las sociedades Promociones y Proyectos, S.A., Fiesta Dominicana Properties, S.A, Bela Trust S.A. de C.V. y Adequi Business, S.A., si bien están consideradas dentro del perímetro de entidades que conforman el Grupo a efectos de la información no financiera, no aportan información no financiera material al Grupo. Tal y como se señala en la página 129, 3 de las 4 entidades no aporta personal en plantilla y, por otro lado, ninguna de las 4 entidades tienen impacto relevante en sostenibilidad y gobernanza a los efectos del Grupo Residencial Marina en los ejercicios 2023 y 2022.
		GRI 2-6		
		GRI 2-9		
		GRI 3-1		
		GRI 3-2		
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 2-23 GRI 2-22 GRI 2-24	3. OUR PLANET	
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 201-2 GRI 2-25	3.2 cambio climático	Se desglosan los riesgos de la actividad hotelera del Grupo, la piscifactoría y Varadero.



Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
General	Efectos, actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3 GRI 2-12 GRI 416-1 GRI 416-2		Posibles riesgos derivados del cambio climático de Varadero Port Cania S.L.
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Indicador No GRI	3 OUR PLANET	Certificados ambientales incluidos en la parte 3
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No aplica		
	Aplicación del Principio de Precaución	GRI 2-23		
Contaminación	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	Indicador NO GRI		Grupo Palladium no ha identificado provisiones ni garantías para riesgos ambientales.
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3		
		GRI 302-5	3.2 Cambio climático	incluidas en la parte de iniciativas: compra energía verde e instalación plantas fotovoltaicas de autoconsumo
		GRI 305-6		
		GRI 305-7		



Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estandar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
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 306-1	3.6 Uso de los recursos	Se ha cuantificado los residuos peligrosos y no peligrosos derivados de la actividad del grupo hotelero, distribución de bebidas, varadero y piscifactoría.
		GRI 306-2		
		GRI 306-3		
		GRI 306-4		
		GRI 306-5		
Usos sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	3.4 Recursos Hídricos y marinos	Se ha cuantificado el consumo de agua asociado a la actividad del grupo hotelero, piscifactoría, varadero, distribución de bebidas y distribución de materiales de construcción.
		GRI 303-2		
		GRI 303-3		
		GRI 303-4		
		GRI 303-5		
Usos sostenible de los recursos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3	Grupo Palladium no ha cuantificado el consumo de materiales derivados de su actividad en 2023.	
		GRI 301-1		
		GRI 301-2		
		GRI 301-3		
		GRI 3-3		
Cambio climático	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 302-1	3.2 Cambio climático	Se ha cuantificado el consumo de electricidad y combustible asociado a la actividad del grupo hotelero y las sociedades Beverage & More S.L., Cultivos piscícolas Marinos S.A. y Varadero Port Denta S.L. y grupo Suministros Ibaez.
		GRI 302-2		
		GRI 302-3		
		GRI 305-1		
		GRI 305-2		
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-3	3.2 Cambio climático	Los hoteles incluidos en el cálculo de las emisiones de CO2 corresponden al ámbito Nacional (Tenerife y Ibiza) e Internacional (Brasil, Jamaica, República Dominicana, México y EE.UU.).
		GRI 305-4		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Cambio climático	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 3-3	3.2 Cambio climático	Grupo Empresas Matutes ha definido metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en la parte de actividad hotelera
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 302-4 GRI 305-5	3.2 Cambio climático	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3	3.5 Biodiversidad	Grupo Empresas Matutes no ha identificado ningún impacto sobre las áreas protegidas asociado a su operatividad en 2023.
		GRI 304-2 GRI 304-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1 GRI 304-4		



Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
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 2-22	4.2 Personas y equipo	
		GRI 2-23		
		GRI 2-24		
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 como 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 sistema. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, afirmando un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	4. OUR PEOPLE	
		GRI 2-25		
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7	4.2 Personas y equipo	Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
		GRI 102-8		
		GRI 405-1b)		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7		
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo	Numero de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	4.2 Personas y equipo	Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 201-3 GRI 202-1 GRI 401-2 GRI 405-2		
	Brecha Salarial	GRI 405-2	4. OUR PEOPLE	Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1		Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
	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 2-19 GRI 2-20 GRI 2-21 GRI 2-29		Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
	Implantación de medidas de desconexión laboral	NO GRI	4.5 Beneficios de nuestros empleados	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1, b)	4.4 Derechos humanos	
	Organización del tiempo de trabajo	NO GRI		
	Numero de horas de absentismo	NO GRI	4.2 Personas y equipo	Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3 Cualitativo		
Organización del trabajo				

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-5	4.7 Seguridad y salud laboral	Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe.
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9		
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10		
	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29	4.2 personas y equipo	
Relaciones Sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30 GRI 402-1	4.2 personas y equipo	El 100% de los trabajadores se encuentran cubiertos por convenio colectivo.
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 GRI 403-4	4.2 personas y equipo	
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3	4.3 formación y desarrollo	
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 GRI 412-2 GRI 205-2		Todas las tablas con la información cuantitativa quedan detalladas en el Anexo 1 de este informe. Grupo Palladium cumple con todos los requisitos legales en materia de accesibilidad de personas discapacitadas imputados a su licencia de actividad hotelera.
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3		
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	4.4 derechos humanos, igualdad y diversidad	
	Planes de igualdad	GRI 3-3		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Igualdad	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3		
		GRI 404-2		
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3		
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	4.4 Derechos humanos. Igualdad y diversidad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3		
		GRI 406-1		
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2		
		GRI 103-3		
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 material. 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 410-1 GRI 412-2		
		GRI 102-15		
		GRI 102-30	4.4 Derechos humanos. Igualdad y diversidad	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
FORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	4.4 Derechos humanos
		GRI 414-2	
	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	
		GRI 412-1 GRI 410-1	
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17	No se han registrado denuncias durante el 2023
		GRI 103-2	
		GRI 411-1	
		GRI 419-1	
	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	4.4 Derechos humanos
LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN Y SOBORNOS			
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	2.2 Buen Gobierno. Cumplimiento
		GRI 103-3	
		GRI 205-2	



Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de Información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN RELATIVA A 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	2.2 Buen Gobierno/ cumplimiento	
		GRI 102-30		
		GRI 205-1		
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 GRI 201-1		
		GRI 203-2		
		GRI 415-1		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Políticas	GRI 103-2		
	GRI 103-3		
	GRI 102-15		
Principales riesgos	GRI 102-30	4. OUR PEOPLE	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 203-1		
	GRI 203-2		
	GRI 204-1		
	GRI 413-1		
	GRI 413-2		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1		
		GRI 203-2		
		GRI 413-1		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 413-2	2. OUR COMMUNITY	
		GRI 102-43		
		GRI 413-1		
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13		
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 203-1 GRI 201-1		
		GRI 103-2		
		GRI 102-9		
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 103-2		
		GRI 308-1	2.4 compras y relación con proveedores	
		GRI 308-2		
		GRI 407-1		
		GRI 409-1		
		GRI 414-1		
		GRI 414-2		

Amelia Roldán

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Subcontratación y proveedores	GRI 308-1		
	GRI 308-2	2.4 Compras y relación con proveedores	
	GRI 414-2		
Consumidores	GRI 103-2		
	GRI 416-1	5.3 consumidores y usuarios	
	GRI 416-2		
	GRI 417-1		
	GRI 102-17		
	GRI 103-2	5.3 consumidores y usuarios	
	GRI 418-1		
	GRI 201-1	Anexo 1	
Información fiscal	GRI 201-1	Anexo 1	
	GRI 201-4	Anexo 1	

