



# **ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023**

GRUPO INTURDOR GRUP SL Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

(GRUPO INTUROTEL)

## ÍNDICE

1. Objetivo y alcance del informe.....	3
2. Sobre la compañía.....	4
<b>2.1. Misión, visión y valores</b> .....	4
<b>2.2. Estructura corporativa de GRUPO INTUROTOEL</b> .....	6
<b>2.3. Forma de Organización</b> .....	6
3. Sostenibilidad, materialidad y retos no financieros.....	7
<b>3.1. Grupos de Interés y canales de comunicación</b> .....	7
<b>3.2. Sostenibilidad y materialidad</b> .....	7
<b>3.3. Riesgos e impactos significativos no financieros</b> .....	8
4. Información sobre cuestiones medioambientales.....	9
<b>4.1. Aspectos de la actividad de la empresa en el medio ambiente.</b> .....	9
<b>4.2. Aspectos medioambientales directos para el año 2024</b> .....	10
<b>4.3. Aspectos medioambientales significativos en situación de emergencia.</b> .....	10
<b>4.4. Procedimientos de evaluación y programas de certificaciones ambientales.</b> .....	11
<b>4.5. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.</b> .....	12
<b>4.6. Aplicación del principio de precaución.</b> .....	12
<b>4.7. Provisiones y garantías para riesgos ambientales.</b> .....	13
<b>4.8. Contaminación, medidas para prevenir, reducir o reparar.</b> .....	13
<b>4.9. Economía circular, prevención y gestión de residuos.</b> .....	14
<b>4.10. Uso sostenible de los recursos.</b> .....	17
<b>4.11. Cambio climático</b> .....	24
5. Información relativa al personal.....	25
<b>5.1. La importancia de las personas</b> .....	25
<b>5.2. Empleo</b> .....	25
<b>5.3. Organización del tiempo de trabajo</b> .....	26
<b>5.4. Salud y seguridad en el trabajo</b> .....	27
<b>5.5. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b> .....	27
<b>5.6. Plan de igualdad</b> .....	28
<b>5.7. Protocolo contra el acoso sexual y la discriminación</b> .....	28
<b>5.8. Índice de accidentabilidad</b> .....	29
6. Cumplimiento normativo.....	30
<b>6.1. Canal Ético</b> .....	30
<b>6.2. Respeto a los derechos humanos</b> .....	30
<b>6.3. Corrupción y soborno</b> .....	31
<b>6.4. Blanqueo de capitales</b> .....	31
7. Sociedad.....	33

<b>7.1. Compromiso social</b> .....	33
<b>7.2. Protección al consumidor y al cliente</b> .....	33
8. Información fiscal .....	34
<b>8.1. Resultados Económicos.</b> .....	34
<b>8.2. Subvenciones recibidas.</b> .....	34
<b>8.3. Donaciones realizadas</b> .....	34
9 Firmas .....	35
ANEXO I: Principios para la elaboración del informe.....	36
ANEXO II: Contenidos del Estado de Información no Financiera.....	38

## 1. Objetivo y alcance del informe

El presente documento tiene por objeto reflejar el Estado de Información No Financiera de GRUPO INTURDOR GRUP SL Y SOCIEDADES DEPENDIENTES (GRUPO INTUROTEL) durante el ejercicio 2023, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 del Código de Comercio.

Se ha elaborado siguiendo los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas en materia de información no financiera y diversidad, publicado en el BOE, el 29 de diciembre de 2018

Este informe identifica nuestros grupos de interés (nuestro personal, nuestros clientes, proveedores y la comunidad local) y los temas relevantes que les afectan tales como cuestiones medioambientales y de salud, derechos humanos, calidad de servicio y bienestar.

Para la definición de la cobertura de este informe, se han seguido las recomendaciones de los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) para la elaboración de informes de sostenibilidad. La información de este Estado de Información No Financiera la facilita siempre la empresa que se considera veraz.

El presente informe servirá como año base de referencia de los futuros estados no financieros de la empresa, promoviéndose en todo caso la mejora continua de las medidas implementadas con el objeto de cumplir con lo establecido en la normativa europea y española de referencia.

## 2. Sobre la compañía

El modelo de negocio del Grupo Inturotel se basa en la gestión de hoteles y hoteles apartamentos de temporada, siendo nuestros principales mercados emisores Reino Unido, Alemania, Países Escandinavos, Irlanda y Holanda entre otros. Nuestro principal objetivo es generar riqueza al accionista, pero con la premisa de ofrecer la mejor experiencia posible al cliente, respetando y protegiendo a nuestro personal y siendo cuidadosos con nuestro entorno y nuestra comunidad.

Estamos especializados principalmente en un turismo vacacional familiar, destinando unas áreas específicas para el disfrute de los niños.

La actividad principal del Grupo Inturotel es la gestión y explotación de hoteles y apartamentos.

Estos son los hoteles que gestiona la compañía, todos ellos en la isla de Mallorca y en régimen de propiedad y con ubicaciones únicas, en primera línea de mar o muy cerca de la playa.

Inturotel Azul Garden

Inturotel Cala Azul

Inturotel Cala Esmeralda

Inturotel Esmeralda Garden

Inturotel Esmeralda Park

Inturotel Sa Marina

Al cierre del ejercicio 2023 Inturotel operaba 6 hoteles, gestionando 172 habitaciones y 946 apartamentos, que suponen un total de 2.308 plazas.

### 2.1. Misión, visión y valores

#### Misión

Nuestra misión es inspirar a nuestros huéspedes a planear sus vacaciones soñadas y ofrecerles una cálida bienvenida a la isla. Creemos en el aprendizaje continuo para marcar la diferencia. Nuestro objetivo: ¡proporcionar la mejor hospitalidad mallorquina! Creemos en el trabajo en equipo, y el respeto mutuo y la confianza son la base de nuestras relaciones. Trabajando y cooperando juntos de forma inclusiva, todos contribuimos activamente al éxito de la empresa. Valoramos la diversidad y potenciamos las cualidades de nuestra gente. Invertimos en su desarrollo personal y

fomentamos un crecimiento profesional. Prestamos especial atención a la igualdad de género y promovemos un entorno de trabajo solidario, inspirador y gratificante.

## Visión

Nos encantan nuestros clientes, deseamos ser para ellos los mejores anfitriones en su visita a nuestra amada isla. Buscamos que durante su estancia respiren la esencia de Mallorca. Uno de nuestros compromisos es la conservación del patrimonio material e inmaterial de nuestra isla para las generaciones futuras. Amamos nuestra tierra y compartir este amor con las personas que nos visitan, nuestros colaboradores... pensamos puede ayudarnos a ser más sostenibles.

## Valores

Los valores que la compañía trata de seguir y de transmitir a todos sus miembros y a quienes prestan servicios a la empresa, así como a sus clientes son, en especial, los siguientes:

- Analizar de forma constante el grado de satisfacción, las necesidades y expectativas de servicio de sus clientes, valorando también sus aportaciones en materia de responsabilidad social y accesibilidad.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable y aquellos otros requisitos que puedan suscribir superando, cuando sea posible, las exigencias legislativas.
- Buscar la cooperación de sus clientes proporcionándoles información sobre todas las acciones que se llevan a cabo en sus establecimientos en relación con la protección del entorno y el conocimiento y promoción de la cultura, las tradiciones y la gastronomía local.
- Potenciar la integración social, creando empleos dignos y justamente retribuidos, promoviendo la protección de los derechos humanos, la igualdad de género, la calidad de la vida de los usuarios con limitaciones funcionales y el servicio a los clientes.
- Compromiso con la seguridad y la salud de los trabajadores, con la prevención de riesgos laborales y la mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Implementar las medidas necesarias para reducir los efectos nocivos en el medioambiente, procurando minimizar las emisiones que contribuyen al efecto invernadero, reducir los ruidos y molestias al entorno, optimizando el consumo de recursos y materias primas fomentando el máximo ahorro posible y previniendo la contaminación.
- Como prueba piloto hemos implementado en Inturotel Cala Esmeralda una acción para reducir el consumo de carne y pescado en nuestros bufés y de esta forma impactar en nuestros clientes (indirectamente también en nuestro

personal) visibilizando que otro tipo de alimentación más sana y sostenible es posible, además de rica y divertida. Humildemente intentamos concienciar a nuestros huéspedes de que un consumo más responsable de carne y pescado es bueno para el planeta, pero ante todo es positivo para nuestra salud.

- Promover la protección de los derechos humanos y en especial, los derechos de los niños, niñas y adolescentes. A través de patrocinios Inturotel impulsa los beneficios del deporte entre niños y adolescentes. También colaboramos con la Fundación ALDABA. Y estamos orgullosos de colaborar con la FIET Fira de Teatre Infantil i Juvenil de les Illes Balears.
- Canal interno de Información. Se ha implantado este canal para posibilitar la comunicación de malas praxis.

## **2.2. Estructura corporativa de GRUPO INTUROTTEL**

Inturotel es una empresa familiar al 100% que siempre ha transmitido una cultura de trato familiar, cercano y personalizado. Se dedica al noble arte de la hostelería en Mallorca. Actualmente la segunda generación de la familia, las dos hijas del fundador ostentan la propiedad además de ejercer como CEO y Dir. Comunicación e Imagen respectivamente.

Inturotel reconoce sus responsabilidades como grupo dedicado a la explotación de alojamientos turísticos y adquiere el compromiso de realizar sus actividades teniendo en cuenta el desarrollo sostenible, la mejora continua de la calidad, la satisfacción de sus clientes y minimizando nuestro impacto en el medio ambiente.

## **2.3. Forma de Organización**

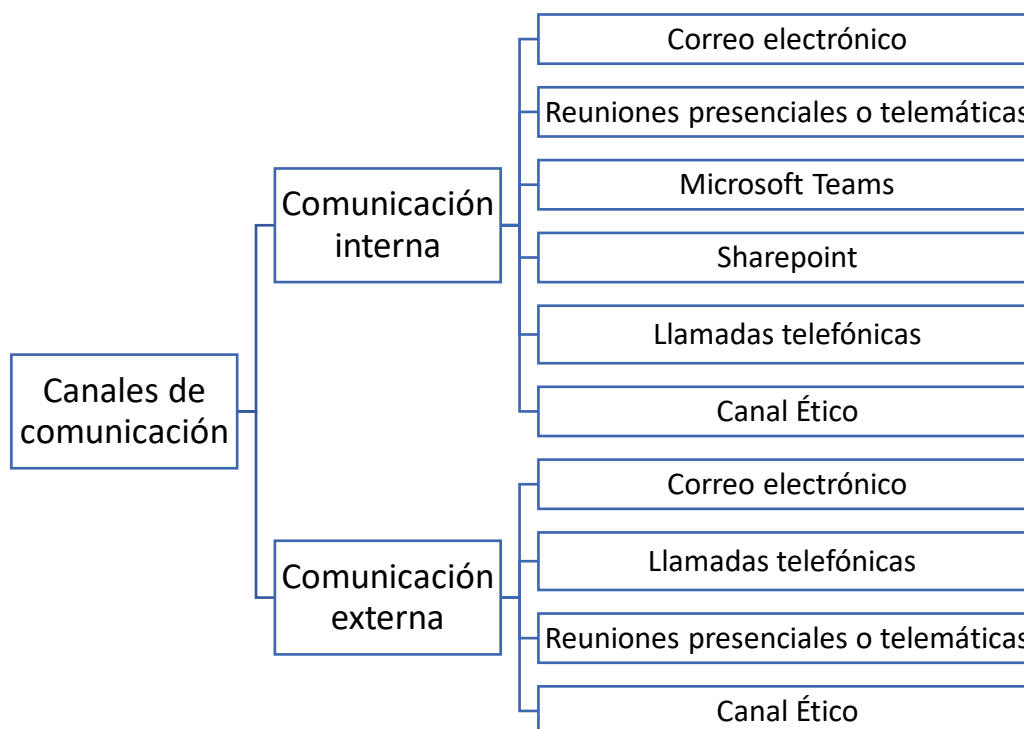
GRUPO INTUROTTEL se organiza como un grupo empresarial cuya matriz es INTURDOR GRUP SL y que cuenta con una gran infraestructura profesional. Su equipo, altamente cualificado, cuenta con más de trescientas personas, siempre al servicio de todos sus clientes.

### 3. Sostenibilidad, materialidad y retos no financieros

#### 3.1. Grupos de Interés y canales de comunicación

GRUPO INTUROTTEL ha identificado los siguientes grupos de interés como los más representativos para la compañía y, por tanto, sobre cuyas necesidades y expectativas se centrarán los esfuerzos de mejora y comunicación de la empresa: alta dirección, clientes, proveedores y empleados.

Para garantizar una comunicación eficaz y fluida con sus grupos de interés, GRUPO INTUROTTEL cuenta con canales de comunicación que garantizan el acceso a la información de las distintas partes interesadas y permiten de esta forma, conocer sus necesidades de forma más directa y adaptada. A continuación, se relacionan los principales canales de comunicación existentes y los Grupos de interés a los que afectan.



#### 3.2. Sostenibilidad y materialidad

Como resultado de estas políticas, Inturotel adopta una clara actitud de mejora continua, preventiva y sostenible en todos los ámbitos de actuación y buscando la satisfacción de los grupos de interés.

### 3.3. Riesgos e impactos significativos no financieros

GRUPO INTUROTEL frente a los diversos riesgos que pueden darse en los diferentes ámbitos, adopta medidas encaminadas a evitar la materialización de los mismos, con el fin de mitigar el impacto desde el punto de vista económico, social y reputacional que se podría generar en la compañía.

La compañía cuenta con una serie de políticas y procedimientos de obligado cumplimiento para todos sus miembros y aquellos con quienes tenga una relación comercial o de negocios, y cuyos riesgos, a la luz de las medidas implantadas para su prevención, se toman en cuenta en este Estado de Información no Financiera.

Las políticas y procedimientos de que GRUPO INTUROTEL dispone son las siguientes:

- Código ético
- Canal Ético y su protocolo
- Política anticorrupción
- Políticas de privacidad y procedimientos de gestión de brechas y ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales.
- Políticas de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Procedimiento de reclutamiento de nuevos candidatos
- Política interna contra la esclavitud y la explotación infantil
- Protocolo de acoso sexual y acoso por razón de sexo

Todas estas políticas están estrechamente relacionadas con el compromiso de la empresa con el cumplimiento normativo, velando siempre por el respeto y la protección de los derechos humanos y fundamentales.

## 4. Información sobre cuestiones medioambientales

Inturotel es una cadena hotelera comprometida con la calidad y el respeto al medio ambiente en la realización de sus actividades y servicios. Este compromiso parte de la necesidad de un desarrollo turístico sostenible y de calidad, que minimice los impactos negativos de la actividad turística en el entorno y es por eso que buscamos la complicitad de empleados, proveedores, clientes y la comunidad en general, sensibilizándolos con la problemática actual y animándolos a participar de las mejoras que se adopten para conseguir, entre todos, un destino turístico de mayor calidad y en armonía con su entorno natural y la comunidad local.

### 4.1. Aspectos de la actividad de la empresa en el medio ambiente.

En Inturotel identificamos los aspectos ambientales directos, derivados de las actividades sobre las que se tiene un control sobre su gestión, y los indirectos, que provienen principalmente de las actividades de clientes, proveedores o subcontratistas, sobre los que se puede ejercer acciones de influencia o sensibilización.

Para cada establecimiento se identifican los aspectos ambientales, detallando el área o departamento con el que están relacionados y las condiciones de funcionamiento en las que tienen lugar: normal, anormal o emergencia.

Los impactos ambientales son evaluados anualmente para determinar su grado de significancia, es decir, cuáles tienen un impacto ambiental más importante. Para ello hemos definido unos criterios teniendo en cuenta si se trata de aspectos directos, indirectos o emergencias:

Los aspectos directos se evalúan teniendo en cuenta su frecuencia de aparición, su gravedad, la existencia de legislación relacionada con éstos, oportunidades de mejora para minimizar el impacto generado y la magnitud.

Los aspectos indirectos se evalúan teniendo en cuenta tres cuestiones: la frecuencia, la gravedad y la realización de acciones para la reducción del impacto ambiental generado.

Los aspectos ambientales en situación de emergencia siempre se consideran significativos. Por ello no existen definidos unos criterios para valorarlos.

Los aspectos ambientales significativos son tomados en consideración (siempre que sea posible) para el planteamiento de los objetivos ambientales. Además, sobre todos los aspectos ambientales directos se establecen las pautas de control operacional y mantenimiento en el caso de situaciones normales y anormales, pautas de prevención y actuación en el caso de situaciones de emergencia. Los aspectos ambientales indirectos se establecen actuaciones de sensibilización -sobre clientes, por ejemplo- o de influencia para su control y minimización del impacto generado.

A continuación, presentamos, en forma de tabla, los aspectos ambientales significativos de todos los establecimientos, correspondientes al año 2024, relacionándolos con la naturaleza de sus impactos.

#### 4.2. Aspectos medioambientales directos para el año 2024

ASPECTOS AMBIENTALES	DEPARTAMENTO	IMPACTO AMBIENTAL GENERADO	CALA ESMERALDA	ESM. PARK	AZUL PARK.	SA MARINA	AZUL GARDEN	ESMERALDA GARDEN
Consumo agua red	General	Disminución recursos naturales no renovables.	X	X	X	X	X	X
Consumo electricidad	General	Disminución recursos naturales no renovables.	X	X	X	X	X	X
Consumo gasoil	General			X			X	X
Consumo propano/butano	General	Aumento contribución al efecto invernadero.	X	X	X	X	X	X
Generación de residuos.	General	Generación de residuos, Papel, Envases, Cristal, Orgánico.	X	X	X	X	X	X
Generación de residuos peligrosos	SSTT/ Pisos/Cocina	Generación de residuos Peligrosos. Posible contaminación del entorno.	X	X	X	X	X	X

#### 4.3. Aspectos medioambientales significativos en situación de emergencia.

ASPECTOS AMBIENTALES	DEPARTAMENTO
Vertido de productos químicos.	SSTT/PISOS/COCINA
Fuga de agua.	GENERAL
Fuga de gases refrigerantes.	SSTT/COCINA
Fuga de gas propano.	SSTT
Fuga/derrame de Gasoil.	SSTT

Mezcla de productos químicos incompatibles.	SSTT/COCINA/PISOS
Derrame de productos peligroso.	SSTT/COCINA/PISOS

#### 4.4. Procedimientos de evaluación y programas de certificaciones ambientales.

Para la gestión de la estrategia medioambiental y con el objetivo de prevenir y reducir los riesgos e impactos ambientales, los equipos de las distintas áreas, tanto a nivel corporativo, como en los diferentes hoteles trabajan de forma coordinadora para:

Incrementar la eficacia de los recursos.

Ofrecer productos y servicios más sostenibles.

Minimizar el impacto en el cambio climático.

Minimizar la producción de gases de efecto invernadero y la huella de carbono.

En sistemas de gestión ambiental y responsabilidad corporativa, estamos certificados con el sello TRAVELIFE, organismo global de certificación de sostenibilidad en alojamientos, y donde engloba las emisiones de carbono, la biodiversidad, los derechos humanos, derechos laborales, la protección infantil y el bienestar animal.

Se trabaja bajo los estándares de TRAVELIFE en los siguientes hoteles:

Inturotel Azul Park

Inturotel Azul Garden

Inturotel Cala Esmeralda

Inturotel Esmeralda Garden

Inturotel Esmeralda Park

Inturotel Sa Marina

También estamos adheridos al programa del sello de Calidad Turística SICTED, (SISTEMA INTEGRAL de CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA en DESTINO), donde se busca una homogeneidad para todo el producto turístico de la zona, sin que haya diferencias entre los diferentes actores del sistema turístico (instituciones locales, hoteles, comercios...).

Se trabaja bajo los estándares SICTED en los siguientes hoteles:

Inturotel Azul Park

Inturotel Cala Esmeralda

Inturotel Esmeralda Park

Inturotel Sa Marina

#### **4.5. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.**

Los recursos dedicados anualmente por la organización a la prevención de riesgos ambientales van destinados a las siguientes partidas:

Certificaciones SICTED y TRAVELIFE

Control APPCC y seguridad alimentaria

#### **4.6. Aplicación del principio de precaución.**

El principio de precaución en materia ambiental se distingue del principio de prevención porque el primero exige tomar medidas que reduzcan la posibilidad de sufrir un daño ambiental grave a pesar de que se ignore la probabilidad precisa de que éste ocurra.

Como parte del proceso de certificación del SICTED y TRAVELIFE se ha revisado el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia en todos los hoteles:

- Licencia municipal de actividad.
- Autorización de la Conselleria de Turisme.
- Existencia de un contrato con un gestor autorizado para la retirada de los residuos peligrosos generados.
- Inscripción de cada establecimiento como productor de residuos peligrosos, disponiendo todos ellos de sus correspondiente NIMA (número de identificación medioambiental), menos el hotel Esmeralda Garden y Azul Garden ya que esta centralizado en los otros hoteles.
- Autorización de conexión a la red de suministro municipal y a la red de alcantarillado.
- Realización de analíticas de agua de consumo, legionela, agua de piscinas y agua de residuales a cargo de laboratorios homologados.
- Realización de las OCAS correspondientes según normativa de los depósitos de gasoil que les corresponda.
- Tramitación de las bajas de los depósitos de gasoil, según exige la normativa, ya que se ha cambiado a gas propano. Esmeralda I y Cala esmeralda en 2023. Se procederá con los de Sa Marina y Cala Azul en 2024.
- Contrato de mantenimiento según reglamento de instalaciones térmicas en la edificación de calderas y plantas de frío.
- Inscripción y renovación del Plan de Autoprotección de los establecimientos de la cadena.
- Mantenimiento (a cargo de una empresa externa autorizada) de todos los equipos contra incendios.
- Inspección de las instalaciones eléctricas de baja tensión a cargo de una OCA.
- Existencia de un contrato de mantenimiento y realización de revisiones anuales de los centros de transformación existentes en todos los establecimientos.
- Revisión periódica, OCA, de los centros de transformación, según requiere la normativa en esta materia.

- Mantenimiento mensual a cargo de una empresa autorizada y realización de inspecciones reglamentarias a cargo de una OCA de los aparatos elevadores.

Otras medidas relacionadas con el principio de precaución consisten en controlar el correcto almacenamiento y uso de productos químicos o de limpieza en las diferentes áreas:

- Almacenamiento: los productos químicos se almacenan separadamente, de forma ordenada. Correctamente identificados, en un lugar con suficiente ventilación.
- Consumos de productos de limpieza: se utilizan dosificadores para minimizar el consumo de productos y para evitar el peligro de mezclar diferentes productos.
- Consumos de productos para las piscinas y tratamientos de agua: el uso de estos productos es mediante dosificadores, por eso se regulan y ajustan estos por parte de las empresas suministradoras de productos. Las garrafas están colocadas en bandejas antiderrame o dentro de bañeras antiderrame. Lo que se sirve en garrafa, el envase lo retira el mismo proveedor.
- Fichas de seguridad: Cada jefe de departamento dispone de acceso a través de su equipo informático a las fichas, que también están impresas a disposición del personal. Y en cada localización que se encuentran productos químicos disponen de las fichas de seguridad impresas y actualizadas.

#### **4.7. Provisiones y garantías para riesgos ambientales.**

No existen ni provisiones ni garantías para riesgo medioambientales.

#### **4.8. Contaminación, medidas para prevenir, reducir o reparar.**

Los establecimientos pertenecientes al grupo Inturotel cuentan con diferentes focos de emisiones a la atmósfera:

- Extractores en las cocinas.
- Calderas para la producción de agua caliente sanitaria y calefacción. Los combustibles son gasoil, gas propano y electricidad.
- Grupo electrógeno (Azul Park, Cala Esmeralda y Sa Marina) utilizado en caso de ausencia de suministro eléctrico. Utilizan gasoil como combustible.
- Equipos de refrigeración, conservación o climatización, que contiene gases refrigerantes: cámaras de cocina, equipos aire acondicionado, botelleros neveras, etc.
- Consumo eléctrico en general, como uno de los principales emisores de gases que afectan a la huella de carbono.

Control de las emisiones a la atmósfera: Es importante controlar las emisiones a la atmósfera provocadas principalmente por las calderas, ya que constituyen focos de emisión de dióxido de carbono, óxidos de nitrógeno y de azufre, partículas sólidas y combustible no quemado, aumentando la contribución al efecto invernadero.

Se realiza en cada uno de los establecimientos un control de las emisiones para comprobar si son adecuadas, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en la Edificación (RITE) a cargo de una empresa mantenedora autorizada con industria, con la que se dispone de un contrato de mantenimiento.

Emisiones de gases refrigerantes: Se realizan revisiones al inicio de temporada por la empresa externa encargada de reparar las averías de las cámaras de cocina para su puesta a punto. Por parte del equipo de servicios técnicos se lleva a cabo un mantenimiento preventivo para evitar fugas. Para las máquinas enfriadoras se ha pasado de revisiones por parte de la empresa mantenedora de dos anuales a realizarlas mensuales en el periodo que los hoteles están abiertos y a cambiar toda la maquinaria que ya está obsoleta.

Contaminación sonora: El Ayuntamiento de Santanyí no dispone de una Ordenanza específica en materia de Ruidos. Será de aplicación lo que establecen la [Ley 1/2007, de 16 de marzo, contra la Contaminación Acústica en las Illes Balears](#) (BOIB 45 de 24/03/2007) y el [Real Decreto 1367/2007 de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas](#) (BOE 254 de 23/10/2007).

Vertidos al alcantarillado: Todos nuestros establecimientos se hallan conectados a la red de alcantarillado.

Para reducir que nuestras actividades causen sobre la carga contaminante de las aguas residuales utilizamos productos de limpieza en los departamentos de pisos, cocina y bar restaurante menos agresivos, dosificando los productos.

## **4.9. Economía circular, prevención y gestión de residuos.**

### **4.9.1 Plan de gestión de residuos.**

#### RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS.

Los establecimientos pertenecientes a Grupo Inturotel cuentan con sistemas para la recogida selectiva de residuos, implicando tanto al personal, proveedores y subcontratistas, además de los clientes. A continuación, señalamos algunas de las acciones que se realizan habitualmente:

Pisos: en nuestros hoteles existen contenedores de separación en la entrada de bloques y en lencería separan las diferentes fracciones. Aunque tienen muchos productos que los envases se los llevan los mismos proveedores. En las habitaciones no hay contenedores para poder reciclar, si que existen diferentes baterías de contenedores para las diferentes fracciones situados en diferentes puntos en la mayoría de los hoteles.

Cocinas: disponen de cubos para realizar la separación selectiva de envases, cartón, orgánico y rechazo. Se separan los aceites usados en un contenedor específico, que retira un gestor autorizado periódicamente.

Bar-Restaurante: se tiene en los pequeños office contenedores para el correcto reciclaje de las diferentes fracciones. Para no generar tantos residuos, en el restaurante buffet, la mermelada, miel, mantequilla... se sirven a granel.

Recepción: se utiliza papel reciclado, con prioridad de ser utilizado en ambas caras. Se tienen recipientes/contenedores para el correcto reciclaje del papel.

Todos los establecimientos contabilizan los contenedores retirados periódicamente por el servicio municipal de recogida. Relacionando el volumen de cada contenedor con un peso medio aproximado.

Inturotel									
Consumos Totales									
	Cala Esmeralda			Sa Marina			Esmeralda-Azul		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Papel /Cartón</b>	6,05	10,42	12,00	1,89	4,70	4,90	13,30	23,39	19,64
<b>Cristal</b>	4,10	10,40	11,53	0,98	1,22	3,06	5,30	10,54	21,42
<b>Plástico</b>	3,95	7,90	7,37	1,19	3,72	3,72	2,66	13,17	15,96
<b>Orgánico</b>	31,68	33,97	34,14	18,08	54,21	62,66	75,25	163,42	123,02
<b>Electricidad</b>	839.806	892.251	874.939	335.104	915.538	873.164	2.085.064	2.751.837	2.022.846
<b>Gasoil</b>	27.200	34.200		7.322	42.404	41.107	96.055	128.984	116.453
<b>Propano</b>			48.805						24.906
<b>Agua</b>	17.897	19.446	17.805	12.142	27.312	29709	98.179	121.133	107121

Nota: Papel, Cristal, Plástico, en Tn. Electricidad en Kw , Gasoil en litros y agua en m<sup>3</sup>. Propano en litros.

Esmeralda-Azul hace referencia al complejo, hoteles Azul Park, Esmeralda Park, Azul Garden y Esmeralda Garden. Esmeralda Garden no abrió en el 2021.

Datos de mayo a octubre.

Inturotel									
Consumos por pernoctación									
	Cala Esmeralda			Sa Marina			Esmeralda - Azul		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Papel /Cartón</b>	0,10	0,10	0,20	0,13	0,05	0,06	0,05	0,06	0,05
<b>Cristal</b>	0,07	0,07	0,19	0,07	0,08	0,04	0,02	0,03	0,05
<b>Plástico</b>	0,07	0,06	0,12	0,08	0,04	0,04	0,01	0,03	0,04
<b>Orgánico</b>	1,07	1,03	0,58	1,29	0,77	0,77	0,28	0,41	0,31
<b>Electricidad</b>	14,45	15,00	14,20	26,28	11,15	10,72	7,64	6,95	5,12
<b>Gasoil</b>	0,93	0,87		0,89	1,57	1,44	0,35	0,32	0,30
<b>Propano</b>			0,94						0,15
<b>Agua</b>	307,89	326,22	305,12	327,22	333,07	362,47	359,82	305,96	258,91

En el 2021 no se abrió el hotel Esmeralda Garden. Y Sa Marina solo se abrió 1 mes y medio.

Datos de Mayo a Junio.

#### RESIDUOS VOLUMINOSOS Y OTROS RESIDUOS NO PELIGROSOS.

En las diferentes recepciones se recogen las pilas, y los diferentes departamentos las llevan a SSTT donde se recogen todas para su posterior entrega al gestor autorizado.

El aceite vegetal una vez acabado su ciclo de vida en la cocina también es reciclado a través de un gestor autorizado, en este caso Acciones Medioambientales Europa, SL.

#### RESIDUOS PELIGROSOS.

Contamos con diversos gestores autorizados para la recogida periódica de los residuos peligrosos que generamos en nuestros establecimientos.

Algunos residuos son recogidos por los proveedores, para su posterior reutilización, suelen ser los envases de los productos químicos (tratamiento de piscinas, diferentes productos de limpieza en cocinas, etc.) y los tóneres de las impresoras.

Los fluorescentes y las bombillas PL de bajo consumo se colocan en las zonas de separación de residuos peligrosos, en el contenedor destinado para ello. Cuando se tiene un determinado número se llama a la empresa donde se compran y estos los llevan al su punto AMBILAMP, posteriormente se nos remite un certificado con el número/kilos de producto reciclado.

Los productos peligrosos que más se reciclan, por el gestor autorizado, son:

- Botes de plástico o metal con restos de productos químicos (sobre todo de pintura).
- Equipos eléctricos y electrónicos, tipo teles rotas, pequeños SAI, pantallas de ordenadores, etc.

#### **4.9.2 Colaboración con proveedores.**

Inturotel intenta, con el departamento de compras, y sus proveedores minimizar la generación de residuos, con las siguientes acciones:

- Sistemas de devolución de botellas de vidrio, para refrescos y agua, con lo que se reduce la cantidad de envases de cristal para reciclar.
- Devolución de algunos envases de productos químicos, que son reutilizados por el mismo proveedor y vueltos a poner en el mercado, envases de productos químicos, envases de frutas y verduras compradas a granel.
- Minimizar los residuos de envases a través de la búsqueda de productos en formatos de mayor tamaño.
- Se intenta comprar productos kilómetro 0, pidiendo a los proveedores que nos lo señalen en sus albaranes o facturas para poder llevar un control.
- También se pide a los proveedores si se tiene algún sistema de gestión ambiental o de calidad.
- Se intenta comprar el máximo con proveedores locales, para reducir huella de carbono y apoyar dar a conocer el producto local.

#### **4.9.3 Prevención de desperdicios de alimentos.**

El origen del desperdicio de alimentos se genera en el proceso de preparación y elaboración de cada uno de los servicios de restauración.

El departamento de Alimentación y Bebidas, para reducir este impacto, dispone de gramajes y fichas para la elaboración de los diferentes platos, para garantizar que se utiliza la cantidad adecuada de cada materia prima, reduciendo el desperdicio todo lo posible.

También se lleva a cabo un riguroso control en las compras para, además de garantizar la mayor calidad del producto, realizar pedidos que se adecuen a las necesidades en función de la previsión de ocupación que se revisa diariamente.

### **4.10. Uso sostenible de los recursos.**

#### **4.10.1 Consumo y suministros de agua.**

Debido al consumo de agua que genera la actividad turística, sobre todo en verano, es necesario e importante promover el ahorro de este recurso escaso. Es por eso por lo que se apuesta por pautas de ahorro y un consumo contenido del agua en Inturotel.

Mejoras implantadas para reducir el consumo de agua.

- El consumo de agua de todas las áreas de servicio se cuantifica mediante lecturas diarias. Además, se han instalado contadores por impulsos nuevos en nuestras instalaciones para así tener el consumo del agua sectorizado y controlado en una plataforma donde se puede hacer estudios y analizar el consumo de los diferentes contadores.
- En los baños de las zonas comunes se empiezan a instalar grifos con sensores que permiten optimizar el consumo de agua en estas zonas.
- Los jardines están formados en su mayoría por plantas autóctonas, adaptadas a nuestro clima cada vez más seco y caluroso, reduciendo el volumen del riego. Las zonas de césped se van eliminando progresivamente. Las zonas de riego se encuentran sectorizadas y controladas por centralitas con horarios adaptados a las mejores horas para regar, normalmente de noche. Al tener los sectores con contadores y tomar las medidas diarias nos permite detectar y solucionar las fugas al instante.
- La grifería de los apartamentos se les puede regular el caudal, tanto el de ducha/bañera como los de lavabo, ajustándonos a los caudales que nos exigen los diferentes sellos de calidad. En los apartamentos renovados se quitan las bañeras y se sustituyen por platos de ducha, para evitar el consumo excesivo de agua de los clientes.
- Otra de las acciones realizadas por Inturotel hace referencia a las acciones hacia los clientes, se colocan carteles en las habitaciones uno que hace referencia al cambio de toallas y lo que esto conlleva al ahorro de consumo de agua. Y otro que hace referencia al cambio de sábanas que se hace cada 7 días a no ser que el cliente solicite un lavado extra.

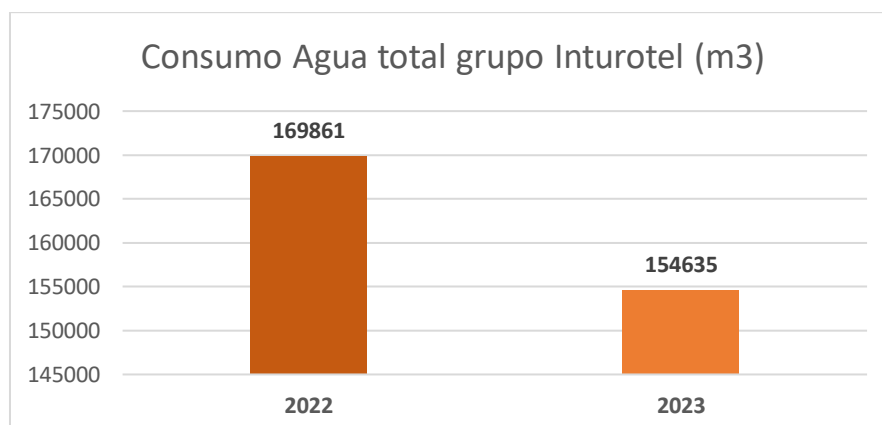
Mejoras preventivas en relación con la calidad del agua.

- Agua de consumo: una vez al año se realiza una hipercloración de los aljibes, se limpian y desinfectan acumuladores. Adicionalmente, cada mes un laboratorio homologado toma muestras aleatorias de la calidad del agua remitiendo un informe detallado con los resultados de los análisis obtenidos.
- Legionela: Como medida preventiva para el control de la legionela y para cumplir con la legislación pertinente, el departamento de servicios técnicos lleva a cabo periódicamente, siguiendo las rutinas establecidas en el plan de mantenimiento preventivo, todas las acciones y controles indicados en la normativa. Además, periódicamente un laboratorio homologado lleva a cabo controles de legionela adicionales.
- Control del agua de las piscinas: mensualmente un laboratorio homologado realiza analíticas de las aguas de las diferentes piscinas. Además, diariamente se realizan los controles de los parámetros del agua de las piscinas por parte de los piscineros del complejo. Se cumple la normativa vigente estatal y autonómica, manteniendo registro de las intervenciones, existiendo en todos los establecimientos planes de autocontrol e informando al público de los parámetros de calidad del agua mediante información situada en las recepciones.

Indicadores de consumo

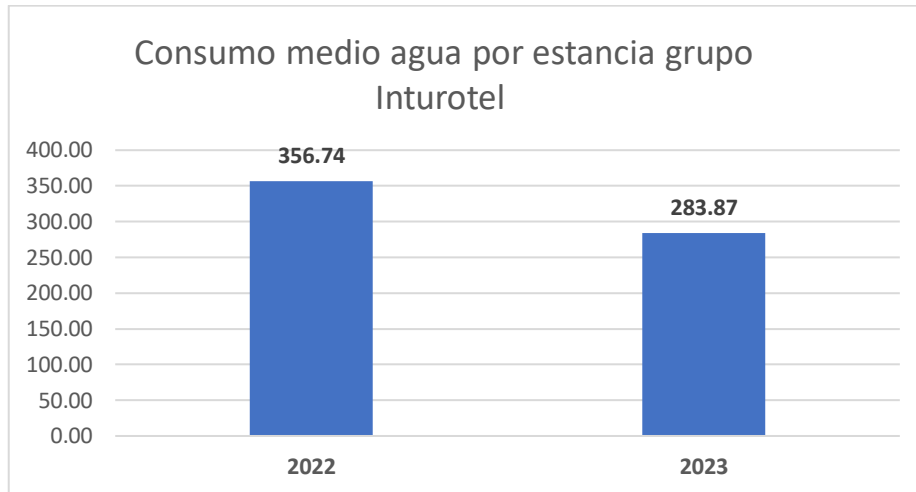
Controlamos la evolución del consumo de agua de forma diaria para evitar las pérdidas por fugas accidentales.

A continuación, podemos ver el consumo de m<sup>3</sup> de agua consumida en los dos últimos años, 2022 y 2023 en el grupo Inturotel:



Datos de mayo a octubre.

Y el consumo de agua por estancia:



Datos de mayo a octubre.

Se puede observar una tendencia a disminuir el consumo de agua por estancia, hecho importante debido a la escasez de este recurso, y que las diferentes acciones realizadas para el ahorro de agua están funcionando.

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

Si bien el consumo de materias primas no es un aspecto que haya resultado significativo para el grupo Inturotel, la normativa europea, estatal y balear sobre plásticos de un solo uso sí que tienen un impacto relevante. Por eso se están eliminando los artículos desechables de plástico de un solo uso de sus estándares de forma paulatina. De esta forma ya no se usan vasos de plástico en los diferentes snacks, los envases “para llevar” también son de cartón, las pajitas de maíz, etc.

Los productos de higiene personal se han sustituido por dispensadores de mayor tamaño y rellenables y se han eliminado los *amenities* de las habitaciones.

En los bufés se han eliminado todos los productos presentados en monodosis, yogur, mermelada, etc....

En el departamento de limpieza todos los productos de limpieza son adquiridos en formatos grandes y distribuidos entre el personal mediante botellas dosificadoras evitando así el uso de envases de un solo uso. Además, cada vez más los productos usados en este departamento son biodegradables. Los envases de estos productos son retirados por los mismos proveedores.

#### **4.10.3 Medidas adoptadas para mejorar la eficiente de su uso, consumo directo e indirecto de energía.**

La energía consumida en los establecimientos ya sea electricidad, gasoil, gas propano, provienen de recursos naturales no renovables y limitados, provocando un aumento de la contaminación de la atmósfera y contribuyendo al calentamiento global del planeta.

Al igual que el agua todos los consumos son controlados mediante la toma de las lecturas diarias y centralizadas en un programa informatizado.

#### ELECTRICIDAD

Las principales áreas responsables del consumo eléctrico donde se hacen mejoras ambientales implantadas en los establecimientos son las siguientes:

- Habitaciones: Se dispone de bombillas LED. Se dispone de micro interruptores en las puertas de las terrazas y ventanas que interrumpen el funcionamiento del aire acondicionado al abrirlas. Otras también tienen sensores de presencia, para detectar si hay alguien en la habitación. Se limita la temperatura del AACC el cliente puede pilotar el termostato dentro de unos márgenes.
- Áreas comunes de servicio al cliente y zonas nobles. Se dispone de bombillas led y detectores de presencia en diferentes pasillos en estas zonas. En todos los baños también hay bombillas led y en algunos también hay detectores de presencia. La temperatura del AACC no puede superar unos márgenes. Se intenta fomentar en la medida de lo posible la ventilación cruzada en las zonas nobles de aquellos hoteles en que su arquitectura lo permite.
- Cocinas, snacks y restaurantes. Se está cambiando la iluminación por led, tanto sea de fluorescentes, plafones, etc. Cabe destacar las cámaras frigoríficas industriales, cámaras botelleros y trenes de lavado como puntos de mucho consumo eléctrico.
- Piscinas y jardines. La iluminación exterior va regulada por mecanismos crepusculares, que automáticamente se regulan dependiendo de la luz solar.
- Servicios técnicos. Se dispone de recuperadores de energía en las plantas de climatización que apoyan las calderas con el calentamiento del agua caliente sanitaria. También se dispone de variadores de frecuencia en los grupos de presión de agua para evitar excesos de consumos y averías.

#### GAS PROCEDENTE DE DEPÓSITO PROPIO.

Se está sustituyendo el GASOIL por GLP debido a su poder calorífico y a su menor cantidad de emisiones de CO2 a la atmosfera y su pertinente reducción de la huella de carbono. Se usa tanto para las cocinas, como para calentar el agua sanitaria.

En el 2023 se cambiaron los depósitos de gasoil de Cala Esmeralda y Esmeralda II por propano. Dejando con gasoil Esmeralda I, Sa Marina, Azul Park, Azul Garden, Esmeralda Garden. Para el 2024 se tiene previsto cambiar los tanques de gasoil por propano en Azul Park y Sa Marina.

GASOIL.

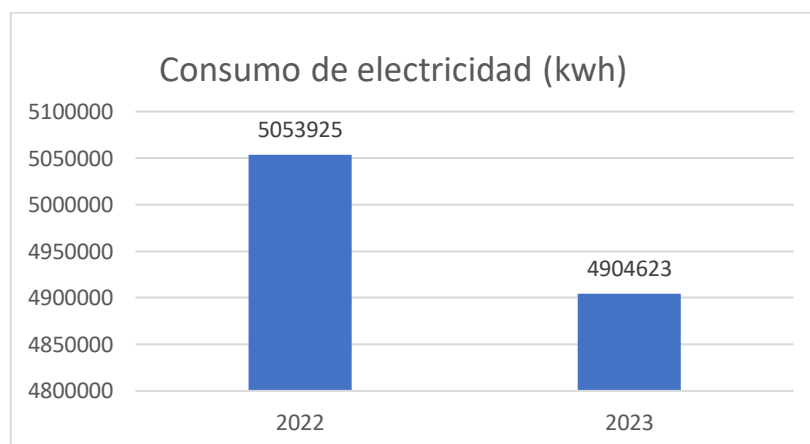
La utilización del gasoil tiene lugar, principalmente, para suministro a las calderas de ACS y calefacción, se usa en Esmeralda I, Azul Park, Sa Marina, Azul Garden i Esmeralda Garden.

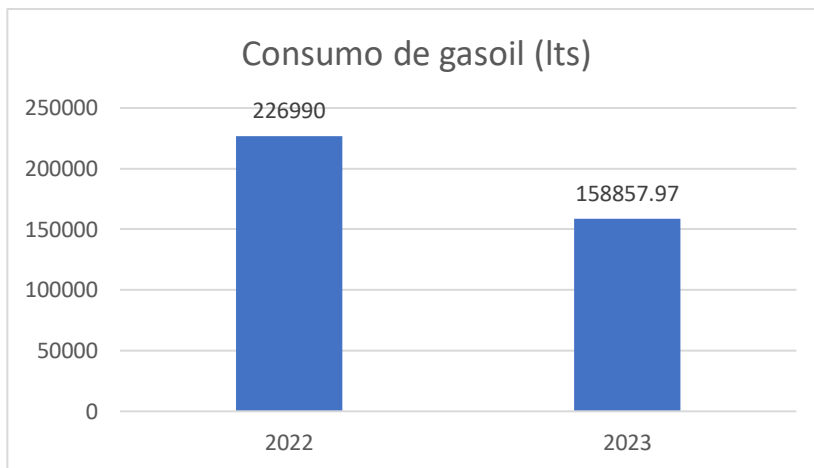
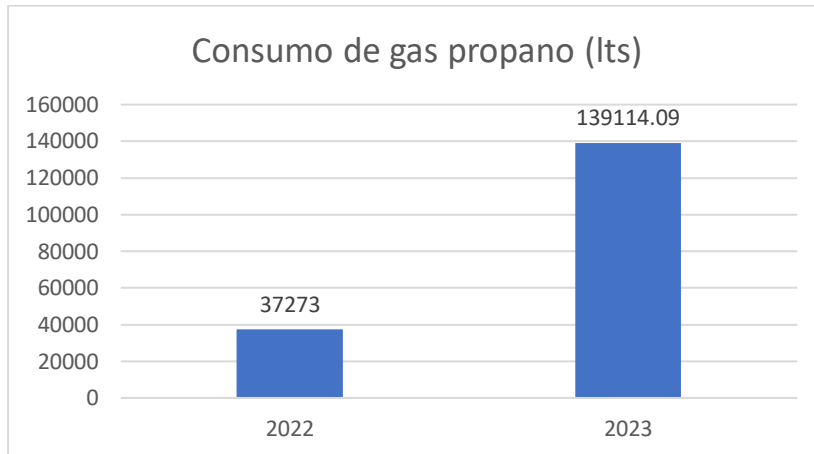
PROPANO Y BUTANO EN BOTELLAS.

En algunos establecimientos, sobre todos SNACKS piscinas, se utilizan botellas de propano o butano.

Indicadores de consumo.

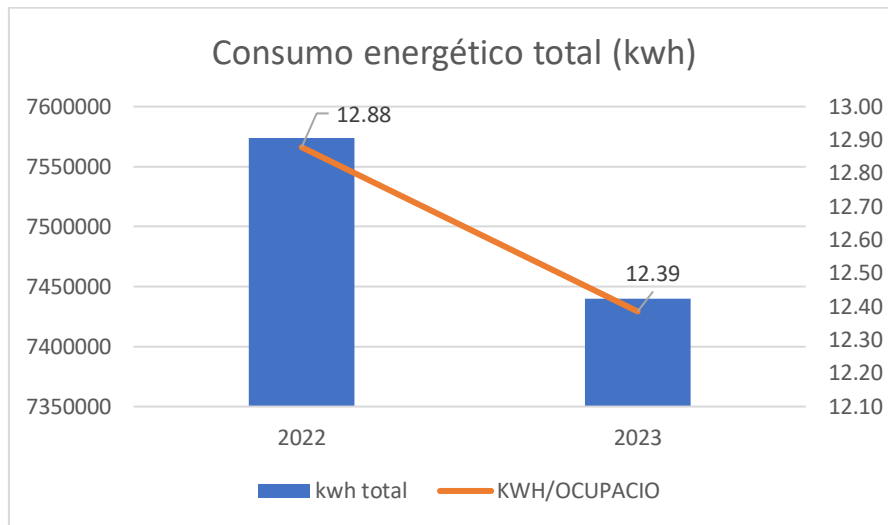
Podemos observar los siguientes datos que hacen referencia a la electricidad, consumo de propano y el consumo de gasoil.





La diferencia de consumo de gas propano de un año con el otro es debido que en el 2023 se instalaron depósitos de propano en Esmeralda II y en Cala Esmeralda, eliminando los de gasoil de estos hoteles.

Pero, la mejor comparativa es transformar todas las fuentes de energía a la misma unidad, para poder comparar la evolución del indicador global: KWH.



#### 4.10.4 Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Inturotel ha calculado la huella de carbono de sus hoteles tal como indica la ley 10/2019 de cambio climático de Baleares, calculando las del 2021 y 2022 tal como se indica.

Algunas de las medidas implantadas hasta el momento son las siguientes:

- Implantación de energía solar en el bloque A del hotel Cala Azul y en el bloque H del hotel Esmeralda Park.
- Cambios de equipos por otros menos contaminantes, como, por ejemplo, la adquisición de plantas refrigeración con recuperación de calor.
- Robotización de las instalaciones para poder optimizar el uso de energía.
- Instalación de cargadores para coches eléctricos en los aparcamientos de Hotel Cala Esmeralda y hotel esmeralda Park.

#### ENERGIA SOLAR.

En el bloque A, hotel Azul Park, y bloque H del hotel Esmeralda Park existen placas solares, para ayudar a que el consumo eléctrico no sea tan excesivo.

En Esmeralda Park, la previsión de KWH anual es de 145.419 kwh y en el azul Park una previsión de 122.715 kwh.

La producción fue la siguiente:

	AZUL PARK (mwh)	ESMERALDA PARK (mwh)
2022	68,81	83,20
2023	112,52	124,14

El 2022 es a partir del mayo

## 4.11. Cambio climático

### 4.11.1 EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO.

El grupo Inturotel ha calculado las emisiones de efecto invernadero, tal como nos indica la ley, por eso es por lo que tenemos los datos del 2020 y 2021. Se ha considerado los alcances 1 y 2:

Alcance 1: emisiones relacionadas con el consumo de gasoil, GLP, gas propano o butano, además de las emisiones de gases refrigerantes.

Alcance 2: emisiones realizadas con el consumo eléctrico.

A continuación, figuran los datos correspondientes a la evolución de los dos años calculados por ley, 2020 y 2021.

	Huella de Carbono	Resultado (Tn CO <sub>2</sub> eq)	Indicador de emisiones (Tn CO <sub>2</sub> eq/ud*)
2020	Alcance 1+2	321,97	0,0083
2021	Alcance 1+2	266,01	0,0008

\*estancias globales.

Hay que tener en cuenta que en el 2020 debido a la pandemia no todos los hoteles se abrieron, y el periodo que estuvieron abiertos también fue mínimo. En el 2021 no se abrió el Esmeralda Garden y el hotel Sa Marina se abrió solo 2 meses.

El resultado a pesar de que el 2020 los hoteles o no abrieron y abrieron menos tiempo, hay que destacar que los servicios se pusieron en marcha, para todo el grupo, piscinas, aire acondicionado, habitaciones, etc. pero con menos clientes y menos tiempo. Por eso el resultado es mayor en el 2020 que en el 2021.

### 4.11.2 Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

El grupo Inturotel lleva a cabo iniciativas para sensibilizar a clientes y trabajadores sobre la importancia de una correcta gestión ambiental, que tenga en cuenta los efectos del cambio climático y sus consecuencias.

Algunos ejemplos de acciones desarrolladas son los siguientes:

- Montaje de placas solares en Inturotel Cala Azul y Esmeralda Park.
- Se dispone en las habitaciones carteles para el ahorro de agua y electricidad.
- Se prioriza los productos de kilómetro cero para evitar las emisiones de carbono.

## 5. Información relativa al personal

Los datos de este apartado de han obtenido a partir de la información facilitada por el área de Recursos Humanos, siendo los datos cuantitativos de carácter aproximado, al provenir de la recopilación de diversas fuentes.

### 5.1. La importancia de las personas

¡Trabajar juntos para ser mejores! En Inturotel valoramos la diversidad y potenciamos las cualidades de nuestro personal. Somos conscientes de que nuestro hecho diferenciador, lo que nos lleva a la excelencia son las personas que forman Inturotel. Y por eso invertimos en su desarrollo personal y fomentamos su crecimiento profesional. Prestamos especial atención a la igualdad de género y promovemos un entorno de trabajo solidario, inspirador y gratificante.

Creemos en el trabajo en equipo, y el respeto mutuo y la confianza son la base de nuestras relaciones. Trabajando y cooperando juntos de forma inclusiva, todos contribuimos activamente al éxito de la empresa.

### 5.2. Empleo

La creación de un empleo estable y de calidad es un deber y una responsabilidad fundamental para GRUPO INTUROTTEL, lo que se pone de manifiesto en la medida en que el 98,69% de los empleados cuentan con un contrato indefinido (en sus distintas variantes), en 2023 únicamente existen contratados 9 trabajadores temporales, conforme a la información facilitada.

TIPO CONTRATO	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	TOTAL
INDEFINIDO	676	4	680
TEMPORAL	6	3	9
<b>Total</b>	<b>682</b>	<b>7</b>	<b>689</b>

Cuando se detectan nuevas necesidades de personal, se realizan procesos de selección de forma interna. En dichos procedimientos no se recurre a requisitos excluyentes que pudieran dar lugar a algún tipo de discriminación, escogiendo en cada caso al candidato mejor cualificado y de mayor valía en función del puesto ofertado.

## Datos de Plantilla

A continuación, se muestran los datos de la plantilla:

	Hombre	Mujer	TOTAL
Por promedio empleados	155,16	174,40	329,56
Por contratos	306	383	689

Distribución por grupos profesionales y sexo

Grupo profesional	Por promedio empleados			Por contratos		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
NIVEL I	21,88	6,13	28,01	28	11	39
NIVEL II	8,15	11,46	19,61	12	17	29
NIVEL III	25,38	20,21	45,59	39	35	74
NIVEL IV	35,42	100,9	136,32	83	224	307
NIVEL V	41,54	23,26	64,8	94	62	156
NIVEL VI	21,66	13,57	35,23	50	34	84
<b>totales</b>	<b>154,03</b>	<b>175,53</b>	<b>329,56</b>	<b>306</b>	<b>383</b>	<b>689</b>

Empleados por rango de edad (por contratos)

Rango de edad	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30	95	101	196
De 30 a 50	148	201	349
Mayor de 50	63	81	144
<b>Totales</b>	<b>306</b>	<b>383</b>	<b>689</b>

Plantilla al cierre del ejercicio por tipo de contrato y por sexo

TIPO CONTRATO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
INDEFINIDO	29	13	42
TEMPORAL	3	0	3
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>45</b>

## 5.3. Organización del tiempo de trabajo

Organización del trabajo

La empresa dispone de políticas de comunicación interna y de valoración del clima laboral, mediante encuestas anónimas realizadas por el servicio de prevención.

#### Fomento de conciliación familiar

Inturotel promueve políticas destinadas a promover la conciliación de la vida familiar y laboral, dentro de la dificultad que la naturaleza de la actividad hotelera entraña.

Se facilita a los trabajadores/as el disfrute de jornadas reducidas para el cuidado de familiares, se otorga preferencia de disfrute de jornada continua y elección de turno a aquellos trabajadores/as con menores a su cargo que optan por no reducir su jornada. La llevanza del control de las horas de trabajo tanto ordinarias como extraordinarias tiene especial importancia para GRUPO INTUROTOEL puesto que permite respetar las horas de descanso de los trabajadores y los límites impuestos legalmente.

#### **5.4. Salud y seguridad en el trabajo**

Se realizan revisiones médicas para verificar la condición de apto para el trabajo a través del Servicio Balear de Prevención.

Se imparte formación inicial del puesto desempeñado a las nuevas contrataciones, se hace un reciclaje cada 4 años en prevención de riesgos laborales al personal antiguo.

Adicionalmente a la formación de riesgos laborales asociados al puesto de trabajo.

La prevención de riesgos laborales forma parte de las políticas de actuación de Inturotel a todos los niveles. En aquellos centros de trabajo donde formalmente está constituida la representación de los trabajadores, opera un comité de seguridad y salud, donde de forma paritarias representantes de los trabajadores/as y de la dirección de la empresa tratan los asuntos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

#### **5.5. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

En el proceso de renovación de los hoteles, Inturotel incluye criterios que aseguren la accesibilidad de los empleados/as.

Se cumple con la Ley de integración de minusválidos, al tener contratado el cupo de 2% de la plantilla con minusválidos, sin necesidad de establecer medidas alternativas.

## 5.6. Plan de igualdad

Tres sociedades del Grupo Inturotel están obligadas a tener un plan de igualdad, mediante una comisión negociadora se realizaron múltiples reuniones, para llegar al acuerdo, firma y registro del plan de igualdad.

Se está siguiendo el calendario de actuaciones para la implantación, seguimiento y evaluación de las medidas del plan de igualdad.

## 5.7. Protocolo contra el acoso sexual y la discriminación

Inturotel cuenta con un protocolo de prevención frente el acoso sexual, que se entrega a los trabajadores/as y se publica en el tablón de anuncios.

La dirección de la empresa manifiesta su preocupación y compromiso en evitar y resolver los supuestos de acoso sexual, y a tales efectos expresa su deseo de que todos los trabajadores/as sean tratados con dignidad, no permitiendo ni tolerando el acoso sexual en el trabajo.

Todos los trabajadores/as tienen la responsabilidad de ayudar a crear un entorno laboral en el que se respete la dignidad de todos. Es obligación ineludible de todos los mandos de la empresa el actuar de manera proactiva en la prevención, detección y persecución de estas conductas, es compromiso de la dirección de la empresa el implacable castigo de aquellos comportamientos que supongan un atentado contra la intimidad y dignidad de la mujer o el hombre mediante dichas ofensas.

Los trabajadores/as tienen derecho a presentar una denuncia si se produce acoso sexual, los cuales serán tratados con seriedad, prontitud y confidencialmente. Las mismas deberán contener la descripción de los incidentes y deberán ser dirigidas al director del departamento de recursos humanos, él cual intervendrá en la tramitación del expediente informativo.

El artículo 54.2 del Estatuto de los Trabajadores, en su apartado g), establece como incumplimiento grave contractual “El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación y el acoso sexual o por razón de sexo

al empresario o a las personas que trabajan en la empresa”. Y, además, establece dicho incumplimiento como motivo de despido disciplinario.

El artículo 40,12 del Acuerdo Laboral Estatal para el Sector de Hostelería, establece igualmente como muy grave el comportamiento descrito en el apartado anterior y refleja como sanciones la suspensión de empleo y sueldo de dieciséis a sesenta días y el despido disciplinario.

### 5.8. Índice de accidentabilidad

A continuación, se detallan los índices de accidentabilidad de los años 2021, 2022 y 2023 Inturotel:

2021

N.º de trabajadores	N.º de accidentes	Días de baja
234	19	345

2022

N.º de trabajadores	N.º de accidentes	Días de baja
316	29	1051

2023

N.º de trabajadores	N.º de accidentes	Días de baja
336	38	1098

## 6. Cumplimiento normativo

### 6.1. Canal Ético

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento normativo, así como el cumplimiento de su regulación interna, dentro de la que se encuentran sus políticas, protocolos y el Código de Conducta, GRUPO INTUROTEL ha implementado un Canal Ético, a través del cual se realiza la gestión de las denuncias que se pueden realizar anónimamente por parte de cualquier persona que tenga una relación de negocios o laboral con GRUPO INTUROTEL, dando traslado de las conductas que se alejen de las deseadas y de las infracciones normativas que se hayan podido detectar.

Las denuncias recibidas se tramitarán garantizando en todo caso la confidencialidad de los datos personales del denunciante y, en ningún caso se adoptarán represalias directas o indirectas contra los mismos. Así mismo, la comunicación de denuncias falsas por parte de cualquier empleado de GRUPO INTUROTEL con incumplimientos contrarios a la legalidad vigente será un comportamiento susceptible de la correspondiente sanción disciplinaria.

### 6.2. Respeto a los derechos humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos recoge en sus treinta artículos una serie de disposiciones relativas a los Derechos Humanos considerados básicos. Estos Derechos Humanos se aplican a todos los seres humanos sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición. En GRUPO INTUROTEL el respeto de los derechos humanos es un principio esencial de nuestro Código de Conducta en el que se establece entre los valores de la empresa el respeto a la legalidad vigente, a las personas y al medio ambiente.

Durante el ejercicio 2023, no se ha recibido ninguna denuncia de vulneración de los derechos humanos, como viene siendo habitual, a través del canal habilitado para la denuncia de cualquier vulneración de derechos o normativa.

### **6.3. Corrupción y soborno**

GRUPO INTUROTOEL manifiesta el apoyo y respeto a los principios contemplados en el convenio de las Naciones Unidas contra la corrupción y el soborno y se compromete a luchar contra la corrupción en todas sus formas.

En consonancia, todo el personal de GRUPO INTUROTOEL deberá regirse por un comportamiento ético y honrado, estableciendo como pauta primordial de conducta la realización de todas nuestras funciones y la prestación de nuestros servicios siempre cumpliendo con todas las leyes y reglamentaciones locales, nacionales e internacionales pertinentes y de aplicación.

El cumplimiento de los valores de GRUPO INTUROTOEL y la normativa vigente son una prioridad para preservar su reputación y asegurar la adecuada consecución de sus objetivos empresariales, lo cual se refleja en su Política Anticorrupción, documento en el que se deja constancia de que GRUPO INTUROTOEL tiene una postura clara y firme de “tolerancia cero” ante cualquier tipo de ofrecimiento, pago, autorización, solicitud o aceptación de sobornos.

A estos efectos, la compañía tiene instaurado un canal de denuncias. En materia de corrupción y soborno, la organización no ha registrado incidencias en 2023.

### **6.4. Blanqueo de capitales**

El delito de blanqueo de capitales ha sido exportado de los instrumentos internacionales de lucha contra el crimen organizado y las organizaciones criminales. Además de ese objetivo, la persecución de este delito se ha convertido en fundamental para los poderes del Estado por su vertiente económica, esto es, cuanto más persigan y luchen contra el blanqueo de capitales, menos dinero negro sin tributar y mayor recaudación existirá.

En noviembre de 2012 entró en vigor la limitación a los pagos en efectivo prevista en el artículo 7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude por lo que GRUPO INTUROTOEL exige a sus clientes la realización de cualquier pago mediante tarjeta de crédito o

transferencia bancaria en cumplimiento de los requisitos legales, e impide la recepción de pagos en efectivo por valor superior a los mil euros.

## 7. Sociedad

### 7.1. Compromiso social

Desde sus inicios, GRUPO INTUROTOEL se ha implicado en la búsqueda voluntaria del bien común. Entre sus iniciativas sociales cabe destacar la participación en el programa HOTELES AMIGOS DE UNICEF por el que los clientes pueden colaborar con la donación de un euro. La recaudación así obtenida es entregada íntegramente al UNICEF al cierre de la temporada turística.

### 7.2. Protección al consumidor y al cliente

En las relaciones con sus clientes, GRUPO INTUROTOEL siempre trata de respetar todos sus derechos y a todas las personas y entidades que demandan sus servicios, siendo conscientes de que cumplir con sus expectativas es la base sobre la que se construye una cartera de clientes satisfechos y fidelizada.

GRUPO INTUROTOEL dispone, de dos sistemas de reclamación: la primera por vía de call center, y la segunda a través de las recepciones de los hoteles.

Para la tramitación de este tipo de incidencias existe un procedimiento interno protocolizado.

## 8. Información fiscal

A continuación, se muestran los datos financieros de GRUPO INTUROTEL en virtud de lo establecido por la Ley 11/2018 sobre Estados de Información No Financiera y Diversidad.

### 8.1. Resultados Económicos.

- Resultado preliminar antes de impuestos: 9.085.099,33 €
- Resultados después de impuestos: 7.095.144,19 €
- Cifra anual de negocios: 38.833.756,78 €
- Crecimiento de las ventas: 11 %

Los resultados financieros se refieren a la actividad que GRUPO INTUROTEL realiza dentro de su ámbito de actuación, el territorio nacional, en el año 2023.

### 8.2. Subvenciones recibidas.

GRUPO INTUROTEL ha recibido en 2023 subvenciones por un importe de 9.739,52 €.

### 8.3. Donaciones realizadas.

GRUPO INTUROTEL no ha realizado donaciones durante el año 2023, sin perjuicio de aquellas a nivel de grupo en las que los empleados de la compañía pudieran haber tenido participación. Sin embargo, si se realizan colaboraciones puntuales con clubes deportivos (fútbol, baloncesto, vela...)

## 9 Firmas

En S'HORTA-FELANITX, a 31 de Marzo de 2024, queda formulado el Estado de Información No Financiera (como parte integrante del Informe de gestión consolidado), dando su conformidad mediante firma:

Antonia MANRESA ADROVER con N.I.F. 18223092P  
En calidad de Administrador Único

## **ANEXO I: Principios para la elaboración del informe**

Para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera (EINF) se ha tenido en cuenta los asuntos materiales para GRUPO INTUROTTEL, así como ciertos aspectos de GRUPO GRUPO INTUROTTEL que, como parte del grupo empresarial, pueden afectar a la compañía. Éstos han sido seleccionados fundamentalmente, a partir de la información recopilada, los procedimientos y protocolos relacionados con la actividad de la compañía.

Esta información ha sido proporcionada en apartados anteriores del presente informe. A modo esquemático se presenta la siguiente descripción de la metodología de definición de información a incorporar en el presente Informe.

1. MATERIALIDAD Y RIESGOS NO FINANCIEROS
2. RETOS NO FINANCIEROS
3. POLÍTICAS E INDICADORES

Además de las fuentes de información anteriormente señaladas, para la incorporación y priorización de contenidos en el presente Informe se han tenido en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como las orientaciones proporcionadas por el “Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad”. En este sentido, se han tenido en consideración los criterios de Materialidad y Exhaustividad en línea con el citado estándar.

A continuación, se relacionan los principios de calidad utilizados para la determinación del contenido de la memoria:

### **MATERIALIDAD**

Con el fin de definir aquellos aspectos e identificadores más relevantes a incluir en el presente informe, GRUPO INTUROTTEL ha identificado sus grupos de interés y ha definido e implementado canales de comunicación estables con ellos. Con la información recabada por estas fuentes y, a partir de un proceso de reflexión interno, se han fijado los aspectos más relevantes sobre los que GRUPO GRUPO INTUROTTEL debe informar.

### **EXHAUSTIVIDAD**

La práctica totalidad de los datos cuantitativos aportados en este informe se refieren a la totalidad de la actividad de la sociedad durante el ejercicio 2023, sin perjuicio de posibles referencias a información adicional obtenida en años anteriores al objeto de comparar resultados u obtener una base de referencia de la información de importancia relativa de la compañía.

En los casos en que esta información no se presenta a nivel consolidado se justifica la ausencia de la totalidad de la información conforme a lo requerido por la Ley 11/2018 o bien la disparidad de sistemas de medición entre las distintas fuentes.

### **COMPARABILIDAD**

La información incluida en el informe permite que nuestros grupos de interés analicen la evolución que la compañía ha experimentado y puedan compararla con la de otras organizaciones.

### **PRECISIÓN**

La información incluida en el presente documento se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa y/o cualitativa.

### **CLARIDAD**

La información incluida en el Informe se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

### **FIABILIDAD**

La información incluida en este informe será verificada por terceros y, por tanto, los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.

## ANEXO II: Contenidos del Estado de Información no Financiera

A continuación, se presenta el índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, para el cual se ha tomado principalmente como estándar de referencia el Global Reporting Initiative.

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF	Estándar utilizado	Página/Referencia
<b>Información General</b>		
Breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura, propiedad y forma jurídica.	GRI 2-1	P. 6
Entidades incluidas en el informe		
Periodo objeto del informe	GRI 2-2	P. 1
Verificación externa	GRI 2-3 GRI 2-5	P. 1 Anexo III
Estructura de gobernanza y composición	GRI 2-9	P. 6
Compromisos y políticas	GRI 2-23	P. 5,6
Cumplimiento normativo	GRI 2-27	P. 30 y 31
<b>Principio de materialidad</b>		
Enfoque para la participación de los grupos de interés. Convenios de negociación colectiva	GRI 2-29 GRI 2-30	P. 7 P. 25
<b>Economía Circular y prevención y gestión de residuos</b>		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 306-3 GRI 306 -4	P. 14 P. 14
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
Consumo de agua y suministro de agua	GRI 303-5	P. 17
Consumo directo e indirecto de energía, medidas para mejorar la eficacia energética y uso de energías renovables	GRI 302-1	P. 17
<b>Cambio climático</b>		
Emisiones de gases efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	P. 13 P. 13 P. 13
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 305-5	P. 24
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-2	P. 11
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional		
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1	P. 25,26,27,28
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	P. 25,26,27,28
Contrataciones de nuevos empleados	GRI 401-1	P. 25,26,27,28
Empleados	GRI 2-7	P. 25,26,27,28
<b>Brecha salarial</b>		
Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	P. 25,26,27,28
<b>Organización del trabajo</b>		
Número de horas de absentismo	GRI 403-4	P. 25,26,27,28
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	P. 25,26,27,28

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF	Estándar utilizado	Página/Referencia
<b>Salud y seguridad</b>		
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-2	P. 25,26,27,28
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 401-1	P.25,26,27,28
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 405-1	P. 25,26,27,28
<b>Respeto de los derechos humanos</b>		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 407 GRI 408 GRI 409 GRI 2-23	P. 30
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2 - 25	P. 30
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	Contenido conforme a lo establecido en el artículo 49.6.IV Código de Comercio	P. 31
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y para la lucha contra el blanqueo de capitales		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		P.31
Mecanismos de queja y denuncia	GRI2-25	P.31
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-2	P. 33
<b>Proveedores</b>		
Filtros de selección de proveedores	GRI 414-1	P.33
Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	GRI 2-6	P. 33
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	P.33
<b>Información fiscal</b>		
Los beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	P.34
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	P.34
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	P.34