



DUNAS

HOTELS & RESORTS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

EJERCICIO FISCAL 2023

MSO_OF1

ÍNDICE.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.....	2
Acerca de este capítulo	2
Modelo de negocio	3
Aspectos macroeconómicos	3
Aspectos legislativos	4
Aspectos sectoriales	4
Evolución futura del negocio	5
Descripción modelo de negocio	5
Organización y estructura.....	6
Mercados.....	7
Objetivos y estrategias de la compañía	7
Gestión de aspectos no financieros.....	7
Gestión de riesgos no financieros.....	9
Lucha contra la corrupción y el soborno.....	10
Respeto de los derechos humanos.....	12
Cuestiones sociales y relativas al personal	13
Sociedad	22
Subcontratación y proveedores.....	25
Consumidores/clientes.....	26
Información fiscal	29
Cuestiones ambientales	30
ANEXO: 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.....	42
Ámbitos generales.....	42

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Acerca de este capítulo

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

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera DUNAS RESORTS, S.L. tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo en 2022. Este análisis se ha llevado a cabo a partir de diversas fuentes de información, de los grupos comparables y valorando la relevancia que tienen para DUNAS RESORTS, S.L. los asuntos de mayor significatividad para sus grupos de interés. De esta forma, se ha determinado que algunos de los indicadores requeridos por la Ley 11/2018 no son de importancia relativa significativa para DUNAS RESORTS, S.L.. El análisis correspondiente a 2023 prioriza los asuntos de interés identificados de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la compañía. El citado análisis da como resultado la siguiente matriz de materialidad:

Aspectos muy relevantes	Aspectos relevantes	Aspectos no relevantes
<ul style="list-style-type: none">• Características del empleo ofrecido (calidad de los contratos, remuneraciones, edad de la plantilla, etc.)• Salud y seguridad de los empleados• Gestión medioambiental	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de riesgos no financieros• Organización del trabajo y medidas de conciliación• Relaciones sociales y comunicación con los empleados• Formación, capacitación, atracción del talento	<ul style="list-style-type: none">• Entorno de negocio• Lucha contra la corrupción y el soborno• Lucha contra el blanqueo de capitales• Respeto y cumplimiento de los derechos humanos• Lucha contra el cambio climático

<ul style="list-style-type: none"> • Economía circular y prevención y gestión de los residuos generados • Uso sostenible de los recursos • Satisfacción del cliente, calidad del servicio y relación con los consumidores • Información fiscal y desempeño económico 	<p>y desarrollo profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad universal • Igualdad y diversidad • Contaminación atmosférica, acústica y lumínica • Subcontratación y relación con proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de la biodiversidad • Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible y relaciones con las comunidades locales
--	--	---

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

Modelo de negocio

Aspectos macroeconómicos

El sector hotelero está influenciado por factores macroeconómicos como el crecimiento del PIB, el nivel de inflación, el comercio internacional y la política monetaria y fiscal del gobierno, así como la estabilidad social y política mundial.. Estos factores pueden afectar la demanda de viajes y el gasto en hospedaje, lo que a su vez puede tener un impacto en la rentabilidad del sector. Además, es influenciado por factores específicos del lugar donde se ubican los hoteles, como el turismo local, la competencia con otros tipos de alojamiento y la calidad y disponibilidad de infraestructura y servicios en la zona.

A lo largo del año 2023, los principales factores macroeconómicos que han afectado al desarrollo de la actividad de Dunas han sido los siguientes:

- Consecuencias del COVID-19: A lo largo del año 2023, aunque ya la incidencia era menor, aún habían ciertas restricciones anticovid, sobre todo al inicio del mismo, que provocaban seguir obligados a tener una atención especial a este tema, realizando una actualización constante de las condiciones en que se ofrecen servicios a los clientes para adaptarnos a la situación.
- Inflación: enmarcado en un sector de alta competencia como es el sector hotelero, la subida del coste de insumos como alimentos, productos de limpieza, energías y otros bienes necesarios para ofrecer sus servicios recrudescen esta competitividad, amenazando a la sostenibilidad del negocio. Así

a través de medidas específicas implementadas para hacer frente a esta situación, la empresa ha conseguido adaptarse a estos cambios y poder seguir ofreciendo el servicio que los clientes demandan..

Estas medidas comprenden, por un lado, el trabajo del jefe de Compras, responsable de la revisión de precios con proveedores para asegurarse de que la empresa está pagando los mejores precios posibles para obtener el mejor producto.

Por otro lado, el director de *Food & Beverages (F&B)*, encargado de la gestión de los alimentos y bebidas de las ruedas de menú de los establecimientos de Dunas, que tiene la misión de optimizar los servicios de restauración para evitar la generación de desperdicios o mermas en la producción de alimentos, reduciendo los costes derivados.

Además, a través de un contrato energético firmado con la distribuidora, ha sido posible mantener una tarifa estable sin verse afectada por los incrementos sustanciales de mercado. Este contrato tiene vigencia desde el 1 de diciembre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2025.

Aspectos legislativos

La empresa está sujeta a la Legislación General de Turismo y de Canarias, donde se exige seguir una serie de medidas como el cumplimiento de los requisitos de ordenación y estándares previstos en la reglamentación. Estas leyes desarrollan una serie de obligaciones:

- Presentación de informes técnicos
- Cualificación del personal
- Emisión de una declaración de responsabilidad a la Administración
- No causar desorden público
- Mantenimiento de la calidad de los servicios ofrecidos

En concreto, en 2022 se ha firmado el nuevo convenio de hostelería (vigente hasta el 31/12/25) que introduce la figura de los fijos discontinuos como sustitución de los trabajadores temporales. Estos fijos discontinuos pueden tener una parada de máximo 3 meses en el ejercicio. Esta medida tiene como principal objetivo mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa y asegurar una mayor estabilidad en sus contratos.

Aspectos sectoriales

El sector hotelero en el año 2023 se ha caracterizado por una tendencia de recuperación de las cifras de facturación del año 2019, previas a la pandemia del COVID-19, notándose una subida con respecto al año 2023, y con perspectiva de seguir avanzando en el año 2024. Se han ido recuperando los mercados internacionales, bloqueados por las restricciones a los viajes durante la misma. El grupo aprovechó esta oportunidad para ampliar los mercados de captación, incorporando países como Francia, Italia o Dinamarca a la lista de mercados ya consolidados. Además se ha realizado un esfuerzo especial en fomentar la contratación de grupos deportivos, diversificando así los servicios ofrecidos.

Además, el sector hotelero está experimentando una adaptación en cuanto a la forma en que se realizan las reservas de alojamiento. La reserva de viajes se realiza frecuentemente a través de la web y de intermediarios de reservas de alojamiento en línea (Booking, Roiback, Affilired). Como consecuencia hay un detrimento de las reservas por vías tradicionales (agencias viajes locales), como a través de las llamadas directas al establecimiento o las reservas en persona en la recepción de los hoteles. Esta tendencia se debe en parte a la comodidad, facilidad y rapidez que ofrecen las reservas online, así como a la creciente popularidad de los intermediarios de reservas en línea.

Evolución futura del negocio

La pandemia COVID-19 tuvo impacto significativo en el sector hotelero, sobre todo en zonas como Canarias donde existe una dependencia del sector turístico muy importante, con cierres temporales que han generado una disminución en la demanda y una disrupción en la cadena de suministro. En caso de un nuevo cierre temporal, se espera que se produzcan efectos negativos en la rentabilidad y el flujo de caja de los hoteles. Además, se podría generar una pérdida de confianza por parte de los clientes y una disminución en la reputación de la empresa. Es importante adoptar medidas preventivas y de contingencia para enfrentar estos riesgos y minimizar su impacto en la empresa.

De igual manera durante el año 2024, se augura una continuidad en los niveles de crecimiento experimentados ya durante este año 2023, sobre todo apoyado en la recuperación de los grandes mercados europeos, dentro de un entorno macroeconómico más estabilizado.

El período de arrendamiento de los hoteles finaliza en 2026 con renovaciones posteriores de 15 más 15 años, un total de 30 años. Dichas renovaciones están basadas en el seguimiento de los términos del contrato los cuales se están cumpliendo.

Así mismo el hotel de nuestra propiedad que tenemos en arrendamiento a otra sociedad tiene una duración total de 20 años, siendo los primeros 7 años, hasta 2030, de obligado cumplimiento.

Descripción modelo de negocio

Dunas Resorts, S.L. se constituyó como Sociedad Limitada el 29 de septiembre de 2015. Su domicilio social se encuentra en la calle Einstein s/n, Sonneland, San Bartolomé de Tirajana, provincia de Las Palmas. Su objeto social incluye la realización de actividades inmobiliarias y turísticas en general, así como la explotación de establecimientos

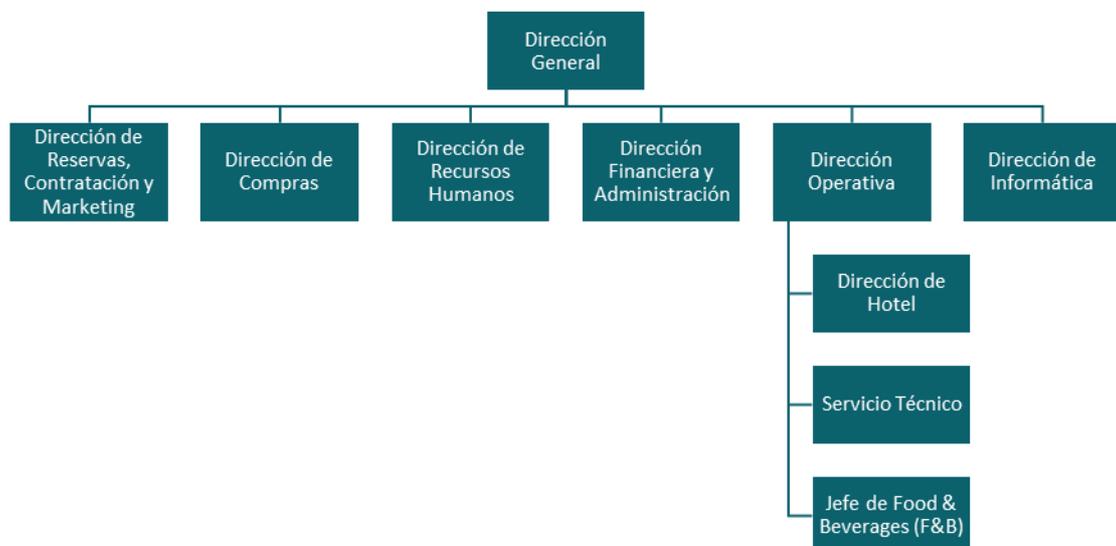
turísticos y hoteleros, como hoteles, aparthoteles, apartamentos, bungalows, y residencias. También incluye la comercialización de productos y servicios turísticos.

Para Dunas, la figura de cliente, consumidor y usuario final es de vital importancia, entendiéndola como una pieza clave de la economía de la empresa, y teniéndola en consideración bajo el siguiente concepto:

Cliente, consumidor o usuario final: se refiere a la persona o entidad que adquiere productos o servicios de DUNAS RESORTS, S.L., ya sea a través de la reserva de una habitación, el uso de sus instalaciones o la contratación de cualquier otro servicio que Dunas ofrezca. Esta persona o entidad se aloja en el hotel y utiliza sus servicios durante su estancia, ya sea para fines de negocios, vacaciones o cualquier otro propósito. El cliente, consumidor o usuario final del hotel es el destinatario final de los productos o servicios que Dunas ofrece y su satisfacción es fundamental para el éxito y la reputación de la empresa. Por lo tanto, la empresa se asegura de proporcionar una experiencia agradable y satisfactoria a sus clientes, consumidores o usuarios finales, ofreciendo una atención personalizada y un servicio de alta calidad.

Organización y estructura

La estructura del grupo Dunas se divide en los siguientes departamentos: Dirección de Reservas, Contratación y Marketing; Dirección de Compras; Dirección de Recursos Humanos; Dirección Financiera y Administración; Dirección Operativa, que incluye la dirección de los cuatro hoteles, el Servicio Técnico y el Jefe de Food & Beverages (F&B); y por último la Dirección de Informática.



Mercados

Actualmente, la Sociedad es la beneficiaria en régimen de alquiler de los hoteles Suites & Villas Resorts By Dunas, Hotel Mirador Maspalomas By Dunas, Don Gregory By Dunas, y Maspalomas Resorts By Dunas. Éstos se encuentran situados en el municipio de San Bartolomé de Tirajana en Gran Canaria. Asimismo, arrienda varios locales ubicados en la ciudad de las Palmas de Gran Canaria. Desde el año 2023 es arrendador de Hotel de su propiedad que se encuentra en Las Palmas, Sansofe Dunas.

Objetivos y estrategias de la compañía

El objetivo de la empresa se basa en continuar la explotación hotelera en el área de San Bartolomé de Tirajana, mediante la renovación del contrato de arrendamiento en un futuro próximo, de cara al cual somos muy positivos, debido a los buenos resultados que se han cosechado en el año 2023 y que continuarán en el siguiente año.

Esta medida es fundamental para asegurar la sostenibilidad y éxito de nuestro negocio en el sector turístico, ya que es la base de nuestra actividad diaria.

Asimismo pretendemos continuar con el arrendamiento del Hotel de Las Palmas, que tenemos asegurada por un periodo de 7 años (inició en 2023), el cual está obteniendo por ahora los objetivos y resultados deseados en su primer año.

Gestión de aspectos no financieros

La aplicación del nuevo convenio de hostelería que se encuentra en vigor entre 2022 y 2025, tiene como uno de los principales puntos la incorporación de fijos discontinuos en la estructura de plantilla de la empresa. Además, en Dunas Resort cada vez tenemos más conciencia del impacto ambiental de nuestro negocio y buscamos ser más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, algo que también va en línea con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Los sindicatos nos han comunicado la creación de un observatorio para seguir la evolución y realidad del contrato fijo discontinuo .

En cuanto al Medioambiente, disponemos en la actualidad de los certificados ISO 14001, BREEAM y Travelife, lo que demuestra el compromiso de Dunas con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

La política medioambiental de Dunas recoge información sobre la responsabilidad social corporativa. En ella se establecen las siguientes normas:

- Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, esforzándonos por conocer sus deseos y atender sus sugerencias siempre que sea posible, para que se sientan como en casa y seguir mejorando nuestros servicios.
- Evaluar las actividades que se desarrollan en nuestras instalaciones y los servicios prestados, con el fin de garantizar que se realizan con el máximo respeto al medio ambiente, evitando la contaminación ambiental, minimizando la generación de residuos y el consumo de productos y recursos naturales.
- Tener presente durante la realización de todas nuestras actividades el cumplimiento de la normativa legal aplicable, así como los requisitos que se deriven de los compromisos voluntarios adquiridos.
- Fomentar el sentido de compromiso con el medio ambiente entre sus huéspedes con el fin de aumentar la concienciación sobre la protección del medio ambiente y contribuir así a evitar su deterioro.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras de acuerdo con las normas establecidas por la ley y por las prácticas aceptadas en el sector turístico.
- Prestar servicios a nuestros huéspedes siguiendo las pautas anteriormente expuestas y garantizar la satisfacción de sus expectativas.
- Garantizar un trato digno y justo entre todos los miembros de DUNAS RESORTS, S.L., evitando cualquier tipo de discriminación, asegurando la igualdad de oportunidades y siguiendo pautas equitativas de remuneración y beneficios sociales.
- Fomentar la comunicación, el diálogo y la cooperación entre los miembros de DUNAS RESORTS, S.L..
- Apoyar y respetar los derechos humanos, en particular los de los menores, condenar todo tipo de injusticia y explotación y responder, dentro de nuestro ámbito de influencia, a los casos de los que hayamos sido informados que impliquen abusos físicos y sexuales, trato negligente y maltrato emocional, permitiendo la máxima protección de la intimidad de los niños y adolescentes.
- Garantizar un control adecuado sobre los proveedores y empresas que pueda haber subcontratados para que su trabajo sea compatible con las directrices marcadas por DUNAS RESORTS, S.L..
- Establecer relaciones con instituciones locales para promover el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad local y de las empresas.
- Desarrollar planes de información y formación para el personal con el fin de promover la sensibilización y motivación en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por DUNAS RESORTS, S.L. y fomentar su desarrollo personal y profesional.
- Definir e implantar metas y objetivos que contribuyan a garantizar el cumplimiento de esta Política y lograr la mejora continua.
- Seguir trabajando para mejorar diariamente nuestros procesos y servicios.

Esta Política se revisa periódicamente para poder ir actualizando los objetivos y prioridades estratégicas en materia de sostenibilidad.

Gestión de riesgos no financieros

Debido a las circunstancias excepcionales relacionadas con la pandemia COVID-19, los hoteles y apartamentos del grupo cerraron en marzo 2020 y reabrieron entre junio y julio 2021. Sin embargo, el Hotel Dunas Don Gregory By Dunas reabrió en julio de 2020.

Otros riesgos no financieros fueron debidos al litigio Sahara. El 10 de abril de 2017, se informó a los socios y colaboradores del hotel, que la Dependencia Regional de Inspección había notificado a la Sociedad sobre actuaciones llevadas a cabo para la comprobación por el concepto impositivo del Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios 2013 a 2015. Como resultado de estas actuaciones, el 15 de noviembre de 2017 se recibió una notificación de Acuerdo de Liquidación que derivó en una deuda tributaria de 923.930,82 euros.

El 20 de diciembre de 2017, se presentó una reclamación económico-administrativa para su remisión. Además, el 25 de enero de 2018 se recibió una comunicación de Suspensión de la ejecución del acto administrativo debido a que se había aportado la garantía necesaria. El 29 de noviembre de 2021 se desestimó la reclamación económico-administrativa presentada el 20 de diciembre de 2017 por el TEAC. En respuesta a este fallo, se presentó un recurso a la Audiencia Nacional el 29 de diciembre de 2021. Los socios y colaboradores serán informados sobre cómo se resuelve finalmente.

Un posible riesgo al que se enfrentó el grupo Dunas fue debido a un procedimiento legal que comenzó el 29 de mayo de 2020, contra la entidad SAHARA PROPCO, S.L., propietaria de los hoteles que la Sociedad explota. Con fecha 9 de febrero de 2021, la sociedad presentó solicitud para la adopción de medidas cautelares, entre las principales se solicitó la reducción o ajuste temporalmente de la renta de los tres contratos de arrendamiento que la entidad mantiene con SAHARA PROPCO, S.L., estas medidas fueron recurridas por la parte contraria resultando el fallo el 2 de noviembre de 2021, resolviendo estimar parcialmente el recurso de apelación realizado por SAHARA PROPCO, S.L. modificando parcialmente el auto apelado, como resultado se resolvió que la renta fija desde el momento fijado por primera instancia hasta junio de 2021, inclusive, se redujera al 57%, volviendo a regir en sus términos contractuales a partir de julio de 2021.

La sociedad tiene establecida una serie de mecanismos de gestión de riesgo que son revisados diariamente. Existen tres tipos de control: uno manual y dos que involucran al departamento de IT. Este departamento realiza un control de la aplicación usada por la sociedad y también realiza un control de dependencia.

Dentro del control manual las siguientes medidas de gestión son gestionadas:

1. El departamento de facturación comprueba la factura definitiva con el bono y listado de producción, antes de emitir la correspondiente factura.

2. El jefe de recepción se encarga de chequear los listados de entrada con las facturas proforma.
3. El departamento de administración se encarga de registrar los cobros recibidos de las agencias o TTOO, y cotejar que se registran los cobros en el momento en que se cobran las facturas.

Dentro del departamento se realizan los siguientes mecanismos de gestión:

IT Control de aplicación:

1. Se vuelca diariamente la información de forma manual.
2. Revisión de los precios de venta por parte de personas autorizadas en el departamento comercial, ya que son las únicas que tienen el permiso de modificarlos.
3. Se realiza un volcado automático de la información de recepción al departamento de contabilidad diariamente.
4. Las reservas son confirmadas y procesadas por el sistema, que asigna un número automático de entrada de cada reserva.

IT dependencia de control manual:

La verificación de la correcta asociación de las cuentas contables a conceptos es un proceso crítico en la contabilidad, ya que una asociación incorrecta puede llevar a errores en los estados financieros y en la toma de decisiones empresariales. Este proceso implica revisar cuidadosamente cada cuenta contable y asegurarse de que esté correctamente asociada al concepto al que se refiere.

Además, es importante llevar un registro detallado y preciso de cada transacción financiera, asegurándose de que se asocie correctamente a la cuenta contable adecuada. Este registro es clave para mantener la integridad de la información financiera y a garantizar que las cuentas estén correctamente asociadas a los conceptos correspondientes.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Para la empresa, la lucha contra la corrupción y el soborno es una cuestión de vital importancia para la integridad y la reputación de nuestra organización. La falta de atención a estos aspectos puede conllevar una exposición a riesgos:

- Riesgos relacionados con la imagen corporativa.
- Riesgos relacionados con la satisfacción del cliente.
- Riesgos relacionados con la imagen que puede llevarse de su estancia en nuestros hoteles y de nuestros empleados.

A fecha de redacción de este informe, la empresa no cuenta con una política específica de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. A pesar de ello, y a través de nuestro compromiso con una operación ética y transparente en todas las actividades, se está desarrollando una política de anticorrupción desde hace un par de años que se aplicará a todos los niveles de la empresa en los años próximos.

A través del Manual de bienvenida y código de conducta¹ de los empleados de los hoteles, se establecen una serie de normas de comportamiento en el ámbito de la lucha contra la corrupción y el soborno:

- Evitar los tratos de favor en base a relaciones familiares o personales.
- Rechazar regalos y atenciones por parte de terceros.
- Está totalmente prohibido aceptar sobornos o similares por parte de los clientes o de otras personas vinculadas o relacionadas con la empresa.
- No se puede sacar del Hotel ningún elemento propiedad del mismo (alimentos, materiales, etc.) sin la autorización del Jefe/a de Departamento y del/ de la Director/a. Deberá hacerse uso de la bolsa transparente que se le proporciona para guardar sus enseres, junto con la uniformidad.
- Cualquier objeto o dinero que se encuentre en el Hotel será entregado inmediatamente al jefe del Departamento, que lo entregará al/ a la responsable que corresponda – Gobernanta/e o jefe/a de Recepción - según el procedimiento establecido.
- Es obligatorio mostrar al empleado de seguridad del hotel, el contenido de las mochilas, bolsos y bolsas, al salir del trabajo, así como el de sacar comida del hotel sin previa autorización de la empresa. Deberá hacer uso de la bolsa transparente que se le proporciona para guardar sus enseres, junto con la uniformidad.
- Se cumplirá de forma estricta la normativa existente sobre: Toma de comanda; Aprovechamiento comidas y bebidas; Consumiciones de personal y promoción; Cobro del tique a cliente; Ticket nulo; Liquidaciones; Cajas registradoras.

En cuanto a las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, la empresa cuenta con un protocolo de control de caja que incluye las siguientes consideraciones: implementación de detector de billetes falsos de obligada utilización para el personal que maneja dinero en efectivo, exhaustivo control de caja para detectar posibles errores en el manejo de dinero, y empleo de transferencias en cuentas bancarias para ingreso de las nóminas, finiquitos, bolsas de vacaciones y demás movimientos, evitando en este tipo de transacciones los movimientos en efectivo.

En 2023 no ha habido aportaciones económicas a fundaciones ni entidades sin ánimo de lucro, pero sí colaboración con distintas entidades:

- Banco de alimentos Las Palmas: Convenio de colaboración a través de la cesión de alimentos, con el que un año más seguimos colaborando

¹ El manual de bienvenida y el código de conducta de empleados de DUNAS han sido actualizados en 2023.

Respeto de los derechos humanos

El grupo Dunas cuenta con una política en materia de Derechos Humanos, que ha desarrollado en el año 2023. Los principales principios recogidos dentro de esta política son:

- El apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales en su ámbito de influencia.
- La no vulneración de los Derechos Humanos.
- El Apoyo a la libertad de afiliación y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- El apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- El apoyo a la erradicación del trabajo infantil y cualquier otro tipo de abuso a la infancia.
- El apoyo a la abolición de cualquier práctica de discriminación en el empleo y la ocupación.

Además, dentro de las políticas de medioambiente y social, de higiene y seguridad, se recogen medidas en este ámbito. Por ejemplo, dentro de la política de medioambiente se ha fijado como objetivo prevenir el abuso y la explotación infantil y tomar una posición contra ello si se detectaran estos tipos de comportamiento.

Para prevenir riesgos de vulneración de derechos humanos y, en caso de que fuera necesario, introducir medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos, existen formaciones de carácter obligatorio para todos los empleados en temas de igualdad de género y prevención de acoso laboral y sexual.

Aunque no existe un canal de denuncias para recoger el número de denuncias recibidas, se ha creado un comité de igualdad y acoso y se ha establecido un protocolo de acción inmediato y a largo a plazo, con el fin de poder investigar estos casos.

El grupo Dunas está comprometido a cumplir con la legislación vigente relativa al trabajo y ha dedicado una serie de recursos para cumplir con el convenio de hostelería de las Palmas de Gran Canaria. Desde la dirección se respeta el derecho a la asociación de los trabajadores, existen comités de empresa, se han designado espacios de reunión para la representación legal de los trabajadores y se han establecido una serie de medidas para garantizar la seguridad y salud de todos los trabajadores en cada uno de los centros de trabajo. Actualmente, el grupo cuenta con un convenio de trabajo donde se recoge la abolición del trabajo forzoso y obligatorio, o la política de no contratar a menores de edad.

Cuestiones sociales y relativas al personal

El grupo Dunas organiza las cuestiones relativas a la gestión de sus trabajadores en torno a una serie de políticas designadas por la Dirección en consenso con las asociaciones de los trabajadores.

La política de desconexión digital tiene como objetivo principal garantizar el bienestar y la salud mental de los empleados, estableciendo límites y pautas claras para el uso de tecnologías de comunicación fuera del horario laboral. Esta política recoge temas de no discriminación y contratación de personas con discapacidad. Esta política ha sido consensuada con la representación legal de los trabajadores y para garantizar su eficacia, los empleados han recibido formación sobre ella.

En relación con esta política se han desarrollado una serie de protocolos que incluyen: protocolos de acoso laboral y sexual, un plan de igualdad, condiciones de protocolos y representación y políticas contra el abuso infantil y trabajos forzados.

Para minimizar cualquier posible riesgo relativo a la gestión de los trabajadores, desde el grupo Dunas hay un firme compromiso con el cumplimiento de la última actualización del convenio de hostelería de las Palmas de Gran Canaria. Todos los empleados están cubiertos bajo el convenio colectivo y desde dirección se respeta el derecho a asociación de los trabajadores mediante la creación de comités de empresa y el uso de espacios de reunión para la representación legal de los trabajadores. De esta manera, los trabajadores pueden expresar su opinión a la administración y pueden manifestar cualquier riesgo percibido.

Para Dunas es importante contar con la opinión de sus empleados antes de la toma de decisiones estratégicas. Con este propósito, se han establecido una serie de canales como los comités de empresa y de seguridad y salud, portal del empleado y tableros de anuncios, que facilitan la comunicación entre los altos directivos y los empleados.

Los comités de empresa y de seguridad y salud son un medio efectivo para la comunicación entre la dirección y los empleados. Estos comités son un lugar donde los empleados pueden presentar sus inquietudes y preocupaciones y discutirlos con la dirección. Además, los comités pueden hacer recomendaciones a la dirección para mejorar la seguridad y la salud de los empleados en el lugar de trabajo.

El portal del empleado es otra herramienta importante para la comunicación en la empresa. A través de él, los empleados pueden acceder a información importante, como noticias de la empresa, políticas y procedimientos, y beneficios de empleo. El portal también puede ser utilizado para enviar mensajes de la dirección a los empleados, así como para recibir comentarios y sugerencias de los empleados. Así mismo es la vía utilizada por los trabajadores para la gestión de sus documentos (nóminas, certificados), así como gestión de vacaciones y permisos.

Por último, los tableros de anuncios son un medio tradicional para la comunicación en la empresa. A través de ellos se puede comunicar eventos para los trabajadores, cambios en políticas o llamar la atención sobre cualquier otra noticia /evento.

Tablas 1: Desglose del número de empleados

Empleados por sexo		
	2022	2023
Mujer	282	341
Hombre	276	325
Total	558	666

Empleados por edad		
	2022	2023
Menores 28 años	83	62
Entre 28 y 35 años	247	107
Entre 35 y 52 años	160	311
Mayores de 52 años	68	186
Total	558	666

Con respecto al año anterior 2022, mayor número de empleados, en algunos de los departamentos se ha decantado por usar más personal propio que de ETT. En función del sexo el aumento ha sido ligeramente superior en hombres que en mujeres, pero no es muy significativo.

Si bien en el año 2022 nuestro rango de edad se concentraba entre los 28 y 35 años, durante el 2023 ha sido el rango entre 35 y 52 años el que ha tenido el mayor número de trabajadores, significativo también el aumento de empleados mayores de 52 años. Esta situación podría ser diversas causas, por un lado la experiencia y por otro lado el desinterés del personal de menor edad.

Con respecto al desglose de empleados por país, no es necesario debido a que el grupo Dunas opera únicamente en España.

Empleados por categoría profesional		
	2022	2023
Directivos	6	8
Jefes	91	99
Oficiales	264	306
Ayudantes	197	253
Total	558	666

El aumento de número de trabajadores ha llevado a un aumento significativo en el número de oficiales y ayudantes, en las categorías altas, no hay gran aumento. Esto debido principalmente a las necesidades productivas de los hoteles.

	Empleados por tipo de contrato					
	2022			2023		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Indefinidos	476	20	496	551	26	577
Temporales	55	7	62	86	3	89
Total	531	27	558	637	29	666

Según el tipo de contrato las conclusiones son que los trabajadores a tiempo parcial siguen siendo un número mínimo dentro del grueso de trabajadores de la empresa, al igual que en el año anterior, la mayoría de los contratos son indefinidos y a tiempo completo.

Tablas 2: Desglose del promedio anual de contratos

	Promedio anual de contratos por sexo											
	2022						2023					
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mujer	268	6	274	372	39	411	273	18	291	49	1	50
Hombre	266	16	282	234	26	260	278	8	286	37	2	39

Con respecto al año 2022, el número de contratos indefinidos se ha mantenido estable, aumentando ligeramente para las mujeres, si bien los contratos temporales han sufrido una bajada muy importante en ambos sexos. Existen varios factores que puedan implicar la disminución de los contratos a tiempo parcial, por un lado está la reforma laboral, que ha provocado que se contrate menos personal temporal, y por otro lado las exigencias productivas de los hoteles al aumentar la ocupación durante este año 2023.

Además a partir de la publicación de la última reforma laboral, los contratos temporales tienen unos requisitos especiales, como pueden ser previsible con duración no superior a 90 días e imprevisible, que se tratarían por ejemplo las sustituciones de vacaciones. Por este hecho el número de contrataciones fijas ha aumentado.

	Promedio anual de contratos por edad											
	2022						2023					
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Mayores de 52 Años	102	2	104	58	12	70	167	4	171	15	0	15
Entre 35 y 52 años	163	5	168	124	23	147	267	11	278	33	0	33
Entre 28 y 35 años	140	12	152	235	17	252	80	6	86	21	0	21
Menores de 28 años	113	3	116	189	13	202	37	5	42	17	3	20

Por edad con respecto al año anterior aumento de los contratos indefinidos sobre todo en el rango entre los 35 y 52 años y mayores de 52 años, en los contratos temporales, disminución en todos los rangos de edad.

Al igual que en el promedio por sexo, estas variaciones son debidas principalmente a los cambios sujetos a la nueva reforma laboral, así como las necesidades productivas de los hoteles.

	Promedio anual de contratos por categoría profesional											
	2022						2023					
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato indefinido			Contrato temporal		
	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Directivos	6	0	6	0	0	0	8	0	8	0	0	0
Jefes	201	7	208	171	25	196	94	2	96	3	0	3
Oficiales	150	9	159	234	21	255	261	8	269	37	0	37
Ayudantes	177	6	183	201	19	220	188	16	204	46	3	49

Por categoría profesional, con respecto al año anterior aumento de los contratos indefinidos en las categorías de Oficiales y Ayudantes, la contratación temporal disminuyó de manera drástica.

En este apartado ha habido variedad de casos, sobre todo en jefes, de incapacidad permanente y jubilaciones que hemos tenido en el año 2023. Por otra parte en cuanto a los oficiales, hubo aumentos de cambios de categoría de ayudantes a oficiales en varios departamentos de la empresa.

Tablas 3: Desglose del número de despidos

Despidos por sexo		
	2022	2023
Mujeres	10	20
Hombres	10	18
Total	10	38

El número de despidos se ha duplicado este año con respecto al año anterior, y el aumento ha sido casi en igualmente tanto para hombres como para mujeres. Ambos casi se duplicaron a la par.

Despidos por categoría profesional		
	2022	2023
Directivos	2	0
Jefes	2	2
Oficiales	8	20
Ayudantes	8	16
Total	20	38

Por categoría profesional, con respecto al año anterior el aumento de los despidos se ha dando sobre todo en los niveles básicos e intermedios de las categorías (Oficiales y Ayudantes)

Despidos por edad		
	2022	2023
Mayores 52 años	4	6
Entre 35 y 52 años	8	26
Entre 28 y 35 años	7	5
Menores de 28 años	1	1
Total	20	38

Por rangos de edad, con respecto al año anterior aumento de los despidos sobre todo entre los 35 y 52 años, en el resto de rangos de edad no hay diferencias significativas.

Tablas 4: Desglose de remuneraciones medias

Ejercicio Fiscal	Remuneración anual media por sexo	
	2022	2023
Mujer	21.770,11 €	21.678,03 €
Hombre	22.134,43 €	22.619,98 €

Con respecto al año 2022 la remuneración anual media de las mujeres casi no ha sufrido variación, pero sin embargo la de los hombres si ha tenido una subida un poco superior. Siguen siendo las subidas de una y otra remuneración media, no muy significativas.

	Remuneración anual media por edad	
	2022	2023
Mayores de 52 años	22.571,73 €	22.445,90 €
Entre 35 y 52 años	22.361,43 €	22.670,65 €
Entre 28 y 35 años	21.491,60 €	21.139,17 €
Menores de 28 años	20.777,77 €	20.873,23 €

Con respecto al año anterior 2022 la remuneración anual media por rangos de edad no ha registrado aumentos significativos, reseñable sólo la ligera disminución en los rangos entre 35 y 52 años y entre 28 y 35 años.

	Remuneración anual media por categoría profesional	
	2022	2023
Directivos	43.833,43 €	39.863,92 €
Jefes	24.512,93 €	25.588,52 €
Oficiales	21.593,70 €	21.803,59 €
Ayudantes	20.577,97 €	20.689,33 €

Ejercicio Fiscal	Remuneración anual media por sexo DIRECTIVOS	
	2022	2023
Mujer	47.499,99	46.286,67
Hombre	36.000,00	24.902,01

En cuanto a la remuneración media por categoría profesional, lo más reseñable con respecto al año 2022, es la bajado de la remuneración media de los Directivos, en el resto han tenido un incremento de esa remuneración medio anual.

No se desglosa la retribución media de la Alta Dirección por género para preservar la confidencialidad de las retribuciones dado que solo hay una persona en este grupo.

Brecha salarial*	
2022	2023
1,65%	2,97%

*Fórmula utilizada para calcular la brecha salarial: (salario medio hombre- salario medio mujer) / salario hombre

Por la naturaleza de la actividad de Dunas centrada en torno a las personas, la accesibilidad tanto de empleados como de clientes es una prioridad para el grupo. Por ello, se han habilitado accesos de rampas para eliminar cualquier impedimento físico a las instalaciones, además estamos trabajando en la actualidad en disponer de más y mejores habitaciones habilitadas para este tipo de clientes.

Respecto a la contratación de personas con discapacidad, y enmarcado en la política de derechos humanos de Dunas, se fomenta la contratación de personas con discapacidad y su integración dentro del equipo. Dentro del grupo Dunas se promueve el desarrollo profesional y personal de todos los empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de las Políticas de actuación. La selección y promoción de los empleados se debe fundamentar en los criterios objetivos del mérito y capacidad, asegurando la obtención del mismo salario por trabajo de la misma categoría laboral. Existe para ello un procedimiento para garantizar el debido cumplimiento de estos aspectos en la promoción de los trabajadores. También se fomenta la contratación de personas con discapacidad y su integración dentro del equipo con igualdad de derechos y oportunidades.

A día de hoy, el grupo Dunas cuenta con un total de 13 empleados con discapacidad, en comparación con el año anterior 2022 en el cual trabajaban con nosotros 9 empleados con discapacidad.

En el grupo Dunas la organización del tiempo de trabajo está distribuida de la siguiente manera, adaptándose a los requisitos de los clientes y a las temporadas de alta y baja ocupación:

- La jornada laboral consta de 40 horas semanales, distribuidas en cinco días a la semana, en turnos de mañana, mediodía y tarde. Además, los fines de semana están cubiertos con estas jornadas por turnos, garantizando de igual manera el descanso de los trabajadores con dos días libres a la semana.
- La jornada laboral de los Departamentos de Administración, Reservas, RRHH e Informática, es de Lunes a Viernes.
- Existen tres modalidades de contrato de trabajo: fijo, temporal y rotativo.

El grupo Dunas & Resorts cuenta también con un plan de conciliación de la vida laboral. En él, se recogen medidas para establecer la conciliación como permisos retribuidos

por maternidad, paternidad o lactancia. También se recoge la obligación de respetar el número de día de vacaciones anuales retribuidas, que todos los trabajadores tienen derecho a disfrutar. Los nuevos permisos laborales establecidos por el RD-Ley de medidas anticrisis tanto retribuidos como no retribuidos, son respetados por la sociedad.

Tablas 6: Datos relativos a seguridad y salud

Horas de absentismo					
2022			2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
95	80	175	92	88	180

Estos datos no han sufrido cambios relevantes con respecto al periodo anterior 2022.

Número de accidentes por sexo					
2022			2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
113	60	173	57	30	87

El número de accidentes ha sufrido en general una bajada muy importante entre el año 2022 y 2023, y su bajada ha sido lineal entre hombres y mujeres, sin grandes diferencias entre ellos. Al igual que el año anterior, las mujeres han sufrido un mayor número de accidentes que los hombres. Estos datos obtenidos en el año 2023 suponen una mejora significativa derivada de las medidas preventivas aplicadas a raíz de las planificaciones establecidas, suponiendo una disminución en los índices subsiguiente.

En mayor desglose de estos 87 accidentes por sexo que se han producido en el año 2023, 41 de ellos han sido sin baja y 46 con baja.

Índice de frecuencia de accidentes					
2022			2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
40,23	21,83	31,13	16,78	9,27	13,12

En cuanto a la frecuencia de los accidentes, al igual que el año anterior, el índice de frecuencia de accidentes de mujeres, dobla al de hombres. Estos datos se han obtenido gracias a la mejora en la aplicación de medidas preventivas y mejores programaciones formativas.

*Para el cálculo de dicha tasa, se emplea la siguiente fórmula:

Número de accidentes con baja y por sexo, ocurridos durante la jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas:

$(\text{N}^\circ \text{ de accidentes} / \text{N}^\circ \text{ de horas trabajadas}) * 1.000.000$

Índice de gravedad de accidentes					
2022			2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
1,54	0,61	1,08	0,27	0,08	0,18

Este ratio de índice de gravedad de los accidentes, ha disminuido mucho desde el año anterior 2022, siendo la bajada más significativa en el caso de las mujeres que ha bajado 1.27 puntos. Estos datos se han obtenido principalmente gracias a la mejora en la aplicación de medidas preventivas y mejor programación formativa.

* Para el cálculo de dicha tasa, se emplea la siguiente fórmula:

Número de jornadas perdidas por sexo, a consecuencia de los accidentes de trabajo, por cada 1.000 horas trabajadas:

$(\text{N}^\circ \text{ de jornadas perdidas} / \text{N}^\circ \text{ de horas trabajadas}) * 1.000$

Número de enfermedades profesionales					
2022			2023		
Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
-	-	-	1,00		1,00

En 2023 se ha registrado 1 enfermedad profesional en la Compañía.

Los comités de seguridad y salud son una herramienta importante para garantizar que los trabajadores puedan realizar sus actividades laborales de manera segura y saludable. Tienen como objetivo principal la prevención de accidentes y enfermedades laborales, y la promoción de un ambiente de trabajo seguro y saludable. Para lograr esto, es necesario llevar a cabo reuniones periódicas, en las cuales se discutan los problemas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, se evalúen los riesgos presentes en el centro de trabajo y se propongan medidas para prevenirlos o reducirlos.

Estas reuniones suelen ser trimestrales, aunque pueden ser más frecuentes en casos de riesgos elevados o situaciones de emergencia. Durante estas reuniones, se deben discutir temas como la identificación y evaluación de riesgos, la implementación de medidas de prevención y protección, la revisión y análisis de accidentes laborales, la formación y capacitación de los trabajadores en materia de seguridad y salud, y la elaboración y seguimiento de planes de emergencia.

Es importante que los comités de seguridad y salud cuenten con la participación de representantes de los trabajadores, así como de los responsables de la empresa o institución. De esta manera, se pueden tomar decisiones de forma consensuada y se

puede garantizar que las medidas de prevención y protección sean efectivas y adecuadas para cada centro de trabajo. A raíz de este comité se ha desarrollado un plan de prevención de riesgos laborales, que abarca el intervalo temporal entre el 09/11/2022 hasta el 09/11/2025, y en el mismo se establecen las políticas preventivas de la empresa, los recursos disponibles para la ejecución de esas políticas, los objetivos y metas del plan y los procedimientos y normas a seguir para su correcta implantación.

Tabla 7: Horas de formación por categoría profesional

	Horas de formación	
	2022	2023
Directivos	168	278
Jefes	292	278
Oficiales	234	278
Ayudantes	362	278
Total	1056	1112

Con respecto al año anterior se han realizado mayores acciones de formación en todas las categorías de la empresa.

La empresa durante el año realiza y ofrece una gran diversidad de cursos, basados en las necesidades y conocimientos de nuestros trabajadores. Muchas veces, y por cuestiones ajenas a la empresa, y debido a la voluntariedad de estos cursos, el propio personal se niega a la realización del mismo o por cuestiones personales es imposible que lo realicen. En este año 2023 se hicieron formaciones a directivos y jefes de forma conjunta, y por otro lado se realizaron diversas formaciones para personal de menor categoría, dando como resultado las horas reflejadas en la tabla.

A día de hoy, el grupo Dunas no tiene desarrollado ninguna política de formación, pero si existe un procedimiento donde se comunica a todos los jefes de departamento sobre la necesidad de realizar formaciones, al igual que se les va informando de los cursos que van estando disponibles en el ámbito de la actividad de la empresa.

En este procedimiento se detallan los pasos a seguir por los jefes de departamento para garantizar que los miembros del equipo acudan a estas formaciones y se aclaran que razones justifican la no asistencia a un curso de formación por parte del empleado.

Sociedad

La política de compras responsables de DUNAS RESORTS, S.L. tiene el compromiso de garantizar transparencia, honestidad y ética en la función de compras, fomentamos la compra homologada en nuestros hoteles en la mayoría de los artículos, identificando desde el propio hotel la necesidad de productos necesarios.

Dentro del compromiso de Dunas con el desarrollo económico local, durante el año 2023 se ha contado con un total de 122 proveedores locales, frente a los 113 con los que se trabajó en el año anterior 2022, lo que indica un pequeño aumento de este tipo de contratos, y fomentando con ello un año más la colaboración con los proveedores locales. En conjunción con los objetivos de aprovisionamiento responsable, se continuarán identificando productos de alta calidad que sean ambientalmente aceptables y socialmente responsables, prestando una especial atención a los criterios ambientales. Por ello, todos los proveedores están exigidos a presentar certificados de homologación que demuestren su compromiso medio ambiental y alineamiento con los principios de Dunas.

Siguiendo los principios de la política corporativa de compras, desde la dirección de DUNAS RESORTS, S.L. se toman medidas para intentar ofrecer igualdad de oportunidades y fomentar el impulso de los proveedores locales, también llamado KM 0, sobre todo en los proveedores de frutas y verduras. Todos los esfuerzos aplicados para el desarrollo de esta política de compras contribuirán al desarrollo de productos responsables en todas las geografías donde estamos presentes y en el futuro.

En el año 2023, se realizó una auditoría interna a nuestro proveedor principal de café "Cafés Candelas", siendo este el primer año en el que se realizan este tipo de auditorías y llegando a las siguientes conclusiones:

CAFÉS CANDELAS: Es una empresa familiar de más de 40 años fundada en 1981, que se dedican a la fabricación y distribución de café y productos complementarios para la restauración y hostelería, su lema es:

"Nuestro mundo es el café y todo nuestro trabajo tiene como objetivo ofrecerles los mejores blends y una experiencia sublime a un público cada vez más exigente".

1. **Los valores éticos:** la calidad, la experiencia, la eficacia, el trabajo en equipo y la ética e integridad.
2. **La cultura en cafés** es la de mantener el código de comportamiento honesto integro y ético entre sus socios, administradores, directivos y empleados
3. **Responsabilidad social y medioambiental:** La empresa colabora con varias organizaciones sin ánimo de lucro, como Aspanis, banco de alimentos, Café mundi, Remar, Café ecológico, Comercio justo, Ilunion.
4. Los **stakeholders** son muy importantes para la empresa ya que pueden afectar o ser afectados por las decisiones y acciones de la empresa.
5. La compañía ha desarrollado una política orientada a la sostenibilidad a largo plazo en producción y en el envasado:

- Vasos take away y sus capsulas de café **100% compostables.**
- **Eliminado los envases de plástico** en los azucarillos

- Han desarrollado **productos de carácter sostenible con sellos reconocidos como FAIRTRADE**, que es el emblema del sistema internacional FAIRTRADE y la etiqueta ética más reconocida en todo el mundo. Cuando compra productos con cualquiera de los Sellos FAIRTRADE, usted apoya a los agricultores y trabajadores para que mejoren su calidad de vida y sus comunidades.
- **Todos los paquetes cuentan con el sello Cafe Mundi** donde parte de ese dinero se destina a países del tercer mundo

Para minimizar cualquier tipo de riesgo asociado a cualquier política implantada por el grupo, todos los proveedores están obligados a garantizar que en el transcurso de sus operaciones cumplen con la legislación vigente y convenios internacionales. Se exige que todos los proveedores apoyen y respeten la protección de los derechos humanos, así como el derecho de los trabajadores para formar y afiliarse a sindicatos, y garantizar igualdad de oportunidades. De esta manera, Dunas intenta minimizar cualquier impacto negativo que pudiera ocasionar en la sociedad.

Para Dunas, es muy importante establecer una relación con los proveedores basada en la comunicación y transparencia con el objetivo de promover el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles. Esto juega un papel fundamental a la hora de elegir productos responsables, reduciendo el riesgo de causar impactos negativos en el medioambiente o sociedad.

En el año 2023 trabajamos con 133 proveedores en el área de alimentación y bebidas, sólo ligera diferencia con los 127 proveedores que tuvimos el año 2022, de los cuales 14% corresponden a proveedores de carnes y pescados congelados, a estos proveedores se les exige los certificados de bienestar animal, pesca salvaje y acuicultura

- Certificación en Bienestar Animal Welfair® homologada por IRTA y NEIKER basada en los referenciales Europeos Welfare Quality y AWIN®
- Marine Stewardship Council Default standard for Chain of Custody: Default Version (Version 5.0)
- Marine Stewardship Council standard for Chain of Custody: Default Version (Version 5.0)

A día de hoy, no se dispone del conocimiento sobre el impacto de la actividad en las poblaciones locales y territorio.

Desde dirección se está promoviendo el compromiso con el desarrollo local de la sociedad y por ello durante el año 2023, Dunas ha colaborado con distintas entidades formativas en el acogimiento de alumnado en prácticas como parte de su proceso formativo. Además, se ha trabajado con entidades de inserción sociolaboral de inmigrantes y personas en riesgos de exclusión social posibilitando prácticas no laborales para usuarios que están realizando formación dentro de estos proyectos (CEAR: Comisión Española de Ayuda al Refugiado).

También se ha colaborado con entidades como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), que trabajan en proyectos de inserción sociolaboral de inmigrantes y personas en riesgo de exclusión social, mediante la oferta de prácticas no laborales para aquellas personas que estén realizando algún curso de formación dentro de estos proyectos, durante el año 2023 se han recibido alumnos en prácticas para el departamento de cocina.

Además de las colaboraciones de Dunas con el Banco de alimentos Las Palmas (colaboración ya desarrollada y abordada en este documento), la empresa ha tenido un impacto social en el entorno a través de la generación de empleo y oportunidades para alumnos de procesos formativos y personas en riesgo de exclusión social.

Además la actividad desarrollada por Dunas impulsa la economía local a través del desarrollo de la actividad hotelera, gran motor del panorama social y económico de la isla.

Subcontratación y proveedores

En conjunción con nuestros objetivos de aprovisionamiento responsable, continuaremos identificando productos de alta calidad que sean ambientalmente aceptables y socialmente responsables, con especial atención a los criterios ambientales, por lo que exigimos a nuestros proveedores que nos presenten todos aquellos certificados de homologación que demuestren su compromiso medioambiental. Además siguiendo los principios de nuestra política corporativa de compras, en Dunas Hotels & Resorts nos esforzamos en ofrecer igualdad de oportunidades y fomentar la compra de proveedores locales, también llamado KM 0, sobre todo en los proveedores de frutas y verduras:

- 122 Proveedores locales en 2023, ligero aumento con respecto a los 113 proveedores locales del año 2022, 83% volumen de compra a proveedores locales
- Certificación en Bienestar Animal Welfare
- Homologada por IRTA y NEIKER basada en los referenciales Europeos Welfare Quality y AWIn
- Certificado: Marine Stewardship Council (MSC) para pesca salvaje y de acuicultura.
- Certificados Ecolabel, certificado de conformidad de insumos, informe RSE y ISO 9001-2015, ISO 2001-2018, ISO14001-2015

Estos esfuerzos aplicados en nuestras políticas de compras, contribuirán al desarrollo de productos responsables en todas las geografías donde ahora estamos presentes y en el futuro. La relación con nuestros proveedores se basa en la comunicación y en la transparencia para promover el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles.

También prestamos especial atención a nuestros proveedores de productos químicos, solicitamos Certificado EU Ecolabel, por medio de los cuales el

departamento de Acción climática, alimentación y agenda rural certifica que estos productos tiene la etiqueta ecológica de la unión europea, además de que los insumos utilizados para la producción están certificados para la fabricación de productos ecológicos. También solicitamos informes de RSE (responsabilidad social empresarial) como a nuestro principal proveedor de productos químicos, Proquimia y certificaciones relacionadas con el sistema de gestión de la calidad como la ISO 9001-2015 o la ISO 45001-2018

En los procesos de homologación de proveedores de productos frescos, solicitamos certificados de bienestar animal basados en los referenciales europeos o de pesca sostenible, como Certificación en bienestar animal Welfair, homologada por IRTA y NEIKER, y el Certificado Marine Stewardship Council (MSC) que es una organización mundial dedicada a establecer estándares para las pesquerías sostenibles y la trazabilidad de las cadenas de suministro (Cadena de Custodia)

Además de todo lo anteriormente comentado, todos los proveedores deberán contar con el N.º de Registro General Sanitario de Empresas alimentarias y alimentos o en su defecto del Registro Autonómico de acuerdo con el producto que suministren, todos los productos deberán cumplir con la legislación vigente sobre el etiquetado. A la hora de elegir un proveedor se tendrá en cuenta los siguiente puntos expuestos a continuación:

- El proveedor debe garantizar que los productos alimenticios que suministra se ajustan a los límites microbiológicos establecidos por la legislación sanitaria vigente.
- El proveedor debe disponer y entregar para el alta de las referencias los ingredientes o contenidos del producto, formato, gramajes, alérgenos... (fichas técnicas)
- El proveedor debe disponer del método de producción y los procedimientos de manipulación que pudieran afectar a la calidad del producto entregado.
- Las condiciones de transporte y entrega: Todos los alimentos deben ser entregados en una condiciones aptas para el consumo humano. Los vehículos cumplirán con las normas de higiene (limpios, sin alimentos en el suelo, con la autorización sanitaria del vehículo y de uso exclusivo para este fin).
- Los transportistas contarán con el debido certificado de manipulador de alimentos y tener los seguros sociales de empresa en vigor

Consumidores/clientes

El grupo Dunas considera el bienestar de los clientes como una prioridad y, por lo tanto, se realizan una serie de formaciones de empleados y se toman medidas para alcanzar este objetivo. Entre las acciones que se llevan a cabo se encuentran la formación en higiene alimentaria, control de APPCC, formación en emergencias, cumplimiento de las demandas de las agencias de viaje para satisfacer las necesidades y preferencias de los

clientes como, por ejemplo, la implementación de medidas de seguridad adicionales en terrazas, con mayor altura de barandillas, y la contratación de servicios para mantener el orden y la limpieza en áreas comunes como piscinas o cocinas.

Durante el año 2023, se han realizado diversos cursos de formación enfocados a la mejor atención directa del cliente, en los diferentes departamentos del hotel. Aparte de estas medidas de formación, desde cada uno de los departamentos se hace hincapié a su personal de lo prioritario que es que todos nuestros clientes se sienta bien y estén satisfechos y seguros en nuestras instalaciones.

Cada hotel cuenta con una hoja de reclamación oficial para gestionar las posibles quejas del cliente. Además, cada hotel cuenta con un departamento de Guest Experience, cuya función es velar por la satisfacción de los clientes, la calidad de los servicios prestados y resolver los problemas que se presenten. Este departamento se ocupa de atender a los clientes que notifiquen su insatisfacción o presenten quejas sobre los servicios prestados, intentando resolver estos problemas sobre la marcha. En el caso de acordar con el cliente una compensación, esto se refleja en la "hoja de compensación" que, una vez firmada, se envía a Administración Central para proceder a la documentación y archivo de toda la información en caso de que la reclamación vaya más allá de lo notificado en el hotel.

Además, a través de la página web de Dunas, el cliente puede transmitir su reclamación a cualquier departamento o incluir cualquier tipo de comentario sobre su estancia (petición, felicitación, duda, etc.). En caso de existir una reclamación directa a un hotel o departamento comercial, se redirecciona a Administración Central, donde se contestan las reclamaciones que llegan después de la estancia. Normalmente, este canal es utilizado por los clientes privados que realizaron una reserva directamente con el hotel. Los clientes de tour operadores exponen sus quejas y reclamaciones directamente a las agencias de viajes contratadas, que son las que transmiten las mismas a la empresa.

Estas reclamaciones también se contestan desde la central, donde se sigue un proceso que incluye la comprobación de la información contenida en la queja y la verificación de que es real, contacto con el departamento del hotel afectado por la queja, y verificación a su vez de que la información que transmiten coincide con la reflejada en la queja.

En caso de que la reclamación haya tomado la vía legal o el percance esté incluido en la cobertura del seguro, se avisa inmediatamente a los asegurados. Este proceso está documentado en el Procedimiento de gestión de reclamaciones.

Durante el año 2023 se han registrado un total de 189 quejas, con un tiempo medio de resolución de 8 días. Estas quejas fueron recogidas usando un antiguo sistema de gestión, apuntando los datos manualmente. Para el año 2024, se está trabajando en que este sistema de quejas sea lo más eficiente posible, para así también dar respuesta a las quejas en un menor periodo de tiempo.

EVOLUCIÓN QUEJAS POR HOTEL			
Ejercicio Fiscal	2022	2023	EVOLUCIÓN
SUITE	38,00	41,00	3,00
MASPALOMAS DUNAS	14,00	36,00	22,00
MIRADOR	30,00	94,00	64,00
DON GREGORY	15,00	18,00	3,00
	97,00	189,00	92,00

Donde han aumentado más significativamente el número de quejas en el año 2023 ha sido en el Hotel Mirador Maspalomas, Del total de 95 quejas, 67 son de Jet2 Holidays. Los motivos principales de queja fueron el Aire Acondicionado (hotel no dispone de aire acondicionado, aunque se indica la situación en el momento de la venta), la comida, el tipo de habitación asignada y las condiciones de algunas de las habitaciones y zonas comunes. En el año 2022 fueron igualmente la mayoría de quejas de este TTOO "Jet2 Holidays". Durante el año 2023 y se continua en el 2024, se han realizado mejoras en las instalaciones del hotel de cara a satisfacer las necesidades de los clientes y disminuir este tipo de quejas.

En el Hotel Maspalomas Resort tenemos también un incremento significativo en cantidad de quejas, si bien el número no es muy elevado, sí que hay que tener en cuenta que se han duplicado con respecto al año anterior. En este hotel las quejas básicamente vienen dadas por los cambios de habitación o cambio de hotel por overbooking.

Igualmente si bien es verdad que sobre todo en el Hotel Mirador las quejas han sufrido un aumento considerable debido a otras causas, el ligero aumento de la ocupación también ha traído consigo que estos valores aumenten.

Para mejorar la calidad del servicio prestado y garantizar que todas las reclamaciones son contestadas, mejorando a su vez en los tiempos de respuesta, se mantiene un riguroso seguimiento de los plazos del proceso de reclamación, así como de actualización de estado en los siguientes pasos del proceso.

Información fiscal

Tabla 1: Beneficios obtenidos país por país

(Miles de euros)	2022	2023
Segmentación por categorías de actividades		
Ingresos por alojamientos	46.055	53.458
Servicios de restauración	931	1.163
Prestación de servicios	428	408
Otros	-40	-55
	47.374	54.974
Segmentación por mercados geográficos		
Comunidad autónoma de Canarias	47.374	54.974
	47.374	54.974

Tabla 2: Impuestos sobre beneficios pagados por país

(Miles de euros)	Cuenta de pérdidas y ganancias	
	2022	2023
Impuesto corriente	313	205.799
Variación de impuestos diferidos		
Aplicación de bases imponibles negativas	370	70.925
Gasto/(Ingreso) por Impuesto	683	

Tabla 3: Subvenciones recibidas por país

(Miles de euros)	2022	2023
Total de subvenciones	17	0

En 2022, la Sociedad registró como subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio un importe total de 17 mil euros correspondiente a las cuotas de la seguridad exoneradas.

Cuestiones ambientales

Debido a la naturaleza de su sector, la actividad desarrollada por el grupo Dunas tiene una repercusión en el medio ambiente, y, por tanto, la Dirección General ha establecido una serie de normas y compromisos para reducir al mínimo estos impactos ambientales negativos asociados.

A través de un análisis de impactos, la empresa ha identificado los siguientes elementos como los principales puntos de contacto e impacto de la actividad que desarrolla y el medio ambiente:

- Consumo de recursos y productos: alimentos, material de limpieza, agua, energía eléctrica, combustibles.
- Emisiones al aire: emisión de gases de combustión, emisiones de compuestos orgánicos volátiles.
- Emisión de ruido: generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones, o por el funcionamiento de maquinaria.
- Generación de residuos: residuos derivados de los procesos de limpieza, de adecuación de zonas verdes, de los servicios de restauración en los hoteles, y residuos plásticos o materiales.
- Vertidos al agua: vertidos de aguas procedentes de locales alquilados.

Este análisis de impactos de la actividad del grupo se traslada a cada uno de los hoteles a través de un análisis propio de los asuntos con mayor incidencia en materia de medio ambiente. Dicho análisis considera los siguientes elementos, para cada hotel:

SUITES & VILLAS RESORTS BY DUNAS

- Consumo de papel y productos de limpieza.
- Consumo de combustible (propano, asociado a transporte y desplazamientos de huéspedes y personal).
- Ruido generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones y grupo electrógeno.
- Consumo de alimentos.
- Envases con restos de productos peligrosos y de aerosol.

MASPALOMAS RESORTS BY DUNAS

- Consumo de productos de limpieza.
- Consumo de hipoclorito.
- Consumo de combustible (propano, asociado a transporte y desplazamientos de huéspedes y personal).
- Ruido generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones, alquiler de restaurante, trabajos de limpieza y grupo electrógeno.
- Vertido de aguas sanitarias.

DON GREGORY BY DUNAS BY DUNAS

- Consumo de alimentos.
- Consumo de productos de limpieza.
- Consumo de hipoclorito.
- Consumo de combustible (propano, asociado a transporte y desplazamientos de huéspedes y personal).
- Ruido generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones y asociados al transporte.
- Emisiones de gases de combustión por calentadores de terrazas.
- Vertido de aguas sanitarias.

MIRADOR MASPALOMAS BY DUNAS

- Consumo de papel y productos de limpieza.
- Consumo de alimentos.
- Consumo de hipoclorito.
- Consumo de combustible (propano, asociado a transporte y desplazamientos de huéspedes y personal).
- Ruido generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones y asociados al transporte.
- Emisión de calor desde equipos de climatización y refrigeración.
- Emisiones de gases de combustión por calentadores de terrazas.
- Residuos de envases mezclados.
- Vertido de aguas sanitarias.

Además, el grupo Dunas es consciente de los riesgos futuros, principalmente vinculados al posible efecto del Cambio Climático. A consecuencia de la subida de las temperaturas, y del consiguiente aumento del nivel del mar, la actividad del grupo puede verse afectada ya que las instalaciones y hoteles se encuentran en zonas costeras de las islas Canarias, implicando una vulnerabilidad ante las inundaciones y a la erosión costera. En este análisis del ecosistema de trabajo futuro, Dunas también analiza los impactos que tendrá en el entorno, considerando que no variarán en gran medida respecto a los impactos presentes. El grupo no ha desarrollado por el momento una batería de medidas para enfrentarse a este riesgo, pudiendo desarrollarse en los próximos años dicho análisis.

A través del análisis de impactos en el Medio Ambiente, el grupo Dunas ha desarrollado una política de Medio Ambiente donde se recogen los compromisos y principios de actuación de la empresa. Los compromisos y objetivos de Dunas con el Medio Ambiente son:

- Minimizar el impacto ambiental negativo asociado con las actividades dentro de todos los establecimientos.
- Crear un entorno de trabajo que pueda prevenir los riesgos laborales sin tener un impacto negativo en la salud de sus miembros, reconociendo la responsabilidad hacia sus empleados.

Para DUNAS RESORTS, S.L., el compromiso con el medioambiente, es un pilar fundamental de su estrategia y por tanto se han desarrollado una serie de principios básicos de actuación. Estos son:

- Evaluación sobre las actividades desarrolladas en las instalaciones, y los servicios que se prestan, para asegurar que se desarrollan con el máximo respeto ambiental, evitando la contaminación del entorno, minimizando la generación de residuos, y el consumo de productos y recursos naturales.
- Tener siempre presente el cumplimiento de la normativa legal que sea de aplicación para el grupo, así como los requisitos derivados de los compromisos adquiridos voluntariamente.
- Fomentar el sentido de responsabilidad con el medio ambiente entre sus huéspedes, para sensibilizarlos en el cuidado del entorno y así evitar su deterioro.
- Definir e implantar objetivos y metas que permitan asegurar el cumplimiento de esta Política y alcanzar la mejora continua.

El Sistema de Gestión Ambiental es un sistema estructurado de gestión a través del cual Dunas puede desarrollar una serie de actividades, responsabilidades y procedimientos para revisar y mantener al día los compromisos en materia de protección ambiental. Este sistema le ha permitido obtener la certificación ISO 14001 y BREEAM, este obtenido en este año 2023. Estas dos certificaciones marcan los objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos, en materia de reducción ambiental. Para seguir trabajando en la reducción del impacto medioambiental y siguiendo el principio de precaución, el grupo realiza una serie de auditorías tanto internas como externas, que además sirven como herramienta para mejorar la actual gestión ambiental utilizada. Estas auditorías permiten verificar la eficacia del sistema de gestión implantado, detectar posibles anomalías, y en caso necesario implementar medidas correctivas para eliminarlas.

Durante el año 2023, no se ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento medioambiental.

La cuantía de recursos utilizados es identificada por un asesor externo, que es el encargado de hacer las identificaciones y evaluaciones periódicas de los aspectos ambientales.

A continuación, se muestran la generación de residuos durante el año 2023, desglosados por categorías y en función del origen en cada uno de los hoteles de Dunas:

Residuos peligrosos:

		Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas y Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Cantidad Total (kg)	Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas y Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Cantidad Total (kg)
		AÑO 2022				AÑO 2023			
Residuos peligrosos	Código LER	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)		Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	
ENVASES VACIOS CONTAMINADOS PLASTICO	150110	159	133	357	649	210	192	336	738
ENVASES METALICOS INCLUIDOS LOS RECIPIENTES A PRESION VACIOS	150111	4	5		9	0	15	0	15
ENVASES METALICOS INCLUIDOS LOS RECIPIENTES A PRESION VACIOS EM						0	25	0	25
FR-3 LAMPARAS DE DESCARGA Y FLUORESCENCIA y OTROS QUE CONTIENEN MERCURIO	200121	15	50	1	66	10	0	40	50
TONER	080318	4	20		24	25	14	0	39
PILAS Y ACUMULADORES. RANGO (0-20 Kg)	200133-200134	20			20	0	40	60	100
MATERIALES DE FILTRACIÓN (LIMPIEZA) CONTAMINADOS	150202	6	20		26	0	0	0	0
PINTURAS Y BARNICES	080111	0	196	55	251	0	498	135	633
ENVASES QUE CONTIENEN RESTOS DE SUSTANCIAS		159	133	357	649	0	0	0	0
FR4 TERMOS ELÉCTRICOS	200123	0	0	0	0	0	34	0	34
FR5 PEQUEÑOS APARATOS	200136	50	0	0	50	80	16	10	106
FR1 -FRIGORÍFICOS QUE CONTIENEN AMONIACO NH3	200123	0	0	0	0	0	17	0	17
FR1 -RAEE APARATOS DE INTERCAMBIO CALOR/FRIO	FR-1 RAEE	0	0	0	0	0	13	0	13
FR-2 PANTALLAS Y TELEVISORES	FR-2 RAEE	0	0	0	0	30	66	0	96
ENVASES METÁLICOS - BOMBONAS HIELO	150104	0	13	0	13	0	15		15

** Marcado en verde: Diferencias con respecto a lo indicado el año anterior, no se actualizó correctamente.

En el año 2022 realizaban esta tarea de recogida de residuos varias empresas, sin embargo en este año 2023, se ha intentado centralizar y controlar todo mucho mejor, y por ello se unificó toda la recogida de residuos en una sola empresa "Ecatar".

En comparación con el año anterior 2022, hacer los siguientes comentarios:

- La recogida de envases varios contaminados de plástico no ha tenido un aumento significativo, sólo 89 kg más.
- En el año 2023 no se ha realizado recogida de residuos de materiales filtración limpieza, ni envases que contienen restos de sustancias.
- Durante este año 2023, en comparación al año anterior, se ha aumentado la retirada de residuos de pinturas y barnices, fomentado también por los trabajos de pintura que se han realizado en algunos de los hoteles para mejoras del mismo, de cara a realizar una serie de tareas de mantenimiento preventivo. En el caso del Resort, se han barnizado las pérgolas existentes, así como pintado gran parte de las edificaciones, tanto en interior como exterior. En el Hotel Mirador se han pintado todas las zonas comunes de clientes interiores de todos los edificios.
- En este año 2023, se han gestionado retirada de residuos de aparatos eléctricos que en el año anterior no teníamos, siendo una cifra considerable en este 2023, entre Termos (34), Pequeños aparatos (106), Frigoríficos (17), Aparatos frio/calor (13) y Tv (96). En 2023 se actualizaron muchos televisores y de ahí la mayor retirada de los mismos.

En líneas generales, se ha intentado hacer una mejor gestión de los residuos, lo que ha conllevado al aumento en la recogida de algunos de ellos, y a que hayan algunos que no se habían tenido en cuenta en periodos anteriores.

Residuos no peligrosos:

	Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas y Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Cantidad Total (kg)		Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas y Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Cantidad Total (kg)
	AÑO 2022					AÑO 2023			
Residuos no peligrosos	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)		Cantidad (kg)	Cantidad (kg)	Cantidad (kg)		
PAPEL Y CARTÓN	62.050	78.290	64.650	204.990	21.895	45.539	32.869	100.303	
ACEITE COMESTIBLE	865	2.555	1.805	5.225	1.417	2.650	2.903	6.969	
ENVASES MEZCLADOS	2.780	3.150	2.140	8.070	9.553	11.025	13.773	34.351	

**** La nueva empresa de gestión residuos indica el aceite en litros y la anterior en Kg, es por ello que hemos realizado un cálculo aproximado de 0,92 kg/litro para poder comparar ambos años de forma correcta.**

Con respecto al año 2022, disminución significativa de los residuos no peligrosos, sobre todo caracterizada por la gran bajada de la recogida de papel y cartón que ha bajado a la mitad, sobre todo fomentado en que en los departamentos administrativos se trabaja con el mínimo de papel, ya que todas las tareas se realizan con el programa de gestión documental, y todas las facturas se reciben vía mail y de ahí van directamente al programa, evitando por tanto la impresión de todas las facturas de la empresa.

Por otra parte hay una subida muy relevante de envases mezclados, debido a que en periodos anteriores no se estaba gestionando correctamente el reciclaje de este tipo de residuos, el aceite comestible que también ha tenido una subida en el 2023, viene en parte por el aumento de consumo de aceite, y también a la mejor gestión de estos residuos.

El grupo cuenta con planes de separación de residuos en origen, buscando reducir el impacto ambiental mediante la separación de los residuos en diferentes categorías para su posterior tratamiento y reciclaje. Los residuos son separados en su lugar de origen, con el fin de facilitar su gestión y reducir su impacto en el medio ambiente.

Uno de los componentes intrínsecos de la actividad del grupo es el servicio de restauración a los clientes de los hoteles. La problemática del desperdicio de alimentos puede ocurrir en todas las etapas, desde la preparación hasta el consumo final en el restaurante del hotel. Esto puede tener impactos negativos en la economía, el medio ambiente y la reputación de la marca. Para abordar este problema, el grupo Dunas ha creado un relevé para conocer el coste y cantidad servida en cada plato, manteniendo un seguimiento y análisis y, de esta manera, prevenir la sobrecompra de alimentos, minimizando el consiguiente desperdicio.

En las siguientes tablas se incluyen los consumos de agua de los hoteles del grupo Dunas para el año 2023:

Consumo de agua:

Fuente de extracción	Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas	Hotel Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Cantidad total de agua consumida (m ³)	Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas	Hotel Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Cantidad total de agua consumida (m ³)
	AÑO 2022					AÑO 2023				
	Cantidad agua consumida (m ³)		Cantidad agua consumida (m ³)							
Agua de red de abastecimiento	35.646	93.685	61.393	63.461	254.185	36.602	110.052	69.463	64.148	280.265
Agua de pozo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total consumo de agua	35.646	93.685	61.393	63.461	254.185	35.646	93.685	61.393	63.461	280.265

Con respecto al año anterior aumentaron los consumos de Agua de red de abastecimiento, principalmente en los Hoteles Maspalomas Dunas y Hotel Suite & Villas, provocado principalmente por averías puntuales que ya han sido subsanadas durante el año 2023.

La única fuente de obtención de agua, para todos los hoteles del grupo, es la red general de abastecimiento de agua. Es por ello que, a día de hoy, el porcentaje de consumo de agua reutilizada sobre el total de agua consumida sea de un 0%.

Como parte de su compromiso con el medio ambiente, Dunas ha instalado en todos los lavamanos perlizadores, solución práctica y económica para reducir el consumo de agua a través de la mezcla de aire con el agua que fluye, reduciendo el flujo de agua y aumentando la presión percibida en el usuario final. Estos dispositivos ayudan a ahorrar agua y energía, ya que reducen el volumen de agua que se utiliza, lo que se traduce en facturas de agua más bajas y una menor cantidad de agua que se consume.

Respecto al consumo de materias primas, el grupo Dunas no elabora ningún producto final que consuma una gran cantidad de materias primas. Los consumos que se incluyen a continuación se refieren a aquellos elementos empleados en los hoteles y oficinas del grupo en el año 2023:

Materias primas:

Materia prima	Hotel Don		Hotel Maspalo		Hotel Suites &		Hotel Mirador		Cantidad total		Hotel Don		Hotel Maspalo		Hotel Suites &		Hotel Mirador		Cantidad total	
	AÑO 2022										AÑO 2023									
	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds	Cant idad	Uds
TONER NEGRO SAMSUNG SL-M4080FX (20 K)	5	uds	7	uds	9	uds	4	uds	25	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
HP TONER LASER NEGRO M402/M426	3	uds	3	uds	4	uds	6	uds	16	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
TONER NEGRO SHARP MX-M260/310 (25K)	1	uds		uds		uds		uds	1	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
TONER BLACK SHARP MX-M266N/316NS (27K)		uds	2	uds	3	uds	1	uds	6	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
Cartucho tóner negro Gen. Alta capacidad (5.5K) PHASER 6510 / WORKCENTRE 6515		uds	9	uds		uds		uds	9	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
TONER NEGRO SHARP MX-61GTBA (40K) PALMO		uds	1	uds		uds		uds	1	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
TONER CIAN SHARP MX-61GTCA (24K) PALMO		uds	1	uds		uds		uds	1	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
HP CARTUCHO TINTA AMARILLO P57750DW//P55250DW (16K)		uds		uds	5	uds		uds	5	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
HP CARTUCHO TINTA CYAN P57750DW//P55250DW (16K)		uds		uds		uds	1	uds	1	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds
TONER NEGRO MLT-D201L (20K) PALMO		uds		uds		uds	1	uds	1	uds		uds		uds		uds		uds	0	uds

** Debido a un problema informático, es imposible recopilar el dato para el año FY23. Puntualización de que el tratamiento y reciclaje de estas materias primas se realiza de la forma adecuado para que no tenga o sea mínimo su impacto medioambiental.

Para minimizar el consumo de materiales, se cuenta con un plan de reducción de uso de papel y paso a la documentación digital mediante un sistema de gestión documental (DF Server), que es el que se utiliza actualmente en la administración de la empresa, tratando toda la documentación de forma telemática, a través de la concienciación de los empleados a través de campañas y comunicaciones internas. Los principales resultados de la aplicación de este plan son:

1. Ahorro económico: Al reducir el uso de papel, se ahorra en el coste de impresión, almacenamiento, suministros y eliminación de residuos de papel.
2. Mayor eficiencia: Al digitalizar los documentos, se facilita la búsqueda y aumenta la eficiencia, reduciendo el tiempo invertido por los empleados en la búsqueda de documentos físicos.
3. Acceso remoto: Los documentos digitales son accesibles desde cualquier lugar con una conexión a Internet, lo que facilita la colaboración y el trabajo en remoto, aumentando la desconexión y conciliación laboral de los empleados.
4. Reducción del espacio de almacenamiento: Los documentos digitales ocupan menos espacio que los documentos físicos, lo que permite una reducción significativa en el espacio de almacenamiento necesario.

5. Reducción de impacto ambiental: La reducción del uso de papel ayuda a reducir la huella de carbono de la organización y a preservar los recursos naturales, reduciendo el impacto ambiental de la empresa.

Respecto a los consumos energéticos del grupo Dunas, los principales gastos se derivan del transporte de empleados y clientes, además de la electricidad empleada en las instalaciones. Las siguientes tablas recogen los consumos energéticos del grupo en el año 2023:

Consumo de energía:

		Hotel Don Gregory By Dunas		Hotel Maspalomas		Hotel Suites & Villas Resorts By		Hotel Mirador Maspalomas By		Cantidad total	
		AÑO 2022									
	Combustible	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds
Vehículos	Gasolina									-	
	Gasóleo					1.934,53	L			1.934,53	L
	Etanol									-	
	Biodiesel									-	
	LNG/GNL									-	
	CNG/GNC									-	
	LPG/GLP									-	
	Otros									-	
Equipos de combustión fija	Gas natural									-	
	Gasóleo C									-	
	Gasóleo B									-	
	Gas butano									-	
	Gas propano	24.605,46	kg	66.578,46	kg	27.799,67	kg	91.636,27	kg	210.619,86	kg
	Fuelóleo									-	
	LPG/GLP									-	
	Carbón									-	
	Otros (Gasóleo A)									-	
	Electricidad	2.314.357,61	kwh	2.620.404,19	kwh	2.342.788,47	kwh	3.120.707,51	kwh	10.398.257,78	kwh

		Hotel Don Gregory By Dunas		Hotel Maspalomas		Hotel Suites & Villas Resorts By		Hotel Mirador Maspalomas By		Cantidad total	
AÑO 2023											
	Combustible	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds	Cantidad	Uds
Vehículos	Gasolina					5.123,33	L			5.123,33	
	Gasóleo					2.157,98	L			2.157,98	L
	Etanol									-	
	Biodiesel									-	
	LNG/GNL									-	
	CNG/GNC									-	
	LPG/GLP									-	
	Otros									-	
Equipos de combustión fija	Gas natural									-	
	Gasóleo C									-	
	Gasóleo B									-	
	Gas butano									-	
	Gas propano	29.375,00	kg	70.282,00	kg	27.307,00	kg	94.353,57	kg	221.317,57	kg
	Fuelóleo									-	
	LPG/GLP									-	
	Carbón									-	
Otros (Gasóleo A)	46.800,00	L							46.800,00		
Electricidad	2.477.389,00	kwh	3.005.855,00	kwh	2.416.697,00	kwh	3.364.493,00	kwh	11.264.434,00	kwh	

Con respecto al año anterior el consumo de energía eléctrica ha tenido una subida considerable, debido principalmente por un lado a que ha aumentado el número de clientes alojados en los hoteles con respecto al año 2022, (Suite +1.83% - Maspalomas +4.09% - Mirador +13.50% y Don Gregory + 5.23%), lo cual conlleva consigo un aumento de este gasto. En el Hotel mirador se han comprado pingüinos para un mayor confort de los clientes, y eso redundará en un mayor consumo eléctrico por habitación. En el Maspalomas Resort se reformó el Bar Piscina, el cual incluye más equipamiento eléctrico e incluso un cuarto frío, además ahora además de servicio de almuerzo se da servicio de cena, todo lo cual incide en un mayor consumo de energía eléctrica.

En cuanto al gasóleo, su consumo no ha sufrido variaciones importantes, si que se han incluido gastos de gasolina y gasóleo A, que el año anterior o se reflejó porque no disponíamos de los datos necesarios.

Durante el año 2023 no hubo consumo de fuentes de energía renovables, pero a inicios del año 2024, se han obtenido los correspondientes certificados por el uso de energías verdes con nuestros suministradores de energía (Iberdrola).

Las siguientes tablas hacen referencia a la generación de gases contaminantes (gases refrigerantes en el caso del grupo Dunas) y de gases de efecto invernadero en el año 2023:

Consumo de gases refrigerantes:

	Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas	Hotel Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Recarga Total (kg)	Hotel Don Gregory By Dunas	Hotel Maspalomas Resorts By Dunas	Hotel Suites & Villas Resorts By Dunas	Hotel Mirador Maspalomas By Dunas	Recarga Total (kg)
	AÑO 2022					AÑO 2023				
Gas refrigerante	Recarga (kg)	Recarga (kg)	Recarga (kg)	Recarga (kg)		Recarga (kg)	Recarga (kg)	Recarga (kg)	Recarga (kg)	
R134A	4	1			5	6,6	10	3,5	3	23,1
R410A	10				10	0	0	11,5	2,5	14
R404A	0	0	0	0	0	0	0	0,6	0	0,6
R422A	4				4					0
R427A	3		12		15	3	0	2	1	6
R449A		7,5	1,5	24	33	16	10,5	3	30,74	60,24
R32					0	0	2	2	0	4

Estos gases no tienen impacto en la capa de ozono, aunque sin influyen en el calentamiento atmosférico global. Se observa que en 2023 ha habido un incremento en la recarga de gases refrigerantes, lo que indica que el equipamiento actual empieza a tener problemas debido a su antigüedad y se debe hacer un estudio del estado actual de las canalizaciones y equipos para poder reducir las fugas que actualmente ese están sufriendo.

Es de efecto invernadero:

Emisiones de gases de efecto invernadero	España			Cantidad total		
	AÑO 2.022					
	CO ₂ equivalente (kg)	CO ₂ equivalente (kg)	CO ₂ equivalente (t)	CO ₂ equivalente (kg)	CO ₂ equivalente (kg)	CO ₂ equivalente (t)
Alcance 1	373.782,85	373.782,85	373,78	703.783,12	703.783,12	703,78
Alcance 2	10.398.257,78	10.398.257,78	10398,26	0,00	0,00	0,00
Alcance 3		0	0,00	0	0	0,00
Total emisiones GEI	10.772.040,63	10.772.040,63	10772,04	703.783,12	703.783,12	703,78

- El año anterior se incluyó por error unos datos que no estaban actualizados, la información reflejada en este cuadro es la real para el año 2022.

En 2023, el alcance 1 es superior, ya que se ha incluido el gasto total de combustible que ha tenido la cadena, y no sólo el de los vehículos propios, y además se han incluido todas las recargas de gases refrigerantes.

El alcance 2 es 0, debido a que el origen de la electricidad es 100% renovable, como se demuestra con sus correspondientes certificados. Esto redundo en que las emisiones de CO₂ del año actual han sido inferiores a las del año 2022.

Para prevenir, reducir o reparar las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, el grupo Dunas está trabajando en la sustitución del refrigerante por sustancias no contaminantes como el agua glicolada, que genera menos fugas,

maximizando el rendimiento de las instalaciones. Los objetivos planteados de reducción de estos gases son los requeridos por la ISO:14001, y esperamos puedan ser alcanzados al 100% durante el año 2024.

Emisiones Nox:

EMISIONES NOX		
AÑO 2023		
Caldera	NOx (ppm)	NO (ppm)
Mirador 1	24	10
Mirador 2	--	--
Mirador 3	14	5
Maspalomas 1	26	11
Maspalomas 2	28	11
Maspalomas 3	28	11
Don Gregory	140	51

El año anterior no se realizó medición de este tipo de mediciones.

Debido a las nuevas normativas hacia la transición de la eliminación de las calderas y en especial a las de gasoil, como es el caso del Don Gregory, en nuestra empresa se está realizando un estudio para el cambio de la misma por otro elemento más eficiente y con menor emisión de gases de efecto invernadero.

En relación con la generación de ruido, el grupo Dunas ha realizado durante el año 2023 diferentes mediciones en sus centros, enfocados en la mejora de este tema que preocupaba mucho debido a los problemas que acarrearán, incluso en forma de quejas de los clientes. En el Hotel Maspalomas Dunas se han realizado las correspondientes insonorizaciones y modificaciones para mejorar la acústica, En el Mirador se realizarán estos trabajos en el Mirador (ya iniciados) y durante el 2024 se pretende también llevar a cabo estas tareas en el Hotel Suite, del cual se ha recibido ya el correspondiente presupuesto, y estamos pendientes de su valoración. Todos estos estudios y trabajos enfocados en la mejora acústica han sido realizados por la empresa Aisteca.

Durante el año 2024, se continuará realizando mediciones para poder establecer un seguimiento sobre las acciones realizadas y revisión de las mismas, así como seguir cumpliendo con los objetivos de minimización, de la contaminación acústica.

El grupo Dunas cuenta con hoteles situados en las inmediaciones de las Dunas de Maspalomas. Este espacio es un enclave en materia de biodiversidad y está

catalogado como Reserva Natural Especial de las Dunas de Maspalomas y forma parte del Parque Natural de las Dunas de Maspalomas. Este espacio natural es considerado un importante ecosistema de dunas y palmerales costeros, y es el hogar de una gran variedad de especies de flora y fauna, muchas de ellas en peligro de extinción. Debido a su valor ecológico y cultural, las Dunas de Maspalomas están sujetas a una serie de regulaciones y medidas de conservación para garantizar su protección y preservación para las generaciones futuras.

Para poder preservar la flora y fauna de su entorno, el grupo desarrolla diversas medidas, como la colocación de nidos para pájaros, construcción de bebederos y comederos para murciélagos y creación de hoteles de insectos, alineado con el proceso de certificación BREEAM en el que está inmerso el grupo.

ANEXO: 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

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	<p>Descripción del modelo de negocio:</p> <p>Entorno empresarial</p> <p>Organización y estructura</p> <p>Mercados en los que opera</p> <p>Objetivos y estrategias</p> <p>Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</p>	<p>GRI 2-1 Detalles organizacionales</p> <p>GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad</p> <p>GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales</p> <p>GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición</p>	Pg. 3-7	

		GRI 2-23 Compromisos y políticas		
Materialidad	Análisis de materialidad	GRI 3-1 Proceso para determinar los temas materiales GRI 3.2 Listado de los temas materiales GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 2-3	
Políticas y resultados de estas políticas	Descripción de las políticas aplicadas por el grupo, así como los resultados de dichas políticas, incluidos los indicadores clave de los resultados no financieros pertinentes.	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pg. 9-10	
Principales riesgos e impactos identificados	Principales riesgos relacionados con estas cuestiones y relacionados con las actividades del grupo, incluyendo, cuando sean relevantes y proporcionados, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estas áreas.	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 7-8	

Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.30-32

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Criterio interno/GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (Criterio contable)		
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales			
	Aplicación del principio de precaución			
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales			
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.32	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 306-3 (2020) Residuos generados	Pg.35	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.35	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 303-3 Extracción de agua	Pg.36-39	
	Consumo de materias primas	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		
	Consumo , directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización		
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
	Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización		
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) Si aplica: GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pg.40-41	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.41	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.41-42	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.41-42	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 2-7 Empleados	Pg.14	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pg.15	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 2-7 Empleados	Pg.15-16	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pg.17	
	Brecha salarial	Marco interno: el cálculo se ha realizado con la siguiente formula: (Sal. Medio Mujeres – Sal. Medio Hombres)/ Sal. Medio Hombres	Pg.19	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Remuneración media (incluye la retribución	Pg.18	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
	Remuneración media de los consejeros por sexo	total del año, salario fijo y todas las retribuciones variables (Dietas, indemnizaciones, el pago a sistemas de previsión de ahorro, etc.) obtenidas durante el año.	Pg.18	
	Remuneración media de los directivos por sexo		Pg.18	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.14	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pg.19	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.19-20	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: tasa de absentismo	Pg.20	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.19-20	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg.21-22	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo Tasa de frecuencia= Nº de accidentes con baja x 1.000.000/ nº horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)	Pg.20-21	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
		Tasa de gravedad= Nº de jornadas pérdidas x 1.000.000/ nº horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)		
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.21-22	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30 Convenios de Pnegociación colectiva		
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés	Pg.13	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pg.22	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno		

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.19	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.19	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 2-23 Compromisos y políticas		
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 2-23 Compromisos y políticas		

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.12	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.12	

para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias.	Pg.12	
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 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 2-23 Compromisos y políticas	Pg.12	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pg.10-11	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos GRI 2-23 Compromisos y políticas	Pg.10-11	

	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pg.10-11	

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia (página)	Comentarios / Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.22	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.24	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.25-26	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 2-28 Afiliación a asociaciones Marco interno: descripción de las acciones de asociación o patrocinio.	Pg.24-25	
	Inclusión en la política de compras de			

Subcontratación y proveedores	cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 23-24	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas			
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 26-28	
	Sistemas de reclamación	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos Marco interno: información sobre quejas y oportunidades de mejora		
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4 Presentación de informes país por país	Pg. 29	
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4 Presentación de informes país por país		

	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		
--	--	---	--	--