

GRUPO EMPRESAS ALONSO MARÍ, S.A. Y
SOCIEDADES DEPENDENTES

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO
DEL EJERCICIO 2018

Índice

1. Mensaje de Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado
2. Alcance del Estado de Información No Financiera Consolidado
3. Lo más destacado de 2018
4. Reconocimientos
5. El entorno
6. Análisis de materialidad
7. Modelo de negocio de Insotel Group
 - 7.1. Quienes somos
 - 7.2. Modelo de negocio
 - 7.3. Estructura organizativa
 - 7.4. Evolución del Grupo
 - 7.5. Actividades del Grupo
 - 7.6. Políticas
 - 7.7. Gestión de riesgos
 - 7.8. Principales indicadores económicos
8. Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa
 - 8.1. Los valores que nos definen
 - 8.2. El órgano de Responsabilidad Social Corporativa
 - 8.3. Grupos de interés
9. Objetivos y estrategias
 - 9.1. Objetivos de desarrollo sostenible
 - 9.2. Objetivos del Grupo
10. Resultados del ejercicio 2018
 - 10.1. Medio ambiente
 - 10.2. Empleados
 - 10.3. Derechos humanos
 - 10.4. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno
 - 10.5. Sociedad/Comunidad local
11. Índices de contenidos GRI
12. Trazabilidad Estado de Información No Financiera: contenido de la Ley 11/2018 con los indicadores GRI

1. Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado

GRI 102-1

El ejercicio 2018 es el primer año que Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. y Sociedades dependientes (en adelante, Insotel Group o el Grupo), ha preparado el Estado de Información No Financiera Consolidado utilizando los estándares GRI, de acuerdo con lo establecido con La Ley 11/2018, de 28 de diciembre en relación a la información no financiera y diversidad.

El Estado de Información No Financiera Consolidado pretende ser un documento divulgativo para los grupos de interés en el que se incluyen las actividades realizadas a través de las distintas sociedades que integran Insotel Group, un resumen de la información económica, social y ambiental, así como las actuaciones y actividades destacadas del ejercicio 2018. Para la elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado hemos realizado el análisis de materialidad con el objeto de poner de manifiesto cuales son los aspectos más relevantes para el Grupo.

En Insotel Group hemos asumido el compromiso de incorporar las políticas de sostenibilidad a nuestra gestión con objetivo de ser un grupo de empresas responsables y comprometidas con sus clientes, empleados, con las comunidades en las que operamos, con nuestros proveedores y el medio ambiente.

En Insotel Group apostamos por la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, basándonos en la comercialización de productos y servicios de calidad y enfocándonos en el bienestar de nuestros clientes. Incentivamos a nuestro personal al trabajo en equipo, a la consecución de los objetivos establecidos y a la mejora continua de los diferentes procesos del Grupo dentro de un marco de sostenibilidad y respetando el medio ambiente.

Insotel Group en el ejercicio 2018 ha obtenido resultados que calificamos de excelentes, tanto desde el punto de vista económico como desde el punto de vista de sostenibilidad de nuestras distintas líneas de actividad, habiendo logrado el equilibrio entre ambos puntos de vista.

Hemos cumplido con los objetivos de rentabilidad. La eficiente gestión operativa y los esfuerzos en incorporar y desarrollar la sostenibilidad en nuestra gestión del día a día en las distintas actividades de Insotel Group, en línea con las demandas de nuestros grupos de interés, sitúan a Insotel Group en una excelente posición para afrontar los objetivos marcados.

Insotel Group, consciente de la necesidad de que sus actividades y servicios se realicen con el oportuno respeto a las sostenibilidad, asume los compromisos que se desarrollan a lo largo de este documento con nuestros grupos de interés, con el objeto de lograr un adecuado desarrollo turístico sostenible.

El compromiso del cumplimiento de las políticas de calidad y medioambiente es compartido por todos los empleados de Insotel Group adoptando el lema de que:

“La calidad y la sostenibilidad no se poseen, se practican”.

Javier Marí Washbourne

Vicepresidente 1º- Consejero Delegado

25 de febrero de 2019

GRI 102-14

2. Alcance del Estado de Información No Financiera Consolidado

Desde la entrada en vigor de la Directiva 2014/95/UE sobre divulgación de información no financiera y diversidad destinada a determinadas grandes empresas y grupos, los Estados miembros de la Unión Europea han procedido a la transposición de esta norma al ordenamiento jurídico estatal con diferentes grados de exigencia.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. Asimismo, la publicación de esta información resulta esencial para la gestión de la transición hacia una economía mundial sostenible que combine la rentabilidad a largo plazo con la justicia social y la protección del medio ambiente. Una mayor información no financiera por parte de las empresas constituye un factor importante a la hora de garantizar un enfoque más a largo plazo, que debe ser fomentado y tenido en cuenta, además de contribuir a mejorar la transparencia empresarial facilitando la comprensión de la organización y de los negocios de la empresa de que se trate.

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 y la Ley de Auditoría de Cuentas en materia de información no financiera y diversidad, exige la emisión de información no financiera por parte de las sociedades o grupos de sociedades incluidos en su ámbito de aplicación, respondiendo a la creciente demanda de información sobre el enfoque de gestión y desempeño ambiental, ético y social de las organizaciones.

GRI 102-1

Ante la actual situación, hemos preparado este Estado Consolidado de Información No Financiera de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. y Sociedades dependientes (en adelante, el Grupo o Insotel Group) que refleja nuestro desempeño, retos y objetivos futuros. Presentamos información transparente y fiable sobre los aspectos más relevantes de Insotel Group y en contexto con nuestros grupos de interés en materia de sostenibilidad en el ejercicio 2018. Las sociedades que componen Insotel Group, las actividades que desarrollan y su ubicación se detallan en el apartado 7.5 de este documento.

GRI 102-54

La elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado se ha realizado de acuerdo con los contenidos exigidos por la legislación mercantil en vigor, en concreto con lo dispuesto en La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital en materia de información no financiera y diversidad. Para la elaboración de este Estado de Información No Financiera Consolidado la Dirección del Grupo se ha basado en la Guía Estándares GRI.

GRI 102-50

Este Estado de Información No Financiera Consolidado comprende el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018.

La información contenida en las Cuentas Anuales Consolidadas de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. y Sociedades dependientes se ha preparado de acuerdo la legislación mercantil vigente, las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, aplicando las modificaciones introducidas al mismo mediante el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las Normas de Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, el Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre y el resto de disposiciones legales vigentes en materia contable, y es sometida a revisión por parte de la firma de auditoría Moore Stephens, que emite el correspondiente informe de auditoría independiente.

GRI 102-56

La información no financiera contenida en este Estado de Información No Financiera Consolidado se ha sometido a verificación externa por la firma auditora Moore Stephens, proceso iniciado por primera vez en este ejercicio 2018, obteniendo como resultado el informe de revisión independiente, basado en la Guía de actuación 47 sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

3. Lo más destacado de 2018

General	Economía	Clientes	Equipo humano	Proveedores	Comunidad local	Medio ambiente
1.057.204 pernoctaciones en nuestros hoteles	118,8 millones de euros de ingresos	85% valoración global de satisfacción en los hoteles	1.631 empleados	30 millones de euros de compras a proveedores locales	56 millones de euros de contribución a integrantes de la comunidad local	1,92 kg residuos generados por cada pernoctación
1.099.794 pasajeros transportados en la línea marítima	49,5 millones de euros de EBITDA	94% clientes internacionales en los hoteles	907 empleados plantilla media anual	74% proveedores locales		13,3 KWh energía consumida por cada pernoctación
	234,9 millones de euros de patrimonio neto		61,50% plantilla contrato indefinido y fijo discontinuo			3,76 m3 de combustible consumido por cada 1.000 pasajeros transportados
	333,2 millones de euros de total activo		403 mujeres en plantilla			0,34 m3 consumo de agua por cada pernoctación
						6,79 emisiones de gases invernadero por cada pernoctación



4. Reconocimientos

Actividad hotelera -



Insotel Tarida Beach Sensitive Resort ha participado en el Campeonato UMWELT TUI.



Insotel Tarida Beach Sensitive Resort e Insotel Fenicia Prestige Suites & Spa han sido auditados con Travelife durante 2017.



Actividad de transporte marítimo –

Actividad de gestión de puertos deportivos –



Bandera azul



ISO 9001

Actividad de gestión varadero –



5. El entorno

Entorno marco 2018 –

De acuerdo con la información publicada el 17 de enero de 2019 por la Fundación de las Cajas de Ahorro (Funcas), con información todavía incompleta sobre el cuarto trimestre, se estima que la economía española creció un 2,5% en 2018. El ritmo intertrimestral de crecimiento se mantuvo estable en tasas del 0,6% en los tres primeros trimestres, mientras que en el último los indicadores apuntan a una aceleración hasta el 0,7%. Son tasas relativamente elevadas en comparación con la eurozona, pero inferiores a las registradas el año anterior, lo que explica la moderación del crecimiento anual con respecto a 2017, cuando la economía creció un 3,0%.

La demanda nacional mantuvo una notable fortaleza, con un crecimiento incluso algo superior al del año anterior, debido a un dinamismo mayor de lo esperado en todos sus componentes, procediendo la desaceleración enteramente del deterioro del sector exterior. El consumo privado se estima que creció a una tasa muy parecida a la del año anterior. No obstante, en términos nominales su crecimiento se desaceleró, por la menor tasa de inflación, aunque volvió a ser superior al crecimiento de la renta disponible de los hogares (RDB), como viene sucediendo desde el inicio de la recuperación. Esto ha supuesto un nuevo retroceso de la tasa de ahorro hasta un estimado 4,1% de la RDB, el mínimo histórico de la serie que comienza en 1999.

La inversión en bienes de equipo también mantuvo un tono más dinámico de lo previsto, con un crecimiento superior al de 2017. Esta variable se sigue apoyando sobre unos balances saneados, unos tipos de interés reducidos, y la recuperación de la tasa de rentabilidad empresarial. La inversión en construcción experimentó una aceleración en 2018, que procedió de la construcción no residencial, fundamentalmente obra pública, mientras que la construcción de vivienda moderó su crecimiento, si bien manteniéndose en tasas elevadas.

Las exportaciones sufrieron una acusada desaceleración, tanto las de bienes como las de servicios, y dentro de estos, tanto los turísticos como los no turísticos. Se estima un crecimiento del 1,9%, frente al 5,2% del año anterior. El crecimiento de las importaciones fue del 3,7%, en línea con la elasticidad media con respecto a la demanda final observada en los últimos años. En consecuencia, la aportación del sector exterior al crecimiento fue de -0,5 puntos porcentuales. El sector que lideró el crecimiento fue la construcción, mientras que la industria registró su tasa más baja desde el inicio de la recuperación, reflejando la débil evolución de las exportaciones. Su resultado también estuvo marcado por la paralización de la producción de automóviles en septiembre, debido a la disrupción generada por la entrada en vigor de la nueva normativa sobre medición de emisiones. Los servicios de no mercado aceleraron su crecimiento, mientras que el resto de servicios se ralentizaron, debido fundamentalmente al moderado ritmo registrado por los sectores más vinculados al turismo. El empleo equivalente a tiempo completo se estima que creció un 2,5%, lo que supone un crecimiento nulo de la productividad aparente del trabajo. Esto unido a la aceleración de las remuneraciones por asalariado dio lugar a un ascenso de los CLU del 1%, la tasa más elevada desde 2009.

Previsiones 2019-2021 -

Para 2019, se prevé un crecimiento del 2,1%, una décima menos que la anterior previsión. El sector externo detraerá tres décimas de crecimiento, por el menor incremento de las exportaciones que refleja el fuerte deterioro del entorno internacional, especialmente en Europa (Funcas prevé un incremento del PIB en la zona del euro del 1,4%). El superávit por cuenta corriente se reducirá hasta el 0,7% del PIB.

Industria turística 2018 -

El año 2017 fue declarado por la ONU "Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo", representando una gran oportunidad para expandir el aporte de la industria turística a la sostenibilidad.

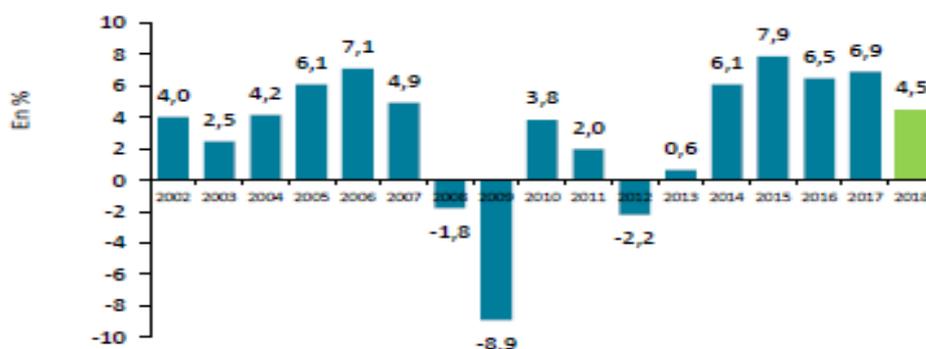
El entorno ha sido positivo en el ejercicio 2018 para el sector turismo, a pesar de haber tenido que convivir con incertidumbres a nivel internacional resultantes de previsiones de una nueva crisis económica en Europa, inestabilidades políticas y para un mercado importante para el Grupo como es el británico un Brexit en situación incierta. El turismo en España, y en concreto en Baleares ha mantenido una evolución favorable, a pesar de la incipiente estabilidad y recuperación de los países del Norte de África, competencia directa.

De acuerdo con el informe nº 67 de enero de 2019 de Exceltur "Valoración turística empresarial de 2018 y perspectivas para 2019", El devenir del año 2018 ha estado marcado por la relajación de los diferentes y excepcionales vientos de cola que han venido impulsando la demanda turística extranjera hacia España en los últimos años. Como resultado, la actividad turística ha experimentado una normalización en sus ritmos de crecimiento hasta el +2,0%, más acordes a los fundamentos macroeconómicos y al efecto de la recuperación de turistas experimentado por los países competidores del Mediterráneo Oriental, que ha afectado principalmente a los destinos de la costa española.

Evolución de las ventas del conjunto de empresas turísticas españolas

% de variación de las ventas 2002-2018

Fuente: Encuesta de Clima Turístico Empresarial, EXCELTUR



Fuente: Informe nº 67 de enero de 2019 de Exceltur

El turismo cierra 2018 con un crecimiento inferior al del conjunto de la economía española, para la que los analistas estiman un cierre de 2018 en el +2,5%, lo que no se producía desde el año 2009. El año 2018, cerraría un periodo de 8 años consecutivos en el que el turismo ha ejercido de principal impulsor de la economía española.

A pesar de la recuperación de la competencia internacional en el ámbito del sol y playa, la actividad económica generada por el turismo en España ha mostrado una notable resistencia, alcanzando sus valores máximos cifrados en 142 mil millones de euros, el 11,8% del total de la economía española.

El +2,0% de cierre de 2018 se alcanza tras un repunte en el cuarto trimestre debido a la comparación con el mismo periodo de 2017, que se vio afectado por el impacto de la inestabilidad en Cataluña, y al buen comportamiento del turismo de negocios y las ciudades, en general.

El contexto de normalización impone el reto de reaccionar con una nueva política turística que, a través de una mayor coordinación y colaboración entre todos los agentes turísticos y basado en el fomento de la inversión en la renovación y reposicionamiento del producto, suponga una nueva hoja de ruta que refuerce la mejora de la oferta que ciertos destinos y empresas han iniciado para atraer a un turista de mayores ingresos y empleo.

Según el indicado estudio de Exceltur, se mantiene la mejora en los resultados (+4,3%) de las empresas turísticas españolas respecto a un excelente 2017. La mayor parte de subsectores ven mejorar notablemente sus resultados, salvo en los hoteles de la costa (+0,5%), donde el mantenimiento de la cuenta de resultados se ha alcanzado en los productos mejorados por el avance en precios y una mayor eficiencia operativa, en un contexto de incremento general de los costes de suministros y de personal. El desempeño es mejor en los hoteles urbanos (+2,6%), salvo Barcelona, y en las empresas e instituciones de ocio (+4,0%) por el notable aumento del gasto en destino.

Las empresas de transporte de pasajeros se ven beneficiadas (+8,3%) por el control de los costes del carburante y el fuerte aumento de la demanda, si bien con una notable competencia en precio. Situación similar a la del alquiler de coches (+8,4%), donde el fuerte aumento de la flota ha limitado el recorrido en los precios en los destinos vacacionales, mientras la demanda corporativa ha permitido mejorar márgenes en los últimos meses del año, gracias al buen comportamiento de los viajes de negocios.

Las agencias de viajes mejoran resultados (+5,7%) por mayores ventas de los productos de mayor margen y un mayor inventario de venta de destinos vacacionales por el menor empuje de la demanda extranjera en la segunda mitad del año.

El empleo en las empresas turísticas (alojamiento, distribución, transporte aéreo y ocio) ha vuelto a crecer en 2018 a un ritmo del +3,1% de media anual (+3,5% a cierre de diciembre), lo que supone un aumento de 50.093 nuevos puestos de trabajo, según las afiliaciones a la Seguridad Social. La creación de empleo ha venido acompañada de un alza generalizada (del 2,7% de media) de los salarios pactados en los convenios colectivos de 2018, por encima de la subida media de los precios en España del 1,7% durante 2018.

El efecto en el empleo ha sido el siguiente, según el estudio de Exceltur:

- El compromiso del sector con la creación de empleo, que se eleva (+3,1%) por encima del aumento de la actividad turística (+2,0%), lo que denota una pérdida de productividad aparente, que rompe con el incremento de los últimos dos años.
- La positiva incidencia que el aumento de resultados y la inversión en creación y mejora del producto tiene sobre la generación de un mayor empleo, mejor remunerado.
- El esfuerzo de mejora de las condiciones salariales con un aumento del 2,7% en la hostelería, en un año de deterioro de la productividad aparente.
- El riesgo que, en este contexto, y sobre la creación de empleo del sector supone incrementar los costes laborales con medidas como las aplicadas por el Gobierno para 2019, en relación al aumento del salario mínimo interprofesional y las cotizaciones sociales.

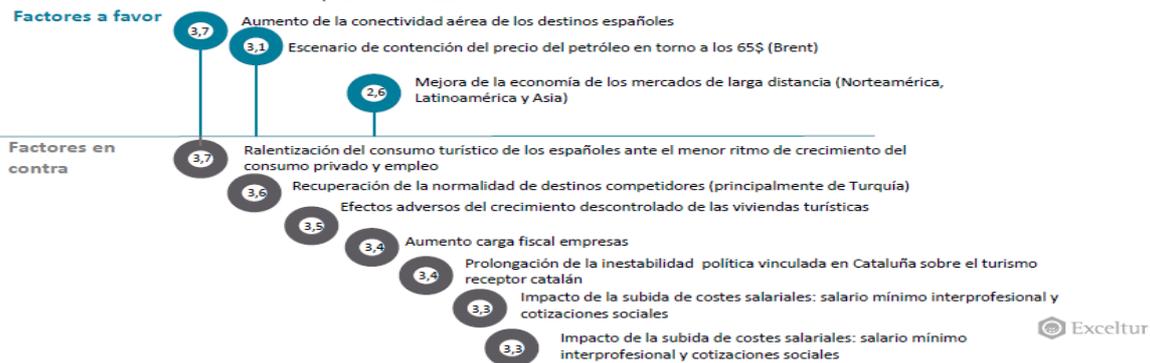
Previsiones turismo 2019 – 2021 –

Para el ejercicio 2019, se prevé un crecimiento del 2,1%, una décima menos que la anterior previsión. El sector externo detraerá tres décimas de crecimiento, por el menor incremento de las exportaciones que refleja el fuerte deterioro del entorno internacional, especialmente en Europa (Funcas prevé un incremento del PIB en la zona del euro del 1,4%). El superávit por cuenta corriente se reducirá hasta el 0,7% del PIB.

De acuerdo con el estudio de Exceltur, la actividad turística en España mantendrá la tendencia de ralentización de su ritmo de crecimiento en 2019 en un escenario de desaceleración de la economía internacional y española, muy condicionado todavía por la descontada prolongación de recuperación de cuota de mercado de los destinos competidores de la cuenca del Mediterráneo Oriental.

Principales condicionantes de la actividad turística en España en 2019, según la opinión empresarial (1 poco relevante-5 muy relevante)

Fuente: Encuesta de Confianza Turístico Empresarial de EXCELTUR



Fuente: Informe nº 67 de enero de 2019 de Exceltur

El ejercicio 2019 está marcado por el efecto de la recuperación de los competidores y la desaceleración económica prevista para nuestros mercados tradicionales, con la incógnita del Brexit, y las buenas perspectivas para los mercados de media y larga distancia favorecidos por la multiplicación de conexiones aéreas.

Los principales condicionantes del comportamiento esperado de la demanda turística internacional en España durante 2019 según el informe de Exceltur es la siguiente:

1. Las expectativas para las economías familiares europeas (+1,4% de consumo privado para la zona euro en 2019) sugieren un año de crecimiento moderado de su consumo turístico en nuestro país.
2. El incierto escenario político y económico en Reino Unido ante la incertidumbre del proceso de su desconexión con la UE, apuntan cuanto menos a mantener en 2019 la desaceleración de su impacto económico en los destinos españoles observada en 2018.
3. Los mercados emisores europeos estarán afectados por la prolongación de la recuperación de los destinos del Mediterráneo Oriental. Con los últimos datos disponibles hasta el mes de noviembre de 2018, la llegada de turistas a estos países desde estos mercados todavía se encuentra en niveles un 20,5% previos al año 2016 cuando, sobre todo en Turquía, se concentraron los mayores niveles de inestabilidad geopolítica por la sucesión de atentados.
4. En los mercados emisores de larga y media distancia, que ya revelaron en 2018 un excelente desempeño turístico en España, las principales instituciones económicas internacionales esperan se prolongue el crecimiento económico. Este es el caso de los mercados norteamericano (+2,5% 2019 vs 2018 PIB según Banco Mundial, ene 2019), chino (+6,2%), mexicano (+2,0%) y brasileño (+2,2%), lo que impulsará los ingresos turístico en España en 2019. Todo ello, en un contexto de intenso crecimiento del número de conexiones entre los aeropuertos españoles y los aeropuertos de medio y largo radio.

Ante la situación descrita de freno de la economía española y de la internacional, las estimaciones para el ejercicio 2019 prevén un leve crecimiento del sector turístico, así como cambios ante las actuales tendencias en la gestión encaminadas a la optimización de la rentabilidad de las empresas turísticas, prestando especial atención al crecimiento sostenible y al cambio climático, así como a la digitalización. Uno de los mercados turísticos más importantes para España así como para Insootel Group, como es el británico, está inmerso en la incertidumbre del Brexit y su impacto, así como la incierta evolución que seguirán las principales economías europeas, mercados y socios preferenciales de España. Por otra parte, la inestabilidad política en España y en especial, en Cataluña, podría continuar afectando las inversiones y los resultados turísticos.

Para poder afrontar este escenario, Insootel Group y el sector turístico en general, deberemos conseguir mayor coordinación y colaboración, formación de nuevas alianzas,

mejoras en la calidad del empleo y fomento de la inversión en renovación y reposicionamiento de la oferta turística.

Insotel Group estima para el ejercicio 2019 una temporada similar a la habida en el ejercicio 2018, no previendo cambios significativos en las distintas líneas de negocio.

6. Análisis de materialidad

El análisis de la materialidad de Insotel Group se basa en los indicadores de la versión GRI Standards. El proceso ha sido liderado por la Dirección General y ha contado con la implicación de personas responsables de los departamentos organizativos y las áreas específicas que tienen relación con los diferentes grupos de interés.

De acuerdo con los estándares GRI el Estado de Información No Financiera ha de abordar aquellos aspectos que:

- reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o
- influyan de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés

El Estado de Información No Financiera quiere dar respuesta a los temas relevantes para los grupos de interés de Insotel Group y que a la vez son prioritarios para el mismo.

La evolución de las actividades de Insotel Group implica que los aspectos que se podrían incluir en el Estado de Información No Financiera son muchos. Son relevantes aquellos asuntos que pueden resultar razonablemente importantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, son los que deben de incluirse en el Estado de Información No Financiera.

Para determinar si un aspecto es material deben combinarse factores internos y externos, entre ellos factores como la misión general y la estrategia competitiva de Insotel Group, las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés, las expectativas sociales de mayor alcance y la influencia del Grupo en los empleados, clientes y proveedores.

La materialidad de un asunto determina su inclusión en el Estado de Información No Financiera.

El análisis de materialidad se ha realizado en las siguientes etapas:

- Identificación
- Priorización
- Validación

a) Identificación

Los temas relevantes para el sector en el que opera Insotel Group se han identificado mediante:

- Recogida de información significativa de todos los grupos de interés en aspectos económicos, ambientales y sociales de la organización que influyen en el desarrollo e intereses de las partes implicadas. En la identificación de los grupos de interés se han tenido en cuenta tanto los que operan dentro como fuera del Grupo.
- Análisis de los estándares de referencia elaborados por la Global Reporting Initiative.

GRI 102-21

b) Priorización

Para determinar la priorización de los aspectos materiales, la Dirección del Grupo se ha basado en el principio de materialidad y en la participación de los grupos de interés. En la recogida de la información se han diferenciado:

GRI 102-42

- Grupos de interés internos: accionistas, dirección y empleados.

GRI 102-43

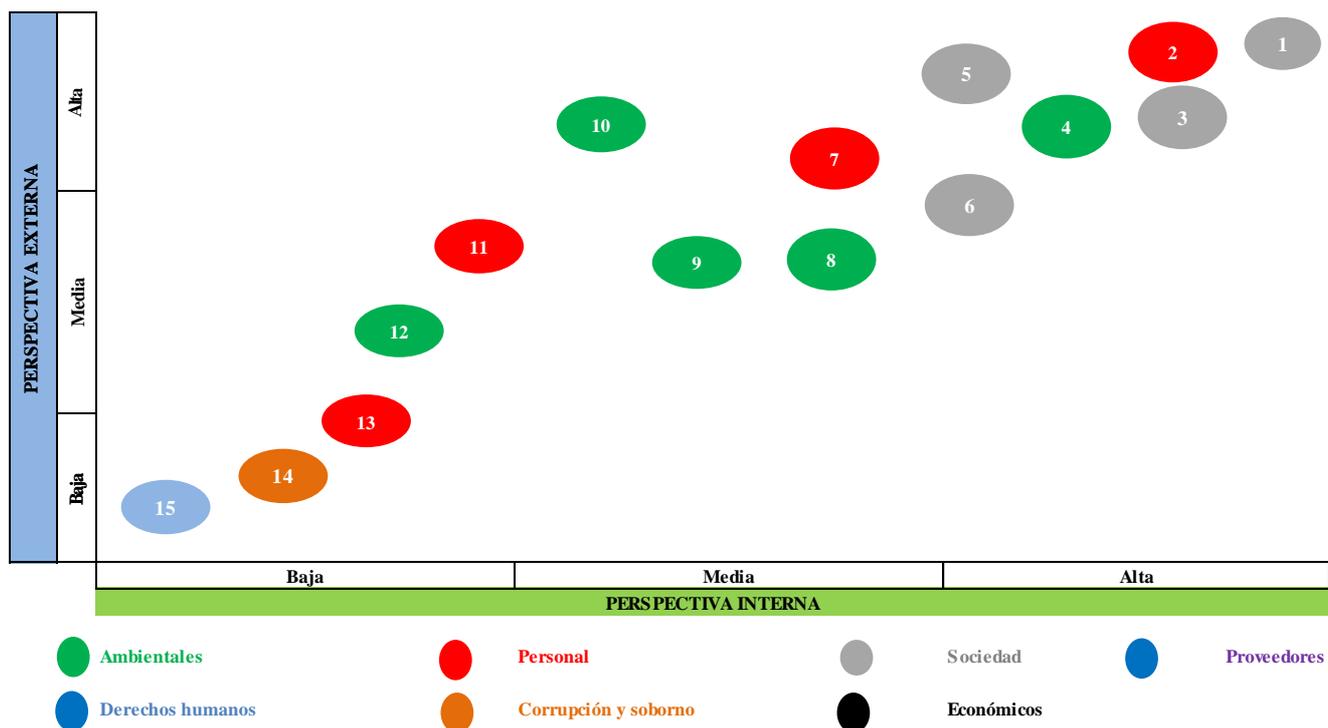
- Grupos de interés externos: clientes (agencias y touroperadores), proveedores, entidades representativas de la sociedad así como expertos terceros.

Esta clasificación ha permitido realizar una matriz de acuerdo con la relevancia de cada aspecto diferenciando entre grupos de interés interno y externo. Una vez elaborada la matriz de materialidad e identificados los aspectos significativos se han buscado los indicadores de los estándares GRI que definen el contenido del Estado de Información No Financiera.

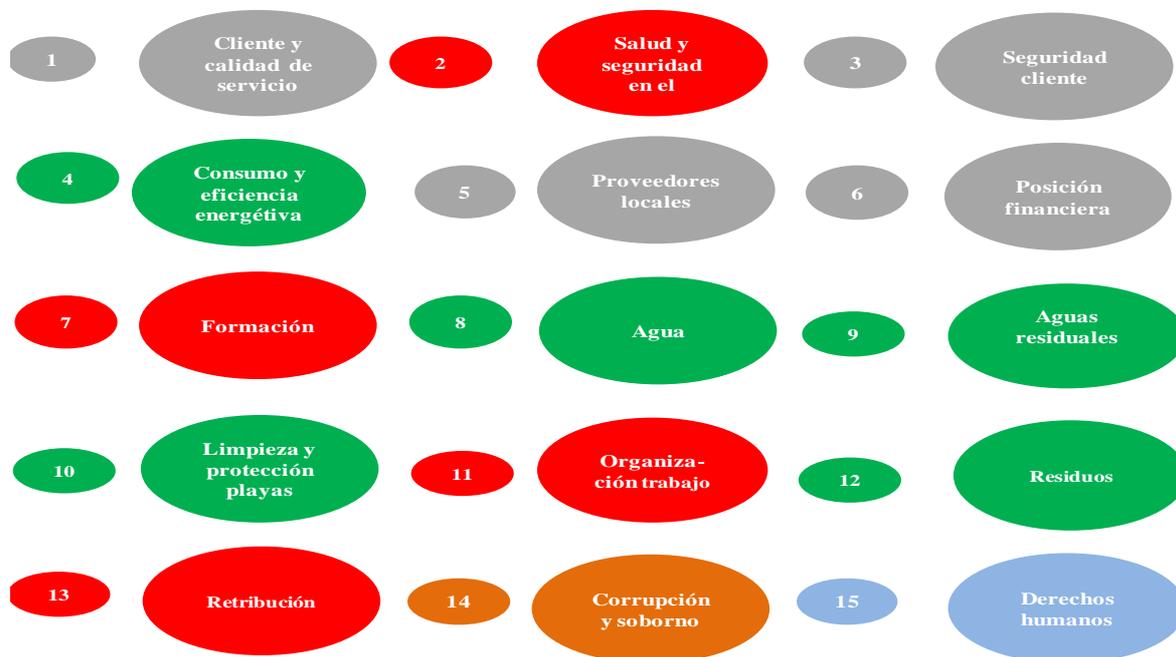
c) Validación

Para asegurar que la materialidad refleja de manera razonable y equilibrada los temas relevantes para el desempeño sostenible de Insotel Group desde el Comité de Dirección se han analizado los resultados obtenidos y se ha validado el proceso de identificación y de priorización. En este sentido, se ha considerado importante determinar cómo material aquellos temas con relevancia alta para alguna de las perspectivas o partes (grupos de interés), además del tema de las comunidades locales.

La matriz de materialidad resultante es la siguiente:



La leyenda de los aspectos incluidos en la matriz de materialidad son los siguientes:



Asuntos materiales –

GRI 102-31

Los asuntos materiales se presentan a continuación ordenados por importancia de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de materialidad mostrando su interrelación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los contenidos en materia de Global Reporting Initiative (GRI).

GRI 102-44

	Asunto material	ODS	GRI Asunto	Contenidos GRI
	1 Cliente y calidad del servicio		GRI 416 Salud y seguridad del cliente	416-1
GRI 103-1	2 Seguridad y salud en el trabajo		GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-1
	3 Seguridad del cliente		GRI 416 Salud y seguridad clientes	416-1; 416-2
	4 Consumo y eficiencia energética		GRI 302 Energía	302-1; 302-3; 302-4; 302-5
	5 Compras a proveedores locales		GRI 204	204-1
	6 Posición financiera		GRI 201 Desempeño económico	202-1
	7 Formación del personal		GRI 404 Formación y enseñanza	404-1; 404-2
	8 Consumo agua		GRI 303 Agua	302-1; 303-3
	9 Aguas residuales	 	GRI 306 Efluentes y residuos	306-1
	10 Limpieza y protección de playas		GRI 304 Biodiversidad	304-1

La Dirección de Insotel Group con el fin de determinar los asuntos materiales y priorizar los mismos se ha basado en los siguientes aspectos:

- Los criterios requeridos para la obtención de la Certificación de Sostenibilidad Travelife
 1. Sistemas de gestión de la sostenibilidad:
 - ✓ Políticas empresariales en relación a la sostenibilidad
 - ✓ Cumplimiento de la legislación medioambiental, laboral y de derechos humanos, seguridad y salud y sobre responsabilidades financieras
 2. Gestión medioambiental: uso energético, uso del agua, gestión y reducción de residuos, gestión del uso de sustancias peligrosas, protección de la fauna

3. Laboral y derechos humanos: cuidar de los empleados y proteger los derechos humanos
4. Integración en la comunidad: colaborar y apoyar la comunidad local
5. Proveedores: locales y que cumplen con criterios sostenibles
6. Huéspedes: difusión de políticas de sostenibilidad y de la cultura local

GRI 102-46

1. Cliente y calidad de servicio
Los accionistas y miembros del Consejo de Administración, así como la Dirección del Grupo, siempre han creído que focalizar las actividades del Grupo hacia el cliente y en la prestación de servicio de calidad en todas las áreas de actividad del Grupo son el aspecto más importante para la continuidad del Grupo, generando rentabilidad que permita la continuidad del mismo y de todos los grupo de interés vinculados. Este primer aspecto material es refrendado por las comunicaciones mantenidas con touroperadores y clientes finales.
2. Seguridad y salud en el trabajo
Los accionistas y miembros del Consejo de Administración, así como la Dirección del Grupo, consideran a los empleados el recurso más importante para poder prestar un servicio de calidad a los clientes. Para ello es primordial poder ofrecer a los empleados un buen lugar para trabajar, saludable y seguro. Este es un aspecto solicitado y acordado con los empleados.
3. Seguridad del cliente
La prestación de un servicio de calidad al cliente implica que el cliente esté y se sienta seguro en las distintas líneas de actividad del Grupo. La seguridad genera satisfacción en el cliente. La seguridad es física en las instalaciones y embarcaciones del Grupo, alimentaria y en su privacidad. Este aspecto es manifestado en las comunicaciones con los clientes, tanto touroperadores como clientes finales
4. Consumo y eficiencia energética
Los Grupos de interés internos, accionistas y miembros del Consejo de Administración, Dirección del Grupo y empleados, asumen y están totalmente sensibilizados con el compromiso medioambiental. Asimismo, los clientes y la sociedad/comunidad solicitan el compromiso medioambiental. El consumo energético en sus diversas vertientes (electricidad, gasóleo, gas propano) tienen un efecto significativo económico en las cuentas de resultados de las distintas actividades del Grupo, así como ambiental en el entorno que opera el Grupo, siendo un aspecto considerado material por los grupos de interés internos, clientes y la sociedad.
5. Compras a proveedores locales
Las distintas líneas de actividad del Grupo generan un volumen de operaciones significativo que para su funcionamiento necesitan de recursos terceros, siendo los proveedores locales quienes primero ofrecen los indicados recursos, siendo objetivo prioritario de la Dirección del Grupo a la contratación de los recursos a los mismos en el compromiso con la comunidad local. Las compras a proveedores locales es un compromiso de la Dirección del Grupo y una solicitud de la comunidad local.
6. Posición financiera
Para que el Grupo pueda seguir realizando sus actividades en el tiempo de forma sostenida cumpliendo con la satisfacción de los clientes, generando empleo (en especial a la comunidad local), adquiriendo los recursos necesarios a los proveedores locales y prestando asistencia a la comunidad local, el Grupo ha de ser rentable.
7. Formación del personal
La Dirección del Grupo es consciente que debe invertir en los empleados, desarrollando la formación y promoviendo la igualdad y la diversidad. Los empleados deben estar formados para ser competentes en la prestación del servicio de calidad al cliente. En las comunicaciones con los empleados han manifestado la importancia de la formación.

8. Consumo de agua

Los Grupos de interés internos, accionistas y miembros del Consejo de Administración, Dirección del Grupo y empleados, asumen y están totalmente sensibilizados con el compromiso medioambiental. Asimismo, los clientes y la sociedad/comunidad solicitan el compromiso medioambiental. El consumo de agua tiene un efecto económico significativo en la cuenta de resultado del Grupo así como ambiental en el entorno en el que opera el Grupo, siendo un aspecto considerado material por los grupos de interés internos, clientes y la sociedad.

9. Aguas residuales

En las actividades que realiza el Grupo, en especial la hotelera, la gestión de las aguas residuales tiene una gran importancia en el medioambiente, en especial por la cercanía a las playas de los hoteles y al mar las marinas, varadero y transporte marítimo. En el compromiso medioambiental asumido por la Dirección del Grupo, así como por las manifestaciones de clientes y de la comunidad, las aguas residuales son un aspecto material para el Grupo.

10. Limpieza y protección de playas

El principal atractivo para los clientes del Grupo es la cercanía de los complejos hoteleros a las playas de las Islas Baleares. La existencia de playas sucias y contaminadas implicaría la disminución y hasta desaparición del turismo en las Islas Baleares y, en consecuencia, de los hoteles del Grupo, así como del resto de actividades. La Dirección es consciente de la importancia de la limpieza y protección de las playas así como del medio marino, preocupaciones que comparten los clientes y la comunidad local.

7. Modelo de negocio de Insotel Group

7.1. Quienes somos

GRI 102-23

Somos un grupo turístico familiar fundado en los años 60 por D. Alonso Marí Calbet, Presidente del Grupo. Progresivamente la segunda generación familiar está asumiendo la dirección del Grupo. El concepto de familia se ha extendido al concepto de producto hotelero y al resto de líneas de actividad del Grupo, siendo una parte muy significativa de nuestra actividad el enfoque de nuestros productos y servicios al turismo familiar. La antigüedad del equipo directivo así como de una parte significativa de la plantilla, transmite el concepto de que no es tan solo un grupo familiar en la propiedad sino también en la gestión, incorporando tanto a los empleados como a los clientes, por el alto nivel de repeticiones, a la familia de Grupo Insotel.

GRI 103-2

El compromiso del cumplimiento de las políticas de calidad y medioambiente es compartido por todos los empleados de Insotel Group adoptando el lema de que:

“La calidad y la sostenibilidad no se poseen, se practican”.

7.2. Modelo de negocio

GRI 103-2

El modelo de negocio de Insotel Group está enfocado a la rentabilidad y a la generación de valor para nuestros grupos de interés, manteniendo la esencia de empresa familiar orientada al segmento vacacional, nacida en Ibiza y que actualmente opera en las cuatro islas de Baleares, habiendo tomado la decisión en el ejercicio 2018 de iniciar la construcción de un complejo hotelero en Playa Mujeres (Mexico), gestionando el Grupo con marcas de referencia en la industria hotelera y turística balear.

GRI 102-4

El actual modelo de negocio es el resultado de la evolución del Grupo desde sus inicios en los años 60. En los casi 60 años de experiencia, el Grupo ha sido gestionado con los profundos valores éticos de la propiedad y de la Dirección, la visión estratégica y el compromiso con los grupos de interés.

La capacidad del Grupo para crear valor está determinada por su modelo de negocio basado en la generación de recursos propios aplicando políticas de sostenibilidad con un bajo nivel de endeudamiento.

El modelo de negocio de Insootel Group se basa en:

- Profunda orientación al cliente: hoteles, marinas y varadero
- Personas
- Servicios e instalaciones de alta calidad: hoteles, marinas y varadero
- Complejos hoteleros
 - ✓ Categoría 5 y 4 estrellas
 - ✓ situados en primera línea de mar
 - ✓ recientemente reformados, con un elevado mantenimiento y plan de reformas integrales periódicas
- Presencia de la marca Insootel en los principales touroperadores europeos
- Desarrollo de la comercialización via soluciones tecnológicas propias: hoteles y marinas

7.3. Estructura organizativa

GRI 102-1

Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. es una sociedad familiar propiedad de D. Alonso Marí Calbet, S.A. y de sus hijos.

GRI 102-3

Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. se constituyó en Ibiza, España, como sociedad anónima el 3 de noviembre de 1988 por un tiempo indefinido. Su domicilio social está en calle Aragón 71, Ibiza (Balears).

Los servicios administrativos, operativos y comerciales del Grupo están distribuidos en los distintos centros operativos de cada unidad de negocio en que el Grupo desarrolla su actividad, existiendo un centro de servicios corporativos compartidos en calle Aragón 71, Ibiza (Balears).

GRI 102-5

A 31 de diciembre de 2018 y 2017 el capital social de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. está representado por 36.977 acciones de 60,1 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas, de las que 333 acciones en ambos ejercicios corresponden a acciones propias adquiridas por la Sociedad. A 31 de diciembre de 2018 y 2017 no existe sociedad jurídica alguna que sea accionista con una participación superior al 10% del capital social, siendo todos los accionistas personas físicas.

Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. posee participaciones mayoritarias en diversas sociedades. Por ello, de acuerdo con la normativa vigente, formula cuentas anuales consolidadas, a efectos de mostrar la situación patrimonial y financiera del Grupo.

La Dirección de Insootel Group ha desarrollado un modelo de gobierno corporativo para la consecución de una dirección y gestión del Grupo eficiente, considerando los objetivos de sus accionistas y de todos sus grupos de interés.

GRI 102-18

El Modelo de Gobierno de Insootel Group se basa en los principios de transparencia, ética y diligencia. La estructura familiar de la propiedad del Grupo refuerza el Modelo de Gobierno y la transparencia en su gestión, asegurando la continuidad en el largo plazo.

GRI 102-22

GRI 102-24

GRI 102-26

El Consejo de Administración de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. es el responsable del control de la actividad del Grupo. El Presidente de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. es el máximo cargo de gobierno junto con el Consejo de Administración de esta sociedad formado por 5 personas, el Presidente y sus cuatro hijos, siendo cuatro hombres y una mujer, representando los intereses de todos los accionistas. Las funciones ejecutivas son asumidas por los vicepresidentes, cada uno de ellos en sus áreas de responsabilidad y de gestión.

GRI 102-27

GRI 102-28

En los ejercicios 2018 y 2017 los miembros del Consejo de Administración de cada una de las sociedades del Grupo han asistido a la totalidad de las reuniones del Consejo. Asimismo, los miembros del Consejo de Administración de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. asisten y dirigen las reuniones de dirección de sus correspondientes áreas operativas de responsabilidad.

GRI 102-19

El liderazgo del Grupo es asumido por el Presidente que progresivamente va delegando en los vicepresidentes. La gestión seguida por la Dirección del Grupo es coherente con la misión y los valores del Grupo.

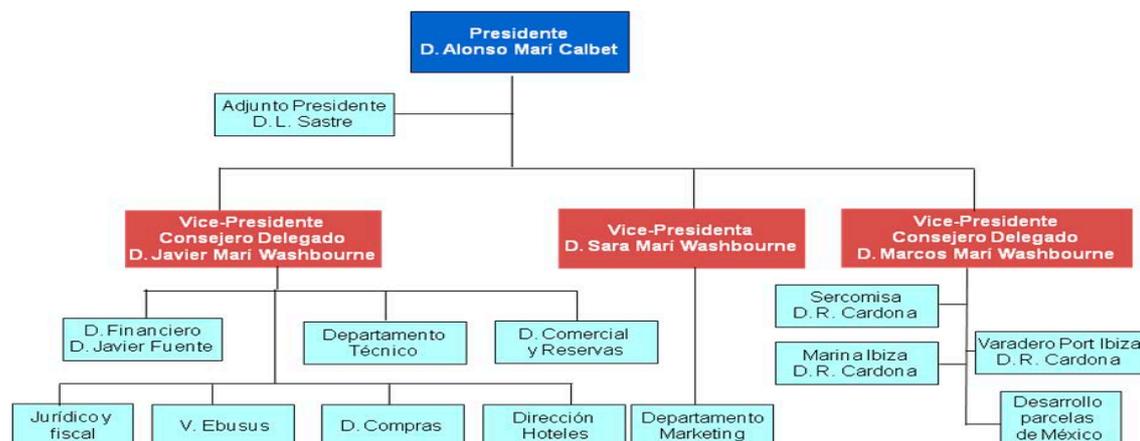
GRI 102-16

El Modelo de Gobierno se basa en los principios y líneas de actuación establecidas en el Código de Ética del Grupo, velando por el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital.

El Consejo de Administración aprueba los objetivos y las líneas de desarrollo de los mismos.

La estructura corporativa habida en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

GRI 102-18



En el Grupo la Dirección Financiera es corporativa y presta servicio a todas las líneas de actividad del Grupo.

GRI 102-17

Ética e integridad -

Insootel Group sigue afianzando las buenas prácticas de gobierno corporativo, basadas en la ética y la integridad, de acuerdo con su voluntad de constante adaptación a los más altos estándares de referencia en la materia. Para ello, nos regimos por el Código de Ética y conducta profesional, que abarca todas las actividades desarrolladas por Insootel Group y recoge los principios básicos de actuación. El Código de Ética fue aprobado y validado por el Consejo de Administración.

GRI 102-20

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno de Insootel Group y de éste depende el Comité de Dirección. El Comité de Dirección es responsable de supervisar y actualizar la información relevante y relacionada con el cumplimiento del Código de Ética y conducta profesional. Insootel Group aplica las líneas y objetivos del Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo. La Organización Mundial del Turismo y la Red Española del Pacto Mundial impulsan la iniciativa «Turismo responsable: un compromiso de todos», que incluye la firma del Código Ético y la adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial. Ambas abogan por un turismo responsable que contribuya a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Código de Ética y conducta profesional aborda uno de los principios generales de comportamiento de los profesionales de Insootel Group, la anticorrupción y el fraude, estableciendo que la Dirección del Grupo debe:

Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de las funciones y actividades encomendadas

Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados

No discriminar por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a la condición de mérito y capacidad personal

No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso

Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados

Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la empresa, de modo que la continuidad de esta no dependa de ningún administrador ni directivo

Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para la prevención de riesgos laborales

Procurar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar de los empleados

Procurar la inserción de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa que pudieran dificultar su integración laboral

Colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y ONGs dedicadas a mejorar los niveles de atención social a los más desfavorecidos

Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social del Grupo

Transparencia y confidencialidad La comunicación, tanto externa como interna, se realizará de forma transparente y respetando la confidencialidad legal y éticamente exigible

Todos los miembros del órgano de gobierno y las personas empleadas son informados sobre el Código de Ética y conducta profesional y las respectivas políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción:

deben actuar de acuerdo con los procedimientos internos existentes para evitar situaciones de estafa, cohecho, corrupción y delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social;

deben informar previamente a sus responsables en todos los procesos de negociación y contratación en nombre de Insotel Group y abstenerse de realizar cualquier tipo de ofrecimiento a autoridades, organismos, administraciones públicas u otras instituciones, además de rechazar e informar internamente de posibles ofrecimientos de cualquier tipo de remuneración;

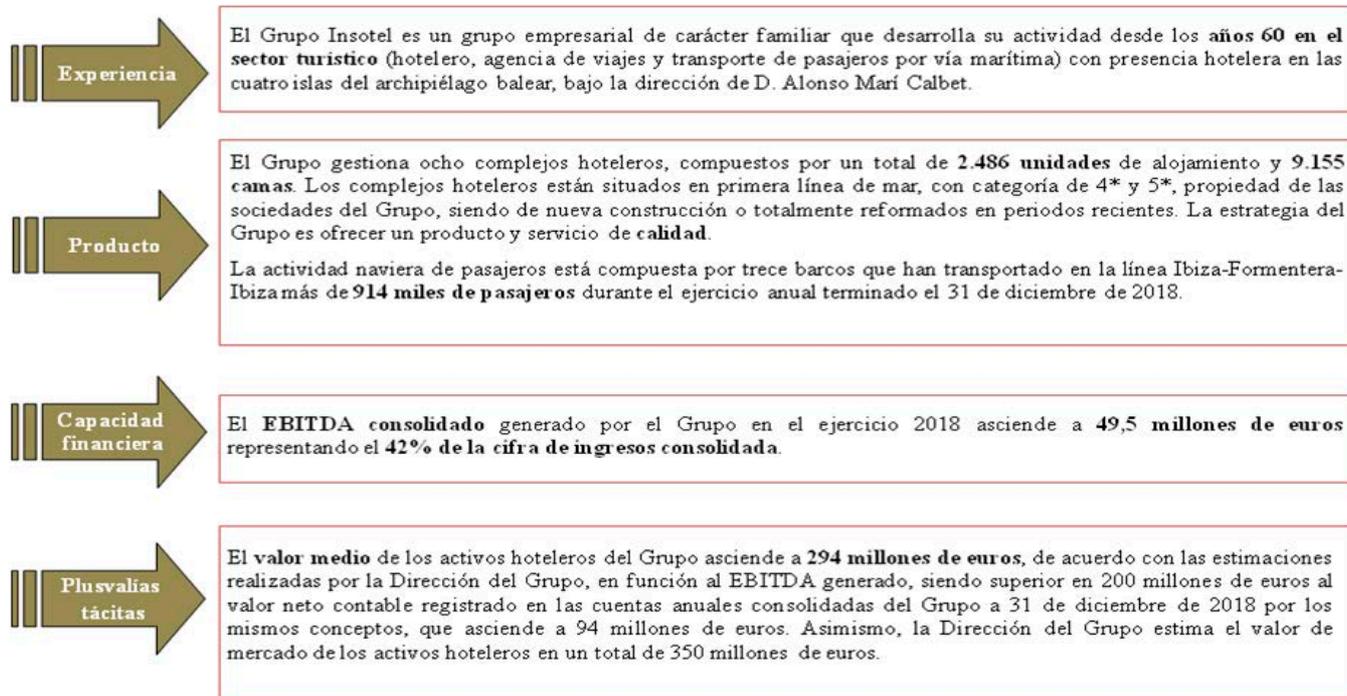
tienen la obligación de poner en conocimiento internamente cualquier incumplimiento del código ético y de las normas de Insotel Group en este ámbito

Existen diversos procedimientos y normativas internas que establecen, de forma directa o indirecta, mecanismos de control para evitar cualquier tipo de corrupción.

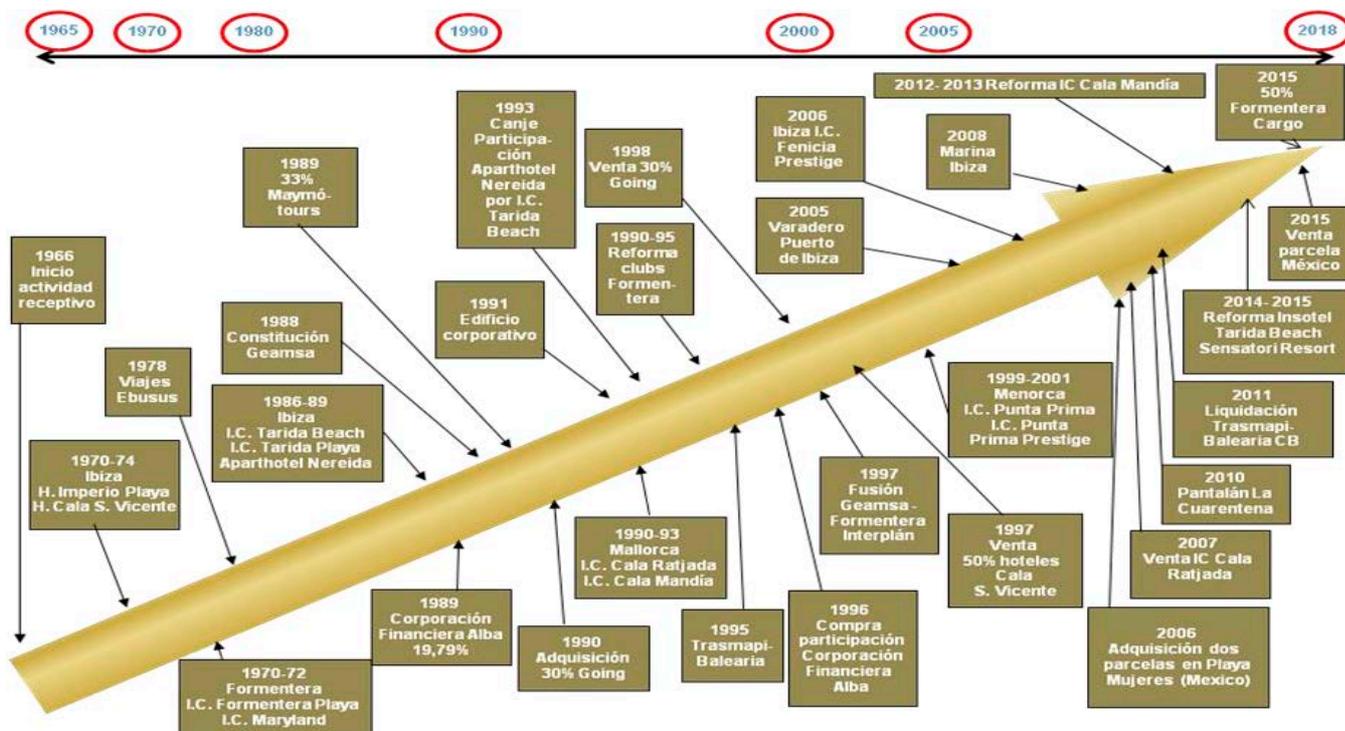
GRI 102-25

En relación a lo establecido en el artículo 229 la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por el que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, se informa que los Administradores y personas vinculadas a los mismos, tanto de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. como del resto de sociedades dependientes, no han incurrido en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con las Sociedades.

7.4. Evolución del Grupo

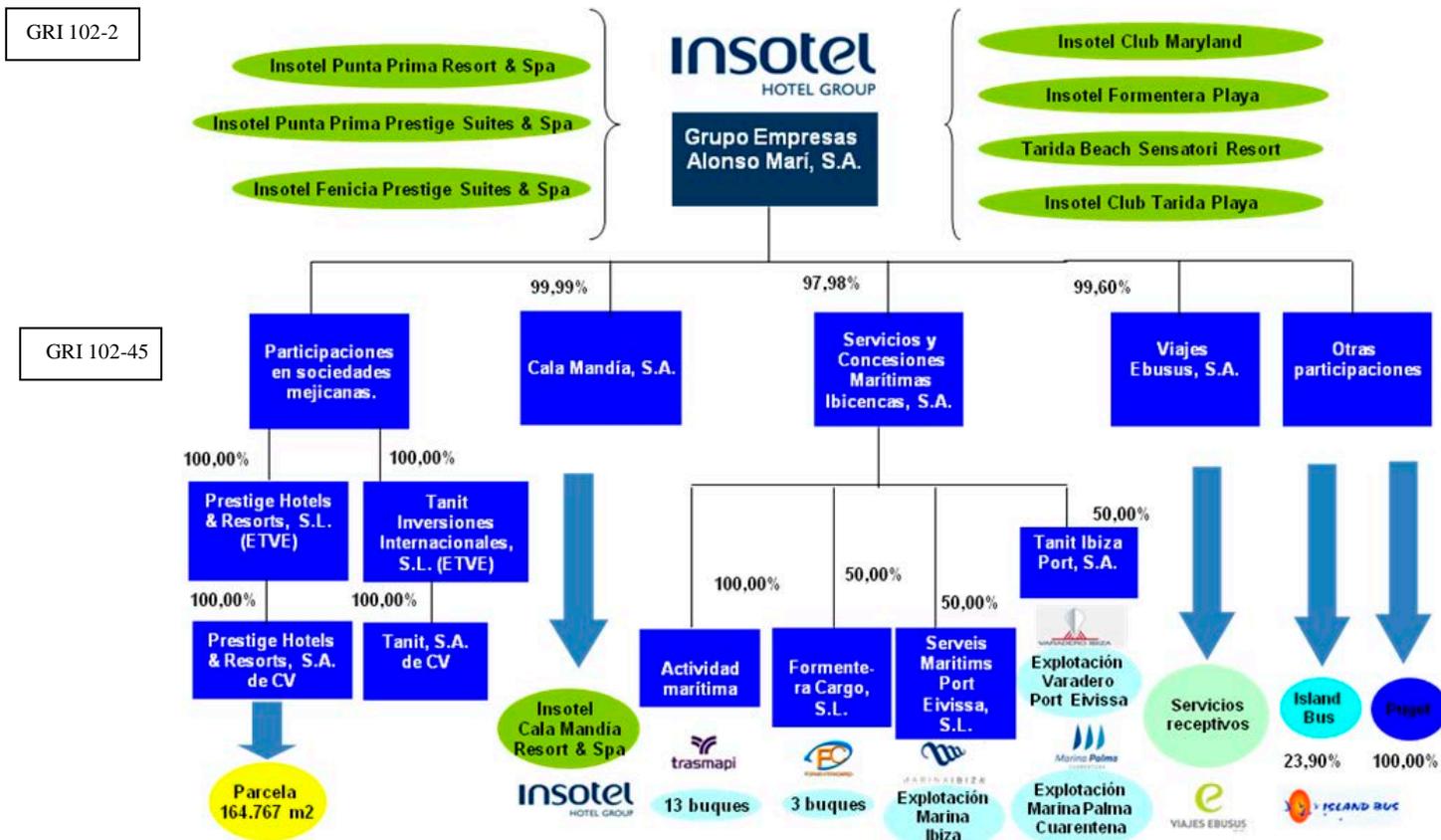


La evolución del Grupo es la siguiente:



7.5. Actividades del Grupo

Las actividades del Grupo en los ejercicios 2018 y 2017 son las siguientes:



Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. y las Sociedades dependientes constituyen el denominado Insotel Group, cuya actividad principal es la explotación de establecimientos hoteleros en régimen de propiedad.

Además, el Grupo desarrolla actividades en otras áreas de la actividad turística, transporte marítimo de pasajeros y carga, gestión de puertos deportivos y varadero para embarcaciones, así como la explotación de una estación marítima en las Islas Baleares y desarrollo de un futuro proyecto hotelero e inmobiliario en Méjico.

7.5.1. Actividad hotelera

Los complejos hoteleros propiedad del Grupo, con categoría de 4 y 5 estrellas, son los siguientes:



GRI 102-4

GRI 102-10

En el ejercicio 2018 los Administradores de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. han acordado la construcción de un complejo hotelero en la parcela propiedad de Prestige Hotels & Resorts, S.A. de C.V., estando previsto el inicio de las obras en diciembre de 2019 y la apertura del hotel en el ejercicio 2021. El complejo hotelero contará con 400 habitaciones especializado en el producto All Inclusive enfocado al turismo de "Sólo Adultos".

Las características de los complejos hoteleros del Grupo son las siguientes:

	Año apertura	Unidades	Unidades acumuladas	Camas	Camas acumuladas
Insootel Club Formentera Playa	1971	357	357	1.076	1.076
Insootel Club Maryland	1972	325	682	1.280	2.356
Insootel Tarida Beach Sensori	1987	421	1.103	1.470	3.826
Insootel Club Tarida Playa	1990	115	1.218	460	4.286
Insootel Club Cala Mandia	1993	564	1.782	2.222	6.508
Insootel Club Punta Prima	1999	480	2.262	1.920	8.428
Insootel Punta Prima Prestige	2001	52	2.314	208	8.636
Insootel Fenicia Prestige Suites &	2006	172	2.486	519	9.155
		2.48		9.155	

GRI 102-2

Los complejos hoteleros operan bajo las siguientes marcas:



INSOTEL CLUB:

Establecimientos ideados para familias que destacan por sus servicios e instalaciones de calidad, con gran variedad de deportes, animación y opciones de comida y bebida, "F&B".



- Media pensión (desayuno y cena, bebidas incluidas).
- Dos cenas temáticas semanales.
- Amplia selección de deportes.
- Completo programa de animación INSOTEL TEAM para adultos y niños.



- Pensión completa, bebidas incluidas.
- Desayuno continental con horario más amplio.
- Bebidas internacionales y nacionales, alcohólicas y no alcohólicas. Snacks fríos en bares.
- Una amplia gama de deportes.
- Completo programa de animación Insotel Team para adultos y niños.



Línea de productos de alto nivel con alojamiento y servicio del más alto estándar, asignada a los complejos hoteleros 5* Lujo.

Las estancias (pernoctaciones) habidas en los hoteles del Grupo en los ejercicios 2018 y 2017 son las siguientes:

	2017	2018
Estancias hoteleras	1.058.622	1.057.204

La composición de los clientes de la actividad hotelera por nacionalidades es la siguiente:

Gran Bretaña	38,66%
Alemania	26,80%
Italia	14,22%
España	5,62%
Polonia	3,42%
Bélgica	2,94%
Luxemburgo	1,69%
Suiza	1,45%
Holanda	1,26%
Suecia	0,97%
Francia	0,88%
Otros	2,10%
	100,00%

"Otros" incluye 70 países de procedencia.

7.5.2. Actividad transporte marítimo de pasajeros y carga

Servicios y Concesiones Marítimas de Ibiza, S.A. (Sercomisa), sociedad participada de forma directa al 97,98% por Grupo Empresas Alonso Marí, S.A., se constituyó el 15 de julio de 1979. Desde sus orígenes, la actividad naviera de Sercomisa ha: pasaje Ibiza-Formentera operada bajo la marca "Trasmapi"

La explotación de la línea Ibiza-Formentera se realiza de tres formas:

- Línea Jet: travesía de 25 minutos
- Línea Express: travesía de 35 minutos
- Línea Ferry: Transporte de pasajeros y vehículos

GRI 102-2



GRI 413-1

En Trasmapi sabemos de la importancia de conectar Ibiza y Formentera con la mayor frecuencia posible. Nuestros principales clientes, residentes en las islas, nos eligen cada día por nuestra fiabilidad y mayor número de conexiones tanto en verano como en invierno.

Nuestros buques y nuestros patrones adaptados a la climatología y características de las aguas del Mediterráneo, nos permiten minimizar las cancelaciones por mal tiempo y navegar con total seguridad, siendo la naviera líder en el transporte de pasajeros entre Ibiza y Formentera.

Nuestro compromiso es ofrecer un producto de calidad acorde con el destino Formentera. Cuidamos y renovamos nuestra flota con orientación a la mejora continua. Sabemos que solo son 30 minutos de trayecto pero nuestro compromiso es que sean lo más agradable para nuestros clientes. Ya sea en verano disfrutando del aire libre en nuestras cubiertas, como en invierno en nuestros salones, la fidelidad de nuestros pasajeros nos hace ser la empresa líder en el transporte de pasajeros entre Ibiza y Formentera.

GRI 413-1

Trasmapi cuenta con más de 40 años de experiencia cubriendo la ruta entre Ibiza y Formentera, departamento técnico formado por ingenieros y mecánicos navales, varadero propio en Ibiza y capitanes locales con muchos años de experiencia en esta línea. Nuestra flota renovada y continuamente auditada, nos confiere la mayor fiabilidad de la línea Ibiza-Formentera. Minimizar las incidencias técnicas, buscar la eficiencia de nuestros buques y ofrecer el mejor servicio para ser la naviera líder en el traslado de pasajeros entre Ibiza y Formentera.

Los pasajeros transportados en el transporte marítimo son las siguientes:

	2017	2018
Pasajeros	1.061.294	1.099.794

El 12 de marzo de 2015 Sercomisa adquiere el 50% de las participaciones de Formentera Cargo, S.L.

Formentera Cargo, S.L. ha explotado la línea de transporte marítimo de mercancía rodada y carga entre Ibiza y Formentera.

A 31 de diciembre de 2018 Formentera Cargo, S.L. es propietaria de los siguientes buques:

- Nura Nova
- Ofiusa Nova
- Cristóbal Colón de Ibiza



GRI 102-2

7.5.3. Actividad gestión y explotación de puertos



GRI 102-2

Serveis Marítims Port Eivissa, S.L., sociedad participada al 50% por Servicios y Concesiones Marítimas Ibicencas, S.A., gestiona, bajo concesión administrativa, un puerto deportivo en el puerto de Ibiza, bajo la marca Marina Ibiza.

Marina Ibiza es un puerto de última generación que conjuga la exclusividad de su oferta de ocio y restauración con la elegancia de su diseño y la funcionalidad en la distribución de sus instalaciones y amarres.

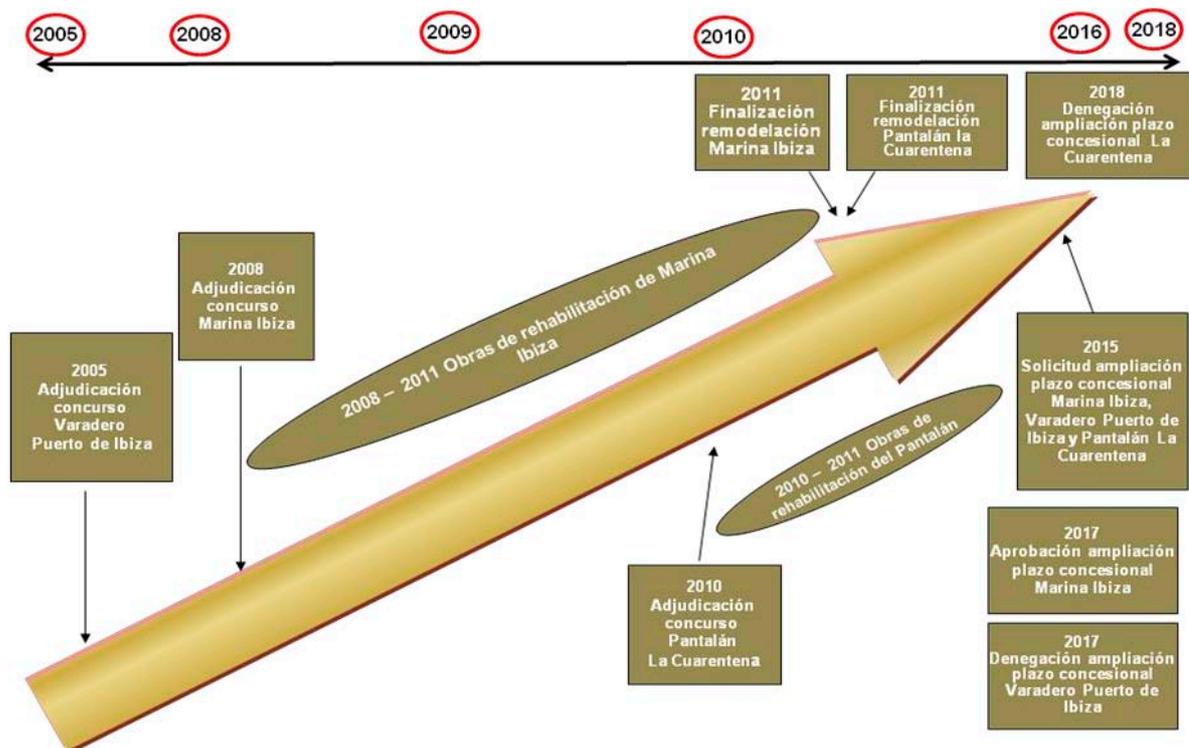
Marina Ibiza dispone de amplios amarres en venta y alquiler para embarcaciones hasta de 60 m, pudiendo acoger a megayates de mayor eslora. Cuenta con un diseño innovador y ofrece una estructura muy práctica.

En su remodelación se han utilizado materiales de gran calidad e incorporado todo lujo de detalles orientados a la comodidad del cliente, como fingers de madera para facilitar el acceso a las embarcaciones, suministros de combustible en los amarres para grandes esloras o parking vigilado las 24h.

Además, se ha apostado por incorporar numerosos espacios verdes, tanto en los pantalanes como en el Boulevard de entrada, que convierten al puerto en un agradable oasis.

La dársena norte, para esloras pequeñas y medianas, es la zona más resguardada del puerto, desde donde se accede a la Marina Seca, destinada al internaje, reparación y mantenimiento de los barcos. La dársena sur, la zona más exclusiva del puerto, dispone de amarres para grandes esloras donde amarran los megayates. Y entre ambas, el Boulevard de entrada que conduce a la zona comercial y social del puerto, donde además se encuentran las oficinas y el edificio de Capitanía.

La evolución de Marina Ibiza es la siguiente:



7.5.4. Actividad gestión y explotación de varadero

Tanit Ibiza Port, S.A., sociedad participada al 50% por Servicios y Concesiones Marítimas Ibicencas, S.A., gestiona, bajo concesión administrativa, un varadero en el puerto de Ibiza, bajo la marca Varadero Ibiza.



GRI 102-2

Situado en el corazón de la capital Pitiusa, en Varadero Ibiza realizamos todo tipo de servicios de mantenimiento y reparación de embarcaciones, destacando entre todos el servicio de travelift, cuya capacidad de izar embarcaciones de 160 toneladas con una manga máxima de 10 metros lo convierte en uno de los mayores de las Islas Baleares.

Varadero Ibiza cuenta con una ventaja sustancial: La mayoría de los talleres que brindan servicios se encuentran en sus instalaciones, agilizando enormemente las tareas de mantenimiento y reparación de las embarcaciones.

Todas las instalaciones de Varadero Ibiza fueron renovadas totalmente en 2006. Tanto talleres como amarres sufrieron amplias mejoras, ofreciendo hoy en día en todos ellos:

- Electricidad hasta 400A trifásico
- Conexiones ADSL
- Telefonía

Nuestros amarres pueden albergar embarcaciones de hasta 45 mts de eslora y tenemos una capacidad de izada de 160 TN y cuyo foso puede albergar embarcaciones hasta 10 mts de manga.

7.6. Políticas

GRI 102-26

El Consejo de Administración de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A. aprueba y actualiza las políticas y normas del Grupo para mejorar la transparencia y garantizar una dirección alineada a los objetivos de nuestros grupos de interés.

Es responsabilidad de cada departamento del Grupo detectar necesidades e impactos que requieran la elaboración o actualización de políticas.

Todas las políticas, normas, códigos de conducta y procedimientos son comunicados a toda la organización.

El Grupo ha clasificado las políticas de acuerdo con la siguiente agrupación:

- Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
- Derechos humanos
- Gestión
- Medio Ambiente
- Recursos humanos
- Sociedad / Comunidad

Las políticas vigentes del Grupo y los grupos de interés que implican son las siguientes:

	Política	Actividad	Descripción	Grupo de interés
RSC	Política de Responsabilidad Social Corporativa	Hotelera, transporte marítimo y gestión puertos deportivos	Políticas generales en relación al medioambiente, recursos humanos, relaciones con el cliente, proveedor y con la comunidad local	Clientes, empleados, proveedores, comunidad local
	Política de comunicación entre los distintos niveles de la organización	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Definición del método utilizado por Insotel Group para el intercambio de información entre los diferentes niveles de la organización, la transmisión de información sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión hacia el exterior, y la recepción y respuesta a quejas o sugerencias procedentes de sus clientes	Empleados, clientes y proveedores
Derechos humanos	Política de protección al menor	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Descripción de compromisos hacia niños y adolescentes	Empleados, comunidad local
Derechos humanos	Política de Derechos Humanos	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Políticas en relación a: - Protección de menores - Trabajo forzoso - Discriminación por sexo, raza, religión u otras creencias	Empleados, proveedores, comunidad local
Gestión	Política de gestión técnica	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Política de optimización, en términos de servicio, ejecución y mantenimiento de las instalaciones de Insotel Hotel Group. Planificación y autorización de inversiones a realizar en los establecimientos hoteleros, así como del mantenimiento preventivo de las instalaciones.	Clientes, comunidad local
Gestión	Política de inversiones y mantenimiento de instalaciones	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Planificación y autorización de inversiones a realizar por el Grupo, así como del mantenimiento preventivo de las instalaciones.	Proveedores y clientes
Gestión	Políticas de emergencias	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Políticas para conseguir que cualquier incidente que pueda afectar a los hoteles, la marina y al varadero tenga una incidencia mínima o nula sobre: 1.- Las personas. 2.- Las instalaciones. 3.- El medio ambiente. 4.- La continuidad de las actividades	Clientes, empleados, comunidad local
Gestión	Política de compras	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Determina las pautas y principios comunes y globales que deben seguirse en el desarrollo de las relaciones de la compañía con los proveedores de bienes o de servicios	Proveedores, comunidad local

	Política	Actividad	Descripción	Grupo de interés
Gestión	Políticas de evaluación de la satisfacción de cliente	Hotelera	Descripción del proceso de recogida, análisis y tratamiento de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de InsoTel Hotel Group	Clientes
Gestión	Políticas de revisión del sistema de gestión por la Dirección	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	<p>Políticas de revisión y control por parte de la Dirección General del Grupo del cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vigencia de la Política de Calidad y medio Ambiente. - Resultados de auditorías (internas y externas). - Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos suscritos - Comunicaciones de las partes interesadas. - Desempeño ambiental de la organización. - Desempeño de los procesos y conformidad del producto - Estado de las acciones correctivas y preventivas. - Anteriores Revisiones del Sistema por la dirección. - Cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales, que puedan afectar al sistema de gestión de calidad y medio ambiente. Gestión del cambio. - Evaluación de Aspectos ambientales. - Valoración de objetivos. - Emergencias ambientales. - Resultados de la revisión: resultados medición de la satisfacción del cliente, mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. - Recomendaciones para la mejora. - Contexto de la organización - Riesgos y oportunidades 	Empleados, clientes, proveedores, comunidad local
Gestión	Políticas de comunicación con touroperadores	Hotelera	Descripción del proceso de comunicación con los representantes de los tour operadores	Clientes
Gestión	Política de comercialización y ventas	Hotelera	Descripción de la operativa del proceso de comercialización y ventas, con el objetivo de incrementar, consolidar y rentabilizar la red comercial de InsoTel Hotel Group, y satisfacer las necesidades de venta de los hoteles aumentando el volumen de ventas y los ingresos de la organización.	Clientes

	Política	Actividad	Descripción	Grupo de interés
Gestión	Política de actuación ante accidentes de clientes	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Descripción de proceso de actuación ante incidentes/accidentes de clientes que se puedan producir en el establecimiento.	Clientes
Gestión	Política de compensaciones a clientes	Hotelera	Política de compensaciones a ofrecer a los clientes en los casos que el establecimiento haya creado alguna insatisfacción en los mismos	Clientes
Gestión	Política de objetivos e indicadores	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Descripción de la sistemática establecida para: la elaboración, seguimiento y actualización de los objetivos establecidos en Insotel Group (Oficina Central y Hoteles) que aplica a todas las actividades, servicios e instalaciones de Insotel Hotel Group que sean susceptibles de incidir en el medio ambiente y en la calidad de los servicios.	Clientes, proveedores, empleados, comunidad local
Gestión	Políticas sobre incumplimientos	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Políticas para gestionar las posibles no conformidades, que puedan suceder en los establecimientos y la oficina central del Grupo en: <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de requisitos legales - Incumplimientos derivados de auditorías internas y/o externas. - Incumplimiento continuado de los objetivos establecidos. - Incumplimiento de algún requisito exigido y/o definido en el Sistema de Gestión establecido por Insotel Hotel Group 	Empleados, clientes, proveedores, comunidad local
Gestión	Política marketing, publicidad y comunicación	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Políticas sobre como presentar el Grupo, acercamiento y comunicación con clientes y sociedad	Clientes, empleados y comunidad
Gestión	Política de relación con grupos de interés	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Existen diversas políticas en la que se establecen los procedimientos de comunicación con los grupos de interés	Empleados, proveedores, clientes y comunidad local
Gestión	Política gestión de riesgos	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Descripción de riesgos y gestión de los mismos	Accionistas, empleados, proveedores clientes y comunidad local
Gestión	Código ético	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Marco de principios, valores y normas que han de servir de guía de conducta a todos los empleados del Grupo	Clientes, empleados, proveedores, comunidad local
Medio Ambiente	Política calidad y medio ambiente	Hotelera, transporte marítimo y gestión puertos deportivos	Descripción del sistema establecido por Insotel Hotel Group, para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de sus actividades, así como establecer la forma de actuar en Insotel Group, para identificar y responder a potenciales accidentes, situaciones de emergencia y para prevenir o minimizar los impactos ambientales asociados a ellos.	Clientes, empleados, proveedores, comunidad local

	Política	Actividad	Descripción	Grupo de interés
Medio Ambiente	Política sobre sensibilización medio ambiente	Hotelera, transporte marítimo y gestión puertos deportivos	Políticas sobre contaminación, reciclaje, consumo energético	Clientes, empleados, comunidad local
Medio Ambiente	Política de auditorías internas de calidad y medio ambiente	Hotelera	Verificar que el Sistema de Gestión (sistema de calidad y medio ambiente), está totalmente implantado y evaluar la efectividad y adecuación del Sistema de Gestión	Clientes, empleados, comunidad local
Medio Ambiente	Políticas sobre biodiversidad	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Políticas sobre tratamiento del entorno	Clientes, empleados, comunidad local
Medio Ambiente	Política gestión de basuras	Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Procedimientos sobre el tratamiento de las basuras	Clientes, empleados, comunidad local
Medio Ambiente	Política de salud, seguridad marítima y protección del medio ambiente	Transporte marítimo	Compromisos para el cumplimiento de las responsabilidades en materia de salud, seguridad y protección del medio ambiente	Clientes, empleados, comunidad local
Medio Ambiente	Política de calidad, medio ambiente y seguridad	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Compromisos para el cumplimiento de las responsabilidades en materia de salud, seguridad y protección del medio ambiente	Clientes, empleados, comunidad local
Medio ambiente	Política de cumplimiento de la legislación medioambiente	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Descripción de las políticas para identificación, el mantenimiento y el registro de los requisitos legales medioambientales que le sean de aplicación, así como aquellos otros compromisos suscritos de forma voluntaria en : <ul style="list-style-type: none"> - Emisiones a la Atmósfera - Aguas y Residuos - Actividades clasificadas y ruido - Reglamentos Técnicos 	Clientes, comunidad local
Recursos humanos	Política de Seguridad y Salud	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	Descripción de las políticas en prevención de riesgos laborales	Empleados
Recursos humanos	Política de gestión de personas	Hotelera; Transporte marítimo; Gestión puertos deportivos y varadero	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la operativa del proceso de administración de personal, de la gestión de las actuaciones que se desprenden de las relaciones laborales entre la organización y sus empleados, conforme a la normativa vigente. - Definición las directrices de formación, competencia y cualificación del personal, que en sus funciones pueda afectar al Sistema de Gestión definido por Insotel Group 	Empleados

7.7. Gestión de riesgos

GRI 102-30

El Consejo de Administración de Grupo Empresas Alonso Marí, S.A., como sociedad dominante de Grupo, es responsable de aprobar la Política de Gestión de Riesgos del Grupo.

La política de gestión de riesgos del Grupo establece los principios básicos para la gestión de riesgos, el marco general de actuación y los criterios que debe seguir la gestión de riesgos.

El Comité de Dirección del Grupo revisa la gestión de riesgos en los procesos críticos de las actividades del mismo, identifica los riesgos más significativos y realiza el seguimiento de la evolución de los mismos para medir su impacto y anticipar acciones de mitigación.

Para asegurar una efectiva gestión de riesgos y control, y dando respuesta a los asuntos materiales más relevantes para los grupos de interés, Insotel Group refuerza una cultura permanente de la gestión de riesgos en todas las áreas del Grupo.

Las actividades de Insotel Group se desarrollan, fundamentalmente, en las Islas Baleares, y en México en la medida que el Grupo es propietario de un terreno sobre el que se ha acordado la construcción de un complejo hotelero, siendo diferentes los entornos socioeconómicos y marcos regulatorios de España y México, por lo que estamos expuestos a diversos tipos de eventos que pueden afectar a la consecución de nuestros objetivos.

La Dirección Corporativa junto con la dirección de las distintas líneas de actividad que el Grupo desarrolla identifican los principales riesgos que puede afectar al Grupo, son valorados y gestionados para evitar, en la medida de lo posible, efectos negativos en la actividad del Grupo.

GRI 102-29

GRI 102-15

Los principales riesgos identificados y la vinculación a los asuntos materiales y a las políticas aplicadas por el Grupo son los siguientes:

Categoría	Tipo de	Asuntos materiales	Descripción	Políticas del Grupo y Acciones realizadas
Globales	Políticos	- Ética, Transparencia y Buen Gobierno: Corrupción y soborno - Contribución a la sociedad en comunidades locales	- Terrorismo	- Código Ético - Política de emergencias - Política de actuación ante accidentes de clientes - El Grupo dispone de planes de emergencia
	Catástrofes	Cambio climático: Consumo y eficiencia energética Seguridad del Cliente	- Tormentas e inundaciones - Efectos cambio climático	- Política ambiental - Política de emergencias - Política de actuación ante accidentes de clientes - El Grupo dispone de planes de emergencia
	Comunicación con la comunidad local	Contribución a la sociedad en comunidades locales	Oposición de las comunidades al desarrollo de proyectos, percepción negativa acerca de la gestión llevada a cabo por el Grupo	- Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política de relación con grupos de interés
Negocio	Competencia	Cliente y calidad del servicio	Aumento competencia Nuevos competidores Reestructuraciones Precios	- Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política de calidad y medio ambiente - Políticas de evaluación de la satisfacción de cliente - Políticas de comunicación con touroperadores - Política de objetivos e indicadores - Análisis del sector - Calidad en el producto de todas las líneas de actividad - Focalizados al cliente - Ubicación de los hoteles en primera línea de mar - Comunicación fluida con grupos de interés (touroperadores y clientes finales) - Diversificación con la inversión de un complejo hotelero en Méjico
	Mercado		Cambios preferencias clientes Madurez del mercado Nuevas zonas de competencia	
	Ubicación actividad		Concentración de actividad	

Categoría	Tipo de	Asuntos materiales	Descripción	Políticas del Grupo y Acciones realizadas
Operacionales	Personal	Seguridad y salud en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo (Accidentes, enfermedades profesionales, etc.). Accidentes cero	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política de calidad y medio ambiente - Política de Seguridad y Salud - Política de gestión de personas - Código Ético - El departamento de Recurso Humanos: <ul style="list-style-type: none"> - Identifica los roles clave - Ofrece carrera profesional - Fideliza al empleado y define una propuesta de valor al empleado, - Impulsa la formación - Movilidad para ofrecer carreras profesionales internacionales - Portal interno - Política de Derechos Humanos
		Formación del personal	Pérdida personal clave Dificultad para contratar personal adecuado Insuficiencia personal cualificado Rotación general del personal Insuficiente formación Baja satisfacción de empleados	
		Inclusión y diversidad	Diferencias entre hombres y mujeres, no aceptación de personal con discapacidades, etc. Diversidad: desigualdad, discriminación, brecha salarial, etc.	
		Derechos Humanos	No cumplir con la protección a los derechos humanos	
	Crecimiento	Cliente y calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevas zonas de expansión - Recursos financieros - Aumento competencia - Nuevos competidores - Precios - Cambios preferencias clientes - Madurez del mercado - Nuevas zonas de competencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política de calidad y medio ambiente - Políticas de evaluación de la satisfacción de cliente - Análisis de mercado - Generación de recursos y generación de confianza de la banca
	Cadena de suministro	Compras a proveedores locales	Cadena de suministro: no disponer del suficiente control sobre los proveedores en materia	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política de compras

Categoría	Tipo de	Asuntos materiales	Descripción	Políticas del Grupo y Acciones realizadas
	Eficiencia energética	Consumo y eficiencia energética.	<ul style="list-style-type: none"> - Coste del suministro - Riesgos climáticos (físicos, regulatorios, de mercado) - Escasez de recursos naturales - Necesidad de adaptación a una economía circular 	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política de calidad y medio ambiente - Política sobre sensibilización medio ambiente - Políticas sobre biodiversidad
	Consumo agua	Consumo agua	<ul style="list-style-type: none"> - Coste de suministro - Escasez de recursos y calidad del agua 	
	Tratamiento aguas residuales	Aguas residuales Seguridad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Contaminación - Coste depuración 	
	Gestión de residuos	Gestión de residuos Seguridad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Contaminación - Costes de reciclaje y destrucción 	
	Biodiversidad	Limpieza y protección de playas	<ul style="list-style-type: none"> - Contaminación - Pérdida de clientes 	
Legales	Riesgos legales y fiscales	Ética, Transparencia y Buen Gobierno: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética en la gestión del negocio ✓ Corrupción y soborno 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios normativos - Litigios - Inspecciones - Ética e integridad (corrupción, blanqueo, falta de transparencia, actividades de lobby cuestionables, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Código Ético - Adaptación del Reglamento General de Protección de Datos - Revisión de las políticas del Grupo
Tecnología	Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> - Ética, Transparencia y Buen Gobierno - Seguridad del cliente - Seguridad del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Protección información - Rapidez obtención información - Canales de distribución 	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la arquitectura de sistemas para dar soporte al negocio y al cumplimiento de los objetivos del Grupo - Estandarización de los sistemas de gestión del Grupo - Plan de Seguridad Tecnológico para la prevención de ciberataques externos - Plan de formación y concienciación en materia de seguridad para todos los empleados que utilicen herramientas tecnológicas
Financieros	Tipo de cambio	Posición financiera	Riesgo tipo cambio USD/euro	- Financiación en USD, moneda funcional del negocio
	Tipo de interés		Variaciones de tipo de interés	- Posibilidad de contratos de cobertura en función de las previsiones de evolución del tipo de interés
	Rentabilidad		Generación de pérdidas y/o baja rentabilidad	- Optimización de ingresos y eficiencia en gastos

El 85% de la actividad del Grupo se realiza en las islas de Ibiza y Formentera. En los últimos ejercicios ha habido una elevada afluencia de turistas a la isla de Ibiza que ha generado la construcción de nuevos establecimientos hoteleros y un aumento del precio por estancia de los mismos. Se prevé una posible disminución de la afluencia de visitantes en los próximos ejercicios generado por la recuperación de destinos competidores como los países del Norte de África, Grecia y Croacia. Para mitigar el posible efecto que este hecho pueda generar en el Grupo, la Dirección sigue apostando por el mantenimiento en óptimas condiciones de los hoteles del Grupo así como las embarcaciones con el objeto de prestar servicios de calidad a los clientes. Asimismo, la ubicación de los complejos hoteleros del Grupo en primera línea de mar es un factor altamente competitivo.

7.8. Principales indicadores económicos

Insotel Group en cifras

	2016	2017	2018
GRI 102-7			
GRI 201-1			
Cifra de negocios consolidada (miles	114.302	118.956	118.828
Beneficio de explotación consolidado	36.821	37.844	33.992
EBI TDA consolidado (miles euros)	53.281	53.586	49.451
Resultado neto consolidado (miles euros)	30.649	25.529	26.112
Patrimonio neto consolidado (miles	185.888	209.160	234.925
Inmovilizado neto consolidado (miles	205.558	215.025	205.543
Total activo consolidado (miles de euros)	307.164	324.460	333.208
Numero de estancias hoteleras	1.072.068	1.058.622	1.057.204
Numero de complejos hoteleros	6	6	6
Número de habitaciones	2.486	2.486	2.486
Número de embarcaciones	7	7	7
Número de pasajeros transportados (via	818.748	1.061.294	1.099.794
Número de plantilla máxima	1.608	1.616	1.631
Número de empleados medios	781	879	907

El año 2018 es una nueva muestra de la fortaleza del modelo de negocio de Insotel Group, que ha permitido obtener sólidos resultados económicos. La totalidad del resultado del Grupo se genera en las Islas Baleares.

El crecimiento sostenido del Grupo se sustenta en la procedencia de los clientes, con un importante peso de los mercados internacionales, principalmente Alemania, Reino Unido e Italia, y la continua mejora del mercado nacional.

Ingresos agregados por línea de actividad

	Miles de euros		
	2016	2017	2018
Actividad hotelera	84.234	84.726	83.711
Transporte marítimo	17.718	19.247	19.111
Gestión de puertos y varadero	22.009	23.911	22.717
Total ingresos agregados	123.961	127.884	125.539

La composición del resultado consolidado de los ejercicios 2018 y 2017 por línea de actividad es la siguiente:

	Euros			
	Hoteles	Naviera	Puertos Deportivos y Varadero	Total
2018	18.360	5.204	2.548	26.111
2017	15.982	6.604	2.944	25.531
	Porcentaje sobre total			
2018	70,32%	19,93%	9,76%	100,00%
2017	62,60%	25,86%	11,53%	100,00%

8. Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

8.1. Los valores que nos definen

Misión Insotel Group tiene como misión:

GRI 103-2

- ser el grupo hotelero turístico con actividad de desarrollo sostenible con presencia en todas las islas de Baleares, referente en toda Europa, proporcionando experiencias inolvidables a familias en un entorno único caracterizado por la situación de los complejos hoteleros en primera línea de mar, la diversión y la calidad de servicio
- ser la mejor empresa de transporte marítimo de pasajeros entre Ibiza y Formentera, ofreciendo seguridad y buen servicio a bordo a los pasajeros
- ser la mejor empresa en la gestión de marinas deportivas del mediterráneo, ofreciendo ubicación ideal y servicios de calidad

Insotel Hotel Group es una cadena de establecimientos hoteleros, sólidos, rentables y competitivos y flexibles ante los cambios de la demanda. Insotel Hotel Group, ofrece a sus clientes en sus instalaciones, situación, entorno, servicios y productos de elevada calidad.

La expectativa de Insotel Hotel Group, es ser reconocido en el mercado europeo por su esmerado nivel de calidad y constancia a la hora de proporcionar a nuestros clientes una estancia inolvidable.

GRI 102-16

Valores

- Orientación al cliente: Insootel Group, persigue la satisfacción de los clientes, a través de un sistema de gestión de la calidad
- Mejora continua: Nuestro compromiso con la filosofía de la mejora continua persigue la excelencia en nuestro trabajo
- Servicios de calidad: Los servicios de Insootel Group, consiguen satisfacer, y en algunos casos, incluso superar las expectativas de los clientes
- Orientación a la formación continua Los recursos humanos de Insootel Group son de esencial importancia en la filosofía de servicio de la organización El compromiso y el desarrollo profesional de nuestros recursos humanos permiten mejorar la capacidad profesional y el servicio al cliente
- Trabajo en equipo: El trabajo en equipo permite mantener nuestra mentalidad abierta al cambio y a la mejora continua
- Orientación a la Rentabilidad: El desarrollo de la actividad del Grupo está basado en criterios de eficiencia empresarial Insootel Group se propone mejorar permanentemente sus resultados con el fin de asegurar la realización de las actividades que constituyen su Misión
- Respeto al medio ambiente
- Compromiso social

8.2. El órgano de la Responsabilidad Social Corporativa

GRI 102-32

La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa en Insootel Group se gestiona a través del Comité de Gestión de la Calidad y Medioambiente formado por la Propiedad y la Dirección del Grupo. Este es un elemento transversal e impulsor de la sostenibilidad y de las relaciones con los grupos de interés.

El manual de Gestión (Sistema de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental), es el documento básico del Sistema de Gestión implantado por Insootel Group.

Presenta la estructura del sistema implantado en relación a cada uno de los apartados de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, y de la Norma de Calidad de hoteles y apartamentos turísticos UNE 182.001.

El Sistema de Gestión en Insootel Group alcanza a las unidades organizativas, formadas por la Oficina Central y los establecimientos hoteleros así como las otras áreas de negocio, en la gestión de los servicios de soporte asociados a la Oficina Central: comercialización, reservas, recursos humanos, compras, gestión técnica y administración y finanzas.

El Representante de la Dirección en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medioambiente (Sistema de Gestión) es el responsable de desarrollar y mantener el mismo. Los procedimientos documentados definen de forma específica las responsabilidades y relaciones del personal que dirige, realiza o verifica trabajos que afectan al Sistema de Gestión del servicio prestado.

Las responsabilidades del personal de Inotel Group de acuerdo al trabajo que afecta a la calidad y gestión ambiental se recogen, de forma general en la tabla siguiente:

Quién	Responsabilidad
Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Aprueba la política de Responsabilidad Social Corporativa - Asegura la comunicación y entendimiento de la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo
Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> - Define la política de Responsabilidad Social Corporativa - Asegura la comunicación y entendimiento de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Inotel Group
Dirección de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Documenta y mantiene la Política de Responsabilidad Social Corporativa - Revisa de forma regular la efectividad y adecuación del Sistema de Gestión - Asegura que el personal y otros recursos están disponibles para implantar el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> - Define y elabora la documentación del Sistema de Gestión - Asegura que el Sistema de Gestión se implanta y mantiene - Revisa la adecuación del Sistema de Gestión - Coordina las mejoras del Sistema de Gestión
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Implementa el Sistema de Gestión - Cumplen con los estándares, especificaciones y procedimientos documentados

El Sistema de Gestión de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Inotel Group, establece, documenta, implementa, mantiene y mejora, continuamente:

- Los procesos necesarios para el Sistema y su relación en cuanto a secuencia e interacción de los mismos
- Los criterios y métodos para optimizar su desarrollo y asegurar el control de estos procesos
- La disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- El seguimiento, medición y análisis de los procesos
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- El control de las actividades subcontratadas, el seguimiento de estos procesos y su repercusión final sobre la calidad y el medioambiente del servicio prestado

Este Sistema de Gestión tiene por objeto:

- Transmitir la política y objetivos de Inotel Group en materia de Responsabilidad Social Corporativa
- Definir las diferentes responsabilidades en cada uno de los aspectos que cubre el Sistema de Gestión
- Proporcionar de forma coherente servicios que satisfagan los requisitos de los grupos de interés, produzcan el menor impacto medioambiental y cumplan los requisitos reglamentarios aplicables
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de la aplicación eficaz del sistema y su mejora continua
- Identificar los aspectos ambientales derivados de las actividades desarrolladas y la determinación de los impactos ambientales más significativos

Los Compromisos de la Dirección General:

1. La transmisión a la organización de la importancia del cumplimiento de los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios, correspondientes
2. El establecimiento y comunicación de la Política y Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa
3. La revisión por la Dirección de la Política y Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa

4. La adecuada planificación de los recursos necesarios

La Dirección General de Insootel Group establece la Política de Responsabilidad Social Corporativa, incluyendo los objetivos a alcanzar y el compromiso en materia de calidad y medioambiente.

La Política de Calidad y Medioambiente se enfoca, en una parte muy significativa, a la atención a los clientes y para ello se estructura en las directrices del Sistema de Gestión, que se basa en la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y la Norma Une En 182001.

GRI 102-11

La Política de Calidad y Medioambiente forma parte de la cultura de Insootel Group, y para ello debe ser conocida, entendida, implantada y mantenida a todos los niveles de la organización, a fin de transmitir a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes. Además, para que permanezca siempre presente en la actuación diaria de todos, se ha distribuido el documento "Política de Calidad y Medioambiente" en los establecimientos que forman parte de Insootel Group y también, se ha comunicado a las distintas áreas funcionales para que se haga extensivo a toda la organización. En todo momento la Política de Calidad y Medio Ambiente, así como sus sucesivas revisiones, estarán aprobadas por la Dirección General.

GRI 102-43

8.3. Grupos de interés

La relación con los grupos de interés es un objetivo prioritario para Insootel Group. Conocer las inquietudes y necesidades de los grupos de interés es un aspecto básico para la Dirección del Grupo para fijar los objetivos del Grupo y las directrices futuras para ser un Grupo con desarrollo sostenible, con el objeto de poder cumplir, en la medida de lo posible, con los objetivos que planteen los grupos de interés.

GRI 102-43

La comunicación con los grupos de interés nos permite conocer sus necesidades y tomar las estrategias y medidas pertinentes para cumplir los objetivos que derivan en el crecimiento sostenible del Grupo y, en consecuencia, generar rentabilidad para los accionistas que se traduce en la creación de valor para los clientes, empleados, proveedores y para el conjunto de la comunidad. Estas acciones ayudan a cumplir con nuestros objetivos de velar por los Derechos Humanos y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La información que obtenemos de nuestros grupos de interés es muy importante para fijar nuestras líneas estratégicas de actuación así como en la fijación de los objetivos del Grupo. Para ello Insootel Group mantiene comunicaciones fluidas y continuas con los grupos de interés, estableciendo relaciones de confianza para poder identificar objetivos comunes y líneas de actuación que beneficien a ambas partes para poder conseguir una relación "win – win".

Los grupos de interés identificados son:

GRI 102-40

- Accionistas
- Clientes touroperadores
- Cliente final
- Empleados/as
- Proveedores
- Sociedad/Comunidad

Insootel Group ha identificado sus grupos de interés a partir de criterios tales como:

GRI 102-42

- la dependencia (quienes dependen de las actividades, los productos o los servicios o de quienes depende para continuar sus actividades),
- la responsabilidad (ya sea de tipo comercial, legal, operativa, social, etc.),
- la proximidad (quienes se encuentren en el entorno más local),
- la influencia (pueden generar un impacto en la estrategia o en el negocio)

GRI 102-43

GRI 102-44

La comunicación y principales canales de diálogo con los grupos de interés así como los aspectos significativos identificados, son los siguientes:

Grupo interés	Actividad – Canal de dialogo			Principales temas identificados
	Hotelera	Transporte marítimo	Puertos deportivos	
Accionistas	- Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones de las líneas de negocio			<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad y beneficios: posición financiera - Cliente y calidad del servicio - Transparencia y rendición de cuentas: buen gobierno corporativo - Decisiones en relación con los objetivos marcados - Seguridad de las instalaciones y clientes - Competitividad en el mercado, - Desarrollo de proyectos actuales y futuros - Percepción y reputación.
Clientes touroperadores	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas personalizadas a agencias de viajes y touroperadores, recogiendo las necesidades y expectativas de los clientes, e informamos sobre los productos y servicios que ofrecemos - Reuniones con touroperadores - Call Center de atención para agencias de viajes - Asistencia a ferias especializadas, 	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web especializadas para las Agencias de Viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción en el servicio, - Seguridad en las instalaciones, - Innovación en instalaciones, servicios y nuevos proyectos, - Promociones y ofertas, - Seguridad del cliente - Buenas prácticas ambientales: consumos energéticos e hídricos
Cliente final	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción online en clientes alojados en hoteles del Grupo - Puntos de información y recogida de quejas y sugerencias en todos los hoteles del Grupo - Buzón de reclamaciones 		<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción online en clientes - Puntos de información y recogida de quejas y sugerencias en las marinas - Buzón de reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción en el servicio, - Seguridad en las instalaciones, - Innovación en instalaciones, servicios y nuevos proyectos, - Promociones y ofertas, - Buenas prácticas ambientales: consumos energéticos e hídricos - Concienciación en consumo de agua y energético - Limpieza y protección de playas

Grupo de interés	Actividad – Canal de diálogo			Principales temas identificados
	Hotelera	Transporte marítimo	Puertos deportivos	
Empleados/as	Intranet, portal del empleado, atención en recursos humanos, actividades y reuniones específicas con colaboradores, trato personal y directo, impresos de sugerencias y quejas			<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud - Formación - Contratación personal local - Información general, de interés, operativa y corporativa, - Normativa, - Cambios organizativos, - Ofertas internas de empleo, - Organización del trabajo, horarios, - Sugerencias, quejas, consultas.
Proveedores	Reuniones de colaboración y difusión de las políticas de sostenibilidad			<ul style="list-style-type: none"> - Compra responsable, - Compra a proveedores locales - Procesos de contratación, - Cumplimiento de los compromisos contractuales, Extensión del compromiso de responsabilidad corporativa
Sociedad/Comunidad	El diálogo continuo con las comunidades locales es parte de nuestro compromiso. Es la forma más práctica de detectar necesidades con el fin de orientar las actuaciones y/o proyectos de inversión social. Participación institucional. Reuniones con representantes de instituciones públicas y entidades sociales			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de la legislación aplicable, - Transparencia y rendición de cuentas, - Buena gestión de las instalaciones, - Implicación con el entorno local, - Colaboración para el desarrollo de proyectos en beneficio mutuo que promuevan acciones en beneficio conjunto - Limpieza y protección de playas - Aguas residuales



9.1. Objetivos de desarrollo sostenible

El año 2017 fue designado por Naciones Unidas como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. La Organización Mundial del Turismo (UNWTO) ha tratado de aumentar la conciencia y la contribución de la industria de los viajes y el turismo al desarrollo sostenible. Esta decisión, es un hito realmente importante ya que coincide con la adopción por parte de la comunidad internacional de la nueva Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, y en este sentido, el turismo figura de manera destacada en las metas de tres de los ODS:

Objetivo 8 - Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Objetivo 12 - Consumo y producción sostenibles

Objetivo 14 - Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, mares y recursos marinos para el desarrollo sostenible

Los objetivos de InsoTel Group incluyen reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la protección de los Derechos Humanos, e incluimos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y la implantación de forma progresiva de los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, referentes a los derechos humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción, es muy importante para nosotros ya que están alineados con los principios y valores de nuestra cultura corporativa. Nuestro modelo de negocio está basado en una gestión sostenible que nos facilita el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto en esta materia.

Derechos Humanos	Ámbito Laboral	Medio Ambiente	Lucha contra la corrupción
1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos	3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva	7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas
2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
	5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil	9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	
	6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación		



1



horizonte del año 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, abordan los mayores retos de la humanidad, como el hambre, la pobreza, la desigualdad, el acceso al agua, la energía o el cambio climático, desde una óptica global y transversal, donde la solución de unos problemas ayudará a resolver otros, con los que se pretende poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de las personas. En este sentido son una guía obligada para todos, y las empresas debemos contribuir a la consecución a dichos objetivos, por medio de nuestra actividad.

En Insotel Group nos hemos comprometido a contribuir e implantar estos objetivos en nuestra gestión empresarial

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





9.2. Objetivos del Grupo

La realización del análisis de materialidad en el ejercicio 2018 nos apoya la línea estratégica a seguir en el futuro integrando las expectativas de nuestros diferentes grupos de interés de acuerdo con los diversos asuntos materiales identificados y la importancia asignada a cada uno de ellos.

Los objetivos generales que nos marcamos con cada uno de los grupos de interés son los siguientes:

Grupo de interés	Objetivos
Accionistas	Generar valor y rentabilidad para los accionistas a través de una gestión responsable y sostenible
Clientes	Priorizar la calidad en el servicio a través de la innovación para responder a las expectativas y las necesidades de los clientes y los visitantes en un entorno seguro y saludable
Empleados/as	Invertir en los empleados/as, ofreciéndoles un buen lugar para trabajar saludable y seguro, desarrollando la formación y promoviendo la igualdad y la diversidad
Proveedores	Promover la gestión responsable de todas las empresas del Grupo respecto a su cadena de suministro. Maximizar las compras a proveedores locales que cumplan políticas de sostenibilidad
Sociedad/Comunidad	Fortalecer y mejorar la calidad de vida de la sociedad, gracias a un comportamiento responsable y a una estrecha colaboración con organizaciones sociales.



Los objetivos de la responsabilidad corporativa orientada a los grupos de interés es la siguiente:

Grupo de interés	Objetivo	KPI / Desglose información
Accionistas	Mantenimiento resultados por línea de actividad	- Evolución y resultados consolidados y por línea de actividad (apartado 7.8)
Clientes	Cero incidentes	- Reclamaciones por año (apartado 10.5.3)
	Seguridad alimentaria	- Seguridad del cliente (apartado 10.5.3)
	Mejorar la accesibilidad a hoteles y embarcaciones	- Reclamaciones por año (apartado 10.5.3)
	Mantenimiento hoteles y embarcaciones	- Auditorias anuales (apartado 10.5.3)
	Sistema de encuestas para identificar la satisfacción del cliente	- Inversiones y mantenimiento anual (apartado 10.5.3)
	Mejora de la calidad en el servicio	- Inversiones y mantenimiento anual (apartado 10.5.3)
Empleados	Salud y seguridad en el trabajo	- Encuestas de satisfacción (apartado 10.5.3)
	Gestion del talento	- Comunicación y satisfacción de los clientes (apartado 10.5.3)
	Revisar el plan de igualdad	- Número de accidentes (apartado 10.2.2)
	Tipo de Contratación	- Absentismo (apartado 10.2.2)
	Comunicación políticas en sostenibilidad	- Cursos de prevención de riesgos laborales (apartado 10.2.2)
	Retribución acorde al convenio colectivo	- Cursos de formación (apartado 10.2.5)
	Contratación personal local	- Horas de formación (apartado 10.2.5)
Proveedores	Identificar proveedores sostenibles	- Diversidad e igualdad de oportunidades (apartado 10.2.7)
	Intensificar la contratación de proveedores locales	- Contratación empleados (apartado 10.2.1)
	Compromiso NATURE FRIENDLY BILLING: Incluir a la facturación a través de VOXEL las facturas con proveedores.	- Comunicaciones a los empleados (apartado 10.1)
Sociedad	Respeto al entorno natural	- Retribución (apartado 10.2.1.f)
	Agua	- Contratación personal local respecto total plantilla (apartado 10.5.1)
	Energía	- Evaluación de proveedores (apartado 10.5.2)
	Eliminar las pajitas de plástico	- Evaluación de proveedores (apartado 10.5.1)
	Eliminación progresiva de elementos de plástico de un solo uso	- Evaluación de proveedores (apartado 10.1.1)
	Combustible	- Medio ambiente (apartado 10.1.1)
	Materiales	- Reducción del consumo de agua (apartado 10.1.1)
	Gestion de residuos	- Reducción del consumo de energía (apartado 10.1.1 y 10.1.3)
	Emisión de gases	- Residuos y vertidos (apartado 10.1.1 y 10.1.2)
	Comunidades locales	- Residuos y vertidos (apartado 10.1.1)
	Mejoras de gestión de residuos.	- Reducción consumo combustible embarcaciones (apartado 10.1.2)
	Inversión en sistemas de ahorro de agua. Nuevos kit de ahorro de agua	- Reducción utilización de papel (apartado 10.1.1)
	Medio ambiente	- Reducción residuos y vertidos (apartado 10.1.1 y 10.1.3)
	Medio ambiente	- Disminuir la emisión de gases (apartado 10.1.1 y 10.1.2)
	Medio ambiente	- Aportaciones a entidades sin fines de lucro (apartado 10.5.1)
Medio ambiente	- Residuos y vertidos (apartado 10.1.1 y 10.1.3)	
Medio ambiente	- Consumo de agua por estancia (apartado 10.1.1)	
Medio ambiente	- Implantación TRAVELIFE en todos los hoteles (apartado 10.1.1)	
Medio ambiente	- Renovación TRAVELIFE en Insotel Tarida Beach Sensori Resort (apartado 10.1.1)	
Medio ambiente	- Proyecto "Be Blue" (apartado 10.1.2)	



10. Resultados del ejercicio 2018 y contribución a los ODS

GRI 103-3

ODS	Objetivo	Acciones
Ética, Transparencia y Buen Gobierno		
	Difundir los ODS a los Grupos de interés GRI 102-43	Realizar Sesiones de sensibilización y difundir los ODS a los equipos directivos. Comunicación a empleados y clientes
	Implantar principios éticos GRI 205-2	Aprobar el código ético
	Cumplir las normativas aplicables GRI 205-2	Desarrollar un modelo de Compliance
Mejorar la Calidad de vida en el trabajo		
	Mejorar la estabilidad laboral y calidad en el empleo GRI 404-2	Diseñar e implantar un Plan de formación alineado con el plan estratégico de recursos humanos
	Implantar los principios diversidad e inclusión, incorporando a personas con discapacidad	Incorporar personas con discapacidad , mujeres y jóvenes en riesgo de exclusión GRI 406-1
	Consolidar la seguridad en los puestos de trabajo de las empresas del Grupo	Plan de mejora en áreas de empleados GRI 403-4
	Gestionar el Talento GRI 404-2	Diseñar e implantar un Plan de formación alineado con el plan estratégico de recursos humanos
Colaborar con las Comunidades locales		
	Reforzar la contribución social a través de alianzas con entidades públicas y privadas GRI 413-1	<input checked="" type="checkbox"/> Contribuciones a asociaciones sin ánimo de lucro <input checked="" type="checkbox"/> Entrega de comida y mobiliario
Cuidar el Medio Ambiente		
 	Ratio por estancia de consumos energéticos en la división hotelera: - Electricidad: 14,07 kw/estancia - Gasoil: 0,51 l/estancia - Gas propano: 0,26 kg/estancia GRI 302-3	<input checked="" type="checkbox"/> Implantar buenas prácticas ambientales <input checked="" type="checkbox"/> Sesiones de formación en materia de energía <input checked="" type="checkbox"/> Continuar la Migración paulatina tecnología LED



ODS	Objetivo	Acciones
 	Ratio de consumo de la división hotelera de agua: 0,39 m3/estancia GRI 303-1	Implantar buenas prácticas ambientales en consumo de agua Implementación de indicadores de valores diarios para detectar pérdidas de agua
	Mejorar la recuperación de residuos reciclables en hoteles GRI 301-2	Formación en todas las áreas en la gestión de residuos Separación y contabilización de residuos
 	Disminuir los desechables plásticos GRI 301-2	Compromiso eliminar los desechables plásticos 2020 #Mejorsinplasticos Eliminar las pajitas plásticas y vasos desechables en todos los hoteles
	Mejorar la gestión de la biodiversidad en nuestros hoteles, en el transporte marítimo y en la gestión de puertos deportivos y varadero GRI 304-2	Fomentar especies autóctonas Mejorar la información y sensibilización de la biodiversidad Desarrollar el programa Blue Sea
	Amortiguar la huella de carbono GRI 302-5	Seguimiento y análisis de consumos energéticos, hídricos y emisiones
Innovar en productos y servicios		
 	Incorporar criterios ambientales sociales y de salud en los productos y servicios en todas las líneas de actividad del Grupo GRI 416-1	Analizar la integración de energías renovables
	Generar confianza a los clientes y empleados en materia de Responsabilidad Social GRI 416-1	Acciones de concienciación y sensibilización



GRI 103-3

10.1. Medioambiente

ODS relacionados	Contribución a los ODS Insootel Group
 <p>ODS 6: Garantizar la disponibilidad del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos</p>	<p>Insootel Group consciente de la escasez de agua así como la mala calidad del agua en Baleares repercuten en el medio ambiente. El Grupo tiene por objetivo utilizar para el regadío de los jardines de los establecimientos hoteleros el agua procedente de las depuradoras. Además, sensibiliza a clientes (información en las habitaciones y en los baños públicos de los hoteles) y a empleados del consumo razonable del agua para una gestión responsable del agua. En el ejercicio 2018 el consumo del agua ha ascendido a 322.540 m3 para consumo humano, 61.285 m3 para piscinas y 64.712 m3 para regadío del que el 50% procede de aguas residuales tratadas en las depuradoras</p>
 <p>ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>En el ejercicio 2018 se ha iniciado el procesos de eliminación de las pajitas plásticas en los hoteles habiéndose eliminado 262.344 pajitas, eliminación de facturas en papel y hemos continuado comprado dispositivos ahorradores, productos biodegradables, equipos de alta eficiencia energética, etc. En el ejercicio 2018 el consumo de productos químicos en piscinas y fuentes y de limpieza ha disminuido en volumen un 1,5% respecto al ejercicio 2017. Las políticas medioambientales impulsan al reciclaje de los productos</p>
 <p>ODS 13: Adoptar medidas urgente para combatir el cambio climáticos y sus efectos.</p>	<p>Tenemos un compromiso para tomar medidas respetuosas con el medio ambiente y contribuir a combatir el cambio climático. En 2018 hemos disminuido nuestras emisiones de CO2 en un 1,03%. La disminución habida en el 2018 en las emisiones de CO2 a la atmósfera es debida a las medidas aplicadas para reducir los consumos como el cambio de las calderas, instalación de de placas solares y otras pequeñas medidas que producen gran efecto en el largo plazo. En el ejercicio 2018 se han invertido 100.435,52 euros</p>
 <p>ODS 14: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares, y los recursos marinos para el desarrollo Sostenible.</p>	<p>En 2018 adquirimos el compromiso de eliminar los plásticos de un solo uso en 2020. Tanto la actividad hotelera como la de transporte marítimo han desarrollado proyectos como "Save de Posidonia" con aportación total de 20.000 euros</p> <p>Implementamos el programa Be Blue</p>
 <p>ODS 15: Gestionar Sosteniblemente los bosques, luchar con la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad</p>	<p>En Insootel Group estamos comprometidos para realzar acciones que apoyen la biodiversidad. Se han realizado actividades con los clientes para las limpiezas de playas.</p>

El respeto al medioambiente y la sostenibilidad forman parte de la filosofía de Insootel Group.

El tratado de la Unión Europea exige que la protección y mejora del medio ambiente se integre en el conjunto de las políticas y actividades comunitarias, con vistas a promover un desarrollo sostenible. Esto significa modificar y adaptar a nuevos modelos nuestro actual crecimiento, de tal manera que la sociedad europea de los próximos años vea cómo cambian sus formas de vida y de trabajo.



GRI 201-2

La sensibilización ambiental es darse cuenta de lo que sucede en nuestro entorno y los cambios y efectos que estamos provocando en todo lo que nos rodea. Por ello una buena educación ambiental nos va a enseñar como tratar de minimizar y evitar estos efectos.

Por tanto el desarrollo sostenible se puede definir como aquel modelo de desarrollo que busca satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.

La contaminación es uno de los efectos más graves de nuestra relación con la naturaleza. Con este término, nos referimos a cualquier tipo de sustancia, impureza, materia, productos químicos o influencias físicas como ruido o calor en un determinado medio y en niveles más altos de lo normal, que pueden ocasionar un peligro o un daño en el sistema ecológico, apartándolo de su equilibrio natural.

Los compromisos generales de Insotel Group con el medio ambiente incluyen:

GRI 307-1

1. Cumplir con la legislación turística y medioambiental vigente, requisitos aplicables y otros compromisos si los hubiera.

GRI 304-2

2. Identificar los impactos medioambientales de nuestra actividad y evitar la contaminación.

3. Fomentar la sensibilización, concienciación, formación y comunicación medioambiental en colaboradores, clientes, proveedores y personas o empresas implicadas en el desarrollo y consecución de los principios de esta política medioambiental.

4. Garantizar la mejora continua de nuestra gestión medioambiental estableciendo objetivos y metas para la conservación del entorno, mediante la realización de auditorías que verifiquen la documentación, implementación, mantenimiento y funcionamiento del sistema.

5. Proteger el medioambiente incluyendo la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.

6. Apoyar iniciativas en las localidades donde se ubican los centros hoteleros, preservando y protegiendo el medio ambiente, tal y como establece su política medioambiental.

El compromiso de Insotel Group con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos se basa en que consideramos el medio ambiente como un elemento fundamental de la estrategia corporativa. Insotel Group es consciente de la importancia de los impactos producidos por la actividad de nuestras líneas de negocio en el entorno, siendo nuestro objetivo el uso responsable y sostenible de los recursos.

La Dirección del Grupo trabaja en:

- la optimización del consumo energético y de las emisiones de efecto invernadero,
- en la implantación en los establecimientos del Grupo de energías renovables,
- en la gestión responsable del agua,
- en la implantación de un plan de gestión de residuos y
- en la protección de la biodiversidad.

GRI 307-1

En los ejercicios 2018 y 2017 el Grupo no ha recibido comunicación alguna por incumplimiento de la legislación y normativa medioambiental.

10.1.1. Actividad hotelera -



Nuestros establecimientos están dotados de los más modernos adelantos para el ahorro de agua y energía, reducción de residuos y concienciación del personal, entre otros.

Certificaciones y reconocimientos -

Insotel Group coherente con su compromiso con la protección del medio ambiente, organiza su actuación ambiental mediante una política y unas prácticas generales medioambientales, las cuales se integran en la gestión mediante las siguientes certificaciones y reconocimientos:

1. NORMA ISO 14001: Certificación multisede de la norma 14001:2015
2. NORMA ISO 9001: Certificación multisede de la norma 9001:2015
3. TUI UMWELT CHAMPION: Insotel Tarida Beach Sensatori Resort ha participado en el Campeonato UMWELT TUI.
4. TRAVELIFE Sustainability in tourism: Certificado Gold obtenido en Insotel Tarida Beach Sensatori Resort. Auditoría realizada en Cala Mandía Resort & Spa

Responsabilidades medioambientales -

Las responsabilidades del sistema de gestión ambiental en Insotel Hotel Group son transversales y recaen en el Comité de Dirección que aprueba las propuestas medioambientales en cuanto a la gestión medioambiental del complejo hotelero que proponen los responsables de área.

Las auditorías medioambientales que se llevan a cabo periódicamente en los complejos hotelero del Grupo permiten evaluar de forma sistemática y objetiva la eficacia de la organización y del sistema de gestión para la protección del medio ambiente. En el ejercicio 2018 se ha realizado la auditoría de seguimiento de certificación del sistema de gestión en la que se ha comprobado la implantación del sistema de gestión respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia ISO 9001:2015, e ISO 14001:2015. Los aspectos más significativos expuestos en el informe de auditoría externa son los siguientes:

GRI 416-1

GRI 301-2

GRI 303-1

GRI 301-2

GRI 413-1

- Mejora de la formación en separación de residuos tanto de manera interna como externa así como retirada de envases de un solo uso en Buffet
- Identificación de alérgenos en los carteles del buffet, y en 5 idiomas
- Reductores de caudal de agua de grifos y duchas en todos los establecimientos
- Utilización caldera de Biomasa en uno de los complejos hoteleros del Grupo
- Implantación de bolsas de basuras biodegradable
- Oportunidad dada a los clientes para donar objetos o ropa a una ONG

En octubre de 2018 el complejo hotelero Insotel Cala Mandía ha recibido el certificado Travelife Gold en el que se certifica que el hotel ha demostrado su compromiso con la sostenibilidad en los siguientes aspectos:

- Protección del medioambiente
- Respeto en el trato a los empleados
- Respeto a la comunidad local, incluyendo a los residentes y cuidado y salvaguarda de los niños
- Protección de la cultura y patrimonio local así la fauna
- Soporte de la economía local y sus actividades

En el ejercicio 2018 se han realizado un total de 8 auditorías internas en relación al medioambiente. Las no conformidades puestas de manifiesto no son consideradas significativas, habiendo trabajado la Dirección en su solución.



Sensibilización al personal y a los clientes -

La protección del medio ambiente requiere de la implicación de todos, por lo que Insotel Group apuesta por la sensibilización medioambiental del personal y de los clientes a través de distintas acciones de comunicación y formación.

a) Dirigidas a los clientes

- Las recepciones de los hoteles informan a los clientes de:
 - o La política ambiental de la empresa. Se sitúa en lugar visible, para que estos conozcan el compromiso asumido por la empresa con el medio ambiente
 - o Existencia de puntos de recogida selectiva para los clientes.
 - o Solicitan a los clientes la colaboración con la empresa para poder llevar a cabo la política medioambiental.
 - o Sobre actividades culturales y medioambientales que se llevan a cabo en la comunidad, con el fin de facilitarles la realización de actividades en contacto con la naturaleza.
 - o Transporte público de la zona, así como de la posibilidad de alquilar bicicletas y medios de locomoción respetuosos con el Medio Ambiente.
- Nuevos contenedores exteriores de reciclaje en las zonas comunes de los complejos hoteleros
- Nuevos contenedores de segregación de residuos en grandes zonas de restauración de clientes
- En todos los hoteles del Grupo se ha añadido la actividad "Recycling day" en los miniclub
- En el hotel Insotel Cala Mandía Resort & Spa se han realizado actividades de limpieza de playas con clientes

GRI 306-1

GRI 304-1

b) Dirigidas al personal

- La Política de Calidad y Medio Ambiente de Insotel Hotel Group está difundida entre sus empleados a través del Manual de Bienvenida y de paneles informativos.
- Comunicación de la revisión y publicación de documentos corporativos en materia de medio ambiente, actualización del manual de prácticas generales medioambientales, revisión de la política medioambiental de 2018, declaración medioambiental
- Comunicación de la renovación del distintivo de garantía de calidad ambiental en hoteles
- Formación corporativa sobre el compromiso con el medio ambiente y formación ambiental específica para las nuevas incorporaciones
- Comunicaciones de sensibilización con motivo de fechas relevantes sobre medio ambiente y el despilfarro alimentario.

GRI 404-2

Inversiones medioambientales -

Las inversiones medioambientales realizadas en el ejercicio 2018 han sido las siguientes:

	Euros
Bolsas biodegradables Formentera	3.310,00
Papeleras segregación en Insotel Fenicia	350,15
Alga amarilla Cala Tarida	64.141,57
1 Caldera nueva en Insotel Cala Mandía	14.848,26
2 Calderas nuevas en Insotel Fenicia	17.785,54
	100.435,52



Energía



GRI 302-1; 305-1

Compromisos –

En InsoTel Group no solo se trabaja en la parte que el cliente puede ver, también se realizan mejoras a nivel interno, para que la energía que utilizamos sea más eficiente, menos contaminante y siempre ofreciendo un servicio de calidad al cliente.

Las emisiones a la atmósfera no son relevantes en la actividad hotelera de InsoTel Group, aunque se pone especial atención en el control de estas. Los puntos de emisión son las calderas de calefacción y agua caliente de gas natural, la carpintería y pintura y los vehículos de motor. La Dirección considera como emisiones difusas y se gestionan mediante el control de los consumos.

Cada año la renovación de equipos se hace por equipos más eficientes. Queremos preservar el entorno que nos rodea y trabajamos por hacer un buen uso de los recursos naturales y reducir la contaminación.

En InsoTel Group estamos comprometidos en tomar medidas respetuosas con el medio ambiente y contribuir a combatir el cambio climático. En 2018 hemos disminuido nuestras emisiones de CO2 en un 1,03%. La disminución habida en el 2018 en las emisiones de CO2 a la atmósfera es debida a las medidas aplicadas para reducir los consumos como el cambio de las calderas, instalación de placas solares y otras pequeñas medidas que producen gran efecto en el largo plazo. En el ejercicio 2018 se han invertido 100.435,52 euros.

GRI 302-3

Resultados –

GRI 302-5

Acciones realizadas en el ejercicio 2018:

Energía eléctrica -

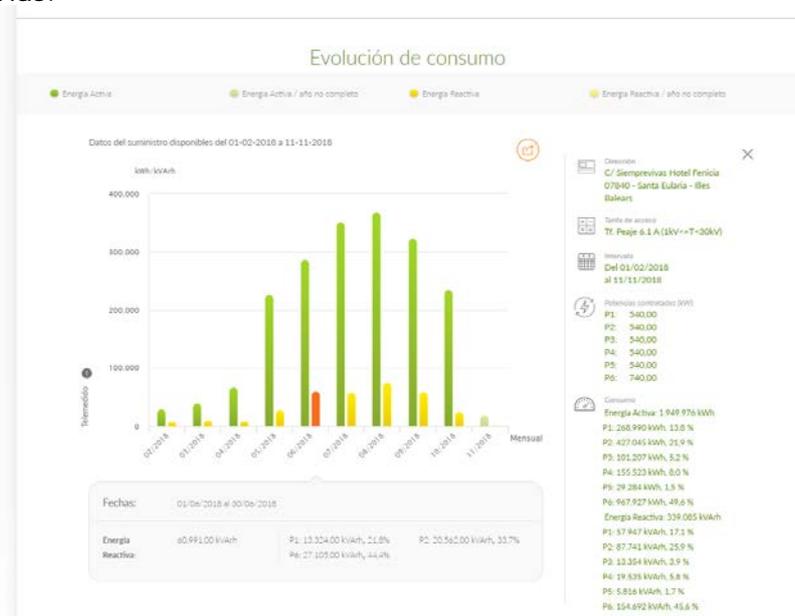
1. Cambio gradual de bombillas a Iluminación LED y bajo consumo
2. Utilización de placas solares para calentar el agua sanitaria en:
 - ✓ InsoTel Hotel Formentera Playa
 - ✓ InsoTel Punta Prima Resort & Spa
 - ✓ InsoTel Punta Prima Prestige Suites & Spa
3. Sustitución de electrodomésticos por más eficientes
4. Contactor en puertas para desconexión del aire acondicionado cuando se mantienen abiertas puertas, para evitar consumos excesivos de energía
5. Limpieza periódica de los filtros de los equipos de aire acondicionado para optimizar el consumo energético. Las revisiones regulares de los equipos de aire acondicionado y de refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras, etc.) ayudan a minimizar pérdidas a la atmósfera de los gases refrigerantes que puedan contener.
6. Tarjeteros para la desconexión de luces y aire acondicionado cuando el cliente no está en la habitación.
7. Controles automáticos de encendido y apagado de luces exteriores



8. Utilización de vehículos eléctricos para el personal de servicios técnicos, pisos, recepción y economato.
9. Alquiler de bicicletas en los establecimientos de Formentera Mallorca y Menorca
10. Puntos de recarga para coches eléctricos:
 - ✓ InsoTel Formentera Playa
11. Comercialización de coches eléctricos conjuntamente con Trasmapi en Formentera

Los complejos hoteleros de InsoTel Group disponen de instalación BMS (siglas de Building Management System), sistema de gestión para las instalaciones del hotel. Puede tener más o menos funciones dependiendo de sus características, permitiendo controlar y anteponerse a posibles excesos de energía.

Nuestro proveedor de energía eléctrica nos permite a través de su plataforma online, monitorizar diariamente los consumos de electricidad. Además por parte de los hoteles se realizan controles diarios de todas las energías utilizadas total y parcialmente, para evitar consumos de energía elevados, pérdidas o roturas y averías.



El consumo de energía ha sido el siguiente:

GRI 302-1

	2018	2017
Consumo energía	14.875.936 kWh	14.690.409 kWh

La información del consumo de energía eléctrica por estancia hotelera en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

GRI 302-3

- Ratio por estancia 2017: 14,07 kWh/estancia
- Ratio por estancia 2018: 13,8 kWh/estancia

Emisiones CO2-

1. Cambio caldera de biomasa en InsoTel Tarida Beach Sensatori Resort
2. Sustitución de calderas más eficientes en:
 - ✓ InsoTel Fenicia Prestige Suites & Spa
 - ✓ InsoTel Cala Mandía Resort & Spa



3. Utilización de Plantas Clima Recuperadoras:
- ✓ Insotel Punta Prima Resort & Spa
 - ✓ Insotel Punta Prima Prestige Suites & Spa
 - ✓ Insotel Cala Mandía Resort & Spa
 - ✓ Insotel Tarida Beach Sensatori Resort
 - ✓ Insotel Fenicia Prestige Suites & Spa
 - ✓ Insotel Hotel Formentera Playa

Se trata de plantas de producción de agua fría para aire acondicionado, que utilizan el calor de la condensación frigorífica para producir agua caliente sanitaria. Por tanto se obtiene ACS con un calor residual que las plantas sin recuperación desprenden en forma de aire caliente y se pierde. Supone un ahorro energético importante.

Las emisiones de gases invernadero han sido las siguientes:

GRI 305-1	Kg CO2	
	2018	2017
GRI 305-5	6.922.731	6.994.256

GRI 305-4	Kg CO2 por estancia	
	2018	2017
	6,55	6,61

La información del consumo de combustible total y por estancia hotelera en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

GRI 302-1	M3	
	2018	2017
	541.411	539.367

GRI 302-3	M3 por estancia	
	2018	2017
	0,512	0,509

GRI 302-1	Litros	
	2018	2017
	272.495	277.648

GRI 302-3	Litros por estancia	
	2018	2017
	0,258	0,262



Residuos



GRI 301-1 301-2; GRI 303-3; GRI-306

Compromisos –

Los principales compromisos del ejercicio 2018 son los siguientes:

1. Adquirir la cantidad necesaria de materias primas en lotes adecuados, dar importancia al envase en el que se nos sirven los productos adquiridos, favoreciendo la compra de aquellos productos servidos a granel así como los que son entregados en envases reutilizables y/o retornables
2. Ubicación de contenedores de segregación de residuos en grandes zonas de restauración de clientes
3. Mejora de la gestión de residuos
4. Optar por botellas retornables en lugar de botellas de plástico o no retornables
5. Evitar los envases individuales de un solo uso, sustituyéndolos en la medida de lo posible por otros reutilizables
6. Sustituir los productos desechables por otros con varios ciclos de utilización
7. Instalación de nuevos contenedores de reciclaje en las zonas comunes de los complejos hoteleros para fomentar la separación por parte de los clientes
8. Reutilización de materiales mediante la donación a entidades sociales de material en desuso (como el precedente de la renovación de mobiliario en nuestros hoteles)
9. Compra de detergentes sin fosfatos
10. Mantenimiento de los envases de productos peligrosos (productos de limpieza, pesticidas y repuestos para el mantenimiento de las instalaciones perfectamente cerrados para evitar fugas y derrames. Disponemos de depósitos de recogida de productos peligrosos almacenados para evitar la contaminación del suelo o agua en caso de fugas
11. Identificación de los contenedores, tanto de productos como de residuos, y en especial si son peligrosos
12. Insootel Group se compromete a eliminar progresivamente las facturas en papel Actualmente ya emite facturas electrónicas a tour operadores mediante VOXEL
13. Eliminación de pajitas

Durante la temporada 2018, desde el mes de septiembre se decidió eliminar las pajitas en nuestros hoteles, ofreciéndolas únicamente bajo petición de los clientes. Con esta medida además de reducir la cantidad de plástico de un solo uso y los residuos que conlleva, se produce un cambio en la manera de actuar del cliente, hacia cambios de hábitos más sostenibles. En el ejercicio 2018 se han eliminado 262.344 pajitas de plástico.

Para el ejercicio 2019 está prevista la eliminación de todas las pajitas de plástico de todos los establecimientos hoteleros estimando eliminar 1.700.000 pajitas.

14. Eliminación de todos los plásticos de un solo uso

En el ejercicio 2018 se ha realizado una prueba en el bar del hotel Insootel Tarida Playa, eliminando todos los plásticos de un solo uso que se ofrecen al cliente y sustituyéndolos por:

GRI 301-3



- ✓ Vasos de plástico Vasos de policarbonato reutilizables/de papel compostable
- ✓ Cucharitas de plástico Cucharitas de madera
- ✓ Platos de plástico Platos de arroz reutilizables
- ✓ Pajitas de plástico

15. En todos los hoteles del Grupo se ha añadido la actividad "Recycling day" en los miniclub



16. Se han añadido más puntos de segregación tanto para clientes como a nivel interno, segregando: plástico, orgánico, vidrio y papel

17. También se ha realizado la separación de basuras bio en

- ✓ Insotel Hotel Formentera Playa
- ✓ Insotel Club Maryland

18. Se continúa con el tratamiento de residuos peligrosos con gestores autorizados en todos los establecimientos

19. Facturación con touroperadores a través de VOXEL eliminando las facturas en papel

Resultados-

Los kilos de residuos generados en la actividad hotelera son los siguientes:

GRI 301-1

	2018	2017
Kg de residuos	2.026.469	1.872.010
	2018	2017
Kg de residuos generados por	1,92	1,77

Los productos utilizados por peso o volumen son los siguientes:

GRI 301-1

GRI 306-2

	2018	2017
Productos químicos piscinas y fuentes	292.205	305.383
Productos químicos piscinas y fuentes (kg)	3.760	5.057
Productos limpieza (litros)	147.715	141.238
Productos limpieza (Kg)	6.958	7.634

El Grupo tiene establecidas políticas para reducir al mínimo el desperdicio de alimentos. El Grupo controla el almacenamiento de productos por fecha de adquisición y caducidad, para utilizar los productos más antiguos y rotarlos según su fecha de caducidad con el objeto de evitar pérdidas de productos por caducidad de los mismos; por ello hay que prestar.



GRI 301-1

Los métodos de gestión de los residuos aplicados en el ejercicio 2018 han sido los siguientes:

- Reciclaje de papel y cartón
- Reciclaje y recuperación de metales y compuestos metálicos
- Reciclaje de vidrio
- Reciclaje de plásticos
- Deposición de residuos inertes
- Regeneración de disolventes
- Recuperación de productos alimentarios
- Deposición de residuos no especiales
- Tratamiento físico-químico y biológico
- Regeneración de aceites minerales

Agua



GRI 303

Compromisos –

Porque el agua es un bien escaso y necesario sobre todo en nuestro entorno, en InsoTel Group disponemos de buenas prácticas con el fin de realizar un consumo responsable. Seguimos comprometidos para introducir nuevos sistemas de ahorro y reciclaje de agua en nuestros hoteles.

El agua es un elemento fundamental en el funcionamiento de los complejos hoteleros, por lo que la correcta gestión de este recurso es uno de nuestros mayores retos. Llevamos un control diario del consumo de agua y el objetivo es reducirlo mediante:

- las pruebas de estanqueidad,
- el riego automático en los jardines de los complejos hoteleros,
- los equipos de fontanería con sistemas de ahorro y
- el control de fugas potenciales.

GRI 303-1

InsoTel Group cuenta con un laboratorio externo para el control interno de calidad del agua de los complejos hoteleros. Su función es planificar, realizar y supervisar los controles analíticos del agua de consumo humano (para beber, higiene y baño), el agua recreativa (piscinas, fuentes y efectos ornamentales), el agua regenerada para el riego y las aguas residuales. Este control no solo aplica la normativa en materia de aguas sino que va más allá: aumenta las frecuencias de control respecto a lo requerido y realiza controles de calidad en las aguas recreativas que no tienen legislación específica para velar por la seguridad de los clientes, todo ello bajo la certificación de calidad según la norma ISO 9001.

En el ejercicio 2018 se han implementado indicadores con valores diarios pudiéndose detectar las pérdidas de agua más fácilmente.

El consumo de agua se mide a través de las mediciones realizadas por los técnicos en los propios hoteles, comparándose los consumos de los meses de la temporada (mayo a octubre).



GRI 303-3

Cerca del 100 % del agua utilizada para el consumo humano en los complejos hoteleros de Insotel Group se transforma en agua residual. En el caso del agua consumida para baño en las piscinas, solo un pequeño porcentaje se vierte como agua residual tras el lavado con filtros.

Todas las aguas residuales generadas en los complejos hoteleros circulan por una red de alcantarillado hasta la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) más cercana a cada uno de los complejos hoteleros, en la cual se concluye un tratamiento terciario que regenera el agua para su uso como agua de riego en los complejos hoteleros.

Resultados –

Principales acciones de mejora realizadas en 2018:

1. Realización de inspecciones rutinarias de los equipos y las instalaciones Se han conseguido ahorros de agua por las inspecciones realizadas de las instalaciones de fontanería detectando las fugas, y por lo tanto sobre consumos de agua por averías
2. Grifos con sensores en baños comunes que evitan el gasto innecesario de agua
3. Cambio de toallas cuando los clientes las depositen en el interior de la bañera Se informa adecuadamente a los clientes mediante carteles instalados en los baños o hojas informativas proporcionadas
4. Pulsadores de carga y media carga en inodoros
5. Duchas y lavabos con reductor de caudal en las habitaciones de los hoteles
6. Riego por goteo en los jardines de los complejos hoteleros
7. Sistemas de uso de aguas recicladas para riego en:
 - ✓ Insotel Punta Prima Resort & Spa
 - ✓ Insotel Punta Prima Prestige Suites & Spa
 - ✓ Insotel Hotel Formentera Playa
8. Inspecciones periódicas para evitar fugas de agua, y controles diarios de consumos para evitar pérdidas masivas de agua

GRI 303-3

Los consumos de agua por procedencia y destino es el siguiente:

	M3	
	2018	2017
Consumo de agua procedente del suministro municipal dedicado a:		
Consumo humano	322.540	336.107
Piscinas	61.285	26.725
Regadío	64.712	85.020
Total	448.537	447.852
Consumo de agua procedente de estación depuradora de aguas	32.299	56.388

GRI 303-1

GRI 303-3

GRI 303-1

La información del consumo de de agua por estancia hotelera en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

	M3 por estancia	
	2018	2017
Consumo humano de agua	0,305	0,317
M3 por estancia		
	2018	2017
Consumo total de agua	0,424	0,423



En enero de 2019 el Grupo constituye con terceros una Comunidad de Regantes, para el aprovechamiento y distribución del agua procedentes del agua depurada de la Edar de Cala Tarida en la isla de Ibiza.

Biodiversidad



GRI 304

Nuestros complejos hoteleros así como puerto deportivo y marina y varadero están contruidos cerca de espacios naturales de alto valor natural como son playas, vegetaciones autóctonas, fauna autóctona, etc. Nuestras embarcaciones de transporte marítimo navegan entre Ibiza y Formentera. Nuestras líneas estratégicas incluyen trabajar de forma respetuosa con las especies y sus entornos, fomentando acciones de conservación y mejora de los hábitats.

La aplicación de políticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente tiende a minimizar los efectos del cambio climático en la actividad hotelera considerando a todos los grupos de interés.

Compromisos –

Los principales compromisos del ejercicio 2018 son los siguientes:

1. Insotel Hotel Group y Trasmapi (Sercomisa), han colaborado con el proyecto “Save Posidonia Project” aportando 10.000 euros cada una en el ejercicio 2017



2. En el hotel Insotel Cala Mandía Resort & Spa se han realizado actividades de limpieza de playas con clientes

10.1.2. Actividad transporte marítimo –

Energía



GRI 302-1; 305-1

Compromisos –

Ser la naviera líder en el transporte de peajeros entre Ibiza y Formentera nos confiere una responsabilidad social y ambiental que se traduce en buques con motores eficientes de bajos consumos, contruidos conforme al Código Internacional de Naves de Gran Velocidad 2000 y certificados por el Lloyd’s Register of Shipping conforme a la más estricta regulación medioambiental, respetando así el entorno y el medio ambiente, mejorando su eficiencia de consumo de combustible y emisiones.



Resultados -

El consumo de combustible ha sido el siguiente:

GRI 305-1	2018		2017	
Metros cúbicos gasoil	4.139,77		3.955,21	

Trasmapi introdujo en 2016 el primer barco eco-eficiente "Made in Spain", el Espalmador Jet, con casco especialmente diseñado y construido por el Astillero Rodman para minimizar el impacto medioambiental en la ruta entre las Pitiusas, le siguió el Illetas Jet en 2017 y el Migjorn Jet botado el pasado mes de junio de 2018 en Vigo. Gracias a la eficiencia conseguida como resultado a estas medidas dirigidas a colaborar en la preservación del entorno, se consigue una bajada del consumo de combustible y reducción de las emisiones del 50% .

GRI 302-5

Los catamaranes Rodman de la naviera Trasmapi están diseñados y construidos de acuerdo con los criterios y estándares de calidad más exigentes, y avalados por los principales certificados de calidad internacional. Todos los procesos, desde el diseño pasando por los de ingeniería y todos aquellos que forman parte de la construcción, son llevados a cabo por expertos y cualificados profesionales, que cuentan además con las herramientas y las tecnologías mas avanzadas. Además, los tres catamaranes de pasajeros se han desarrollado bajo el código internacional de seguridad para naves de gran velocidad (NGV 2000), uno de los códigos más restrictivos de la navegación marítima en temas como el de las emisiones de gases contaminantes, la protección contra incendios o el sistema de refrigeración del aire acondicionado.



GRI 301-1 301-2; GRI 303-3



Compromisos -

Be Blue nace en 2018 de y para Formentera con el objetivo de proteger y concienciar sobre el medio que nos rodea.

Surge, a su vez, para dar a conocer la fragilidad de nuestro entorno marítimo en las islas de Ibiza y Formentera.

Trasmapi quiere formar parte del cambio empezando por sensibilizar sobre la importancia que conlleva el uso responsable del plástico debido a su impacto sobre el mar. En este sentido, muchas de las acciones que va a liderar este año ya se han puesto en marcha, como la renovación de su flota por buques más sostenibles, la implantación de papeleras que permitan el reciclaje de los diferentes residuos; o liderar campañas de recogida tanto en playas como en fondos marinos.

Bajo los lemas 'Think Green', 'Think Sport', 'Think Social' y 'Think Heritage' la naviera busca impulsar diferentes acciones medioambientales, deportivas, sociales y culturales que pongan en valor la riqueza del patrimonio de Formentera e Ibiza. Este proyecto refuerza su propio proyecto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) dirigido a preservar el entorno en el que lleva trabajando más de 40 años. Esta



iniciativa, totalmente desinteresada, nace de la pura convicción de su equipo, de lo imprescindible que resulta poner en valor la riqueza y la importancia del patrimonio de las islas, y de que es necesario trabajar por generar un compromiso común de mejora de hábitos sociales y medioambientales entre todos aquellas empresas, visitantes y residentes relacionados con Formentera e Ibiza.

Durante el 2018 las acciones se han centrado principalmente en trabajar para ayudar a proteger la naturaleza del peligro de los plásticos.

El reconocido biólogo marino Manu San Félix se ha incorporado desde su inicio como embajador del proyecto, aportando como valor añadido su experiencia y su capacidad para reunir a sólidos colaboradores que ayuden a divulgar el proyecto.

Sercomisa - Trasmapi colabora en numerosas actividades tanto deportivas como sociales y medioambientales de las islas, cuya continuidad está garantizada. Además de este tipo de acciones, se han programado otras tales como:

GRI 413-1

- la instalación de puntos de reciclaje en buques y oficinas,
- fomentar recogidas activas de plásticos en locales, playas y costa,
- la limpieza de fondos marinos
- la elaboración de un programa de actividades educativas medioambientales para niños y jóvenes entre muchas otras.

Además, se está preparando un programa de involucración y participación de colaboradores relacionados de alguna manera con Formentera, que deseen apoyar esta iniciativa y tomar parte activa en ella.

Resultados -

GRI 306-2

Cada uno de los buques de Sercomisa - Trasmapi dispone de procedimientos para la gestión de las basuras a bordo del buque, conforme a las prescripciones de la Regla 9 del Anexo V del Convenio Internacional para la prevención de la contaminación por los buques, "MARPOL 73/78", incluye los procedimientos para recogida, clasificación, almacenamiento, tratamiento y evacuación de los residuos sólidos que el Anexo V del Convenio incluye bajo la denominación de basuras. Además, contamos con puntos de reciclaje de residuos a bordo.

GRI 305-1

Los buques de Sercomisa – Trasmapi utilizan para sus motores el aditivo Xbee al combustible que reduce las emisiones de gases con efecto invernadero definidas en el protocolo de Kioto. La preservación de los motores conseguida por la enzima Xbee permite:

- reducir de forma sustancial las emisiones de gases con efecto invernadero
- absorber la humedad y eliminar las bacterias presentes en el carburante
- eliminar los sedimentos y limpiar el sistema de inyección
- reducir los costes de mantenimiento e incrementa el rendimiento del motor
- reducir el consumo en carburante

Sercomisa – Trasmapi dispone de los siguientes certificados en relación al medioambiente:

GRI 102-11

- certificado internacional de prevención de la contaminación atmosférica de los motores de las embarcaciones emitido por el Ministerio de Fomento, Secretaria General de Transporte, emitido en junio de 2018. El certificado obtenido tiene fecha valor toda la vida útil del motor de la embarcación.

GRI 304-2



- certificado emitido por Bureau Veritas en relación a que los productos que utilizan las embarcaciones en el anti-fouling (producto que se adhiere con la pintura de las embarcaciones para evitar la incrustación de crustáceos y otras especies) al caso de cada una de las embarcaciones, cumplen con las condiciones ambientales establecidas en IMO Antifouling Systems Convention of 2001 (AFS/CONF/26).

GRI 303-3

- certificado internacional de prevención de la contaminación por aguas sucias para cada una de las embarcaciones, emitido por el Ministerio de Fomento, Dirección General de la Marina Mercante por el que se certifica que los buques están equipados con instalaciones para el tratamiento de aguas sucias

GRI 102-11

Biodiversidad

GRI 304-1



GRI 304

Participamos en otras acciones realizadas de la mano de organismos oficiales, como la iniciativa Save the Posidonia Project de la cual animamos a nuestros clientes a participar para la protección de esta especie tan importante en nuestro mar.

10.1.3. Actividad de gestión de puertos deportivos –



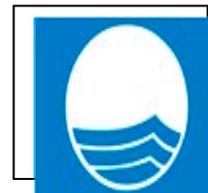
"Marina Ibiza es un puerto de lujo que cuenta con las certificaciones nacionales e internacionales que acreditan su alto nivel de calidad en sus instalaciones y servicios"

Gracias al nivel de exigencia y a la vocación del equipo de Marina Ibiza, el puerto está galardonado con acreditaciones que garantizan la máxima calidad en sus instalaciones, en sus servicios, en el cuidado del medioambiente y en la prevención de riesgos.

Blue Star Marina Certification es el máximo galardón internacional que puede conseguir una marina y Marina Ibiza es uno de los pocos puertos que cuentan con dicha acreditación.

En la página web de Marina Ibiza se informa de:

- La Poseidonia
- Fondeo responsable
- Calas donde fondear
- Zonas de fondeo prohibido
- Consejos medioambientales para la embarcación y durante la navegación



La Bandera Azul simboliza el esfuerzo y el compromiso de Marina Ibiza con el cumplimiento de los criterios más exigentes en materia de sanidad, seguridad, limpieza, gestión ambiental e información medioambiental a los clientes.

GRI 304-2

Marina Ibiza cuenta con este galardón en reconocimiento a la labor constante por ayudar a mantener limpias las aguas del Mediterráneo, y por promover buenas conductas entre sus usuarios mediante actividades y campañas de concienciación medioambiental a lo largo de todo el año.

La Bandera Azul es un galardón a la calidad ambiental, que se concede a los puertos deportivos que realizan un esfuerzo especial en lo relativo a la buena gestión ambiental del puerto y de la naturaleza circundante y que proporciona a los usuarios información sobre cuestiones ambientales. Para obtener la Bandera Azul, el puerto deportivo tiene que reunir una serie de requisitos, que hacen referencia a la



accesibilidad, educación e información ambiental, gestión ambiental, servicios y seguridad, así como a la calidad del agua.

Marina Ibiza cuenta con las siguientes certificaciones:

- ISO 9001 con validez hasta septiembre 2021
- ISO 14001 con validez hasta septiembre 2021
- OHSAS 18001 con validez hasta marzo 2021



Marina Ibiza cuenta con el certificado de registro EMAS (Eco-management and Audit Scheme), normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA(Sistema de Gestión Medioambiental) y han adquirido un compromiso de mejora continua, verificado mediante auditorías independientes.

En mayo de 2018 una empresa tercera ha realizado una auditoria del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo implantado en Marina Ibiza según:

- Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma UNE-EN ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión ambiental. Requisitos.
- Estándar OHSAS 18001:2007. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.
- Reglamento EMAS: Reglamento (UE) 1221/2009, su modificación mediante el Reglamento (UE) 2017/1505 de la comisión de 28 de agosto de 2017. Así como Decisión 2016/611.

La metodología utilizada en la auditoria está fundamentada en base a la norma EN ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

La auditoría realizada ha incluido entre sus objetivos:

- La verificación de la documentación del sistema de gestión, mediante la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de referencia, y del cumplimiento de las obligaciones formales y materiales establecidas en la normativa aplicable a la organización.
- La verificación de la implantación efectiva del sistema de gestión de la organización definido en la documentación.

Como conclusiones más significativas en el informe se indica:

GRI 102-11

- Se ha revisado que la organización ha realizado una revisión ambiental inicial de sus actividades, productos y servicios a fin de identificar y evaluar los aspectos medioambientales y de determinar los requisitos legales aplicables en materia de medio ambiente

GRI 307-1

- Se ha revisado que la organización ha adoptado las disposiciones oportunas en materia de respeto de la legislación medioambiental, incluso en relación con las autorizaciones y las limitaciones de las mismas, y haya establecido procedimientos que permiten a la organización cumplir esos requisitos con carácter permanente

GRI 102-43

- Se ha revisado que la organización tiene un diálogo abierto y activo con el público y otras partes interesadas, incluidas las comunidades locales y los



clientes, sobre el impacto medioambiental de sus actividades, productos y servicios

- Se ha comprobado que la organización reconoce a los trabajadores como fuerza impulsora y condición previa para obtener unas mejoras medioambientales permanentes y con éxito, además de ser un recurso clave para la mejora del comportamiento ambiental
- Se ha comprobado que los trabajadores participan en el proceso destinado a la mejora continua del comportamiento medioambiental de la organización
- La organización basa su actuación en programas medioambientales locales, regionales y nacionales con el fin de evidenciar su compromiso en la mejora continua de su comportamiento medioambiental
- Acciones ambientales hacia los clientes, sensibilización ambiental
- Formación ambiental al personal de carácter anual

Energía



GRI 302-1; GRI 305-1

El 13 de febrero de 2019 Marina Ibiza ha inscrito su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero Ministerio para la Transición Ecológica, y se le otorga el siguiente sello:

GRI 305-1



El sello nace con una doble finalidad. Por un lado, facilita a las organizaciones demostrar su participación en el registro y, por otro lado, permite reflejar el grado de esfuerzo acometido por las mismas en la lucha contra el cambio climático.

El consumo de energía ha sido el siguiente:

GRI 302-1

	2018	2017
Consumo energía	3.590.565 kWh	3.806.184 kWh

Residuos



GRI 301-1 301-2; GRI 303-3; GRI -306-2

Marina Ibiza cuenta con instalaciones para el almacenamiento de materiales peligrosos que pueden afectar al medioambiente que cuenta con las siguientes certificaciones:

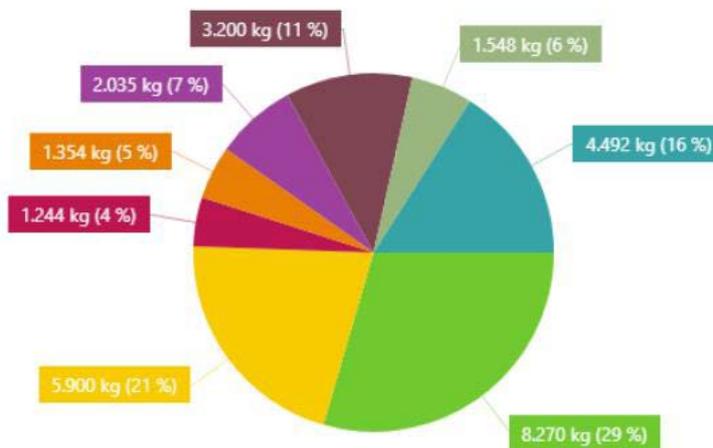
GRI 306-2

1. Registro de la instalación por la Dirección General de Política Industrial del Govern de les Illes Balears, para el almacenamiento de materiales peligrosos de octubre de 2018



2. Certificado de dirección de obra de instalaciones para el almacenamiento de materiales peligrosos emitido por un ingeniero del Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales Baleares de noviembre de 2018

Kg por LER



LER: Código de residuo peligroso



Marina Ibiza contrata a laboratorios externos para el análisis de las aguas residuales, estando dentro de parámetros aceptables los realizados en noviembre de 2018.

Marina Ibiza presta servicios de:

- Recogida Selectiva de residuos
- Recogida de aguas negras y sentinas
- Zonas de gestión de residuos contaminantes

Agua



GRI 303

El agua de consumo humano de Marina Ibiza está sometida a análisis periódicos por parte de laboratorios que han emitido informes favorables en el ejercicio 2018

Marina Ibiza cuenta con el galardón de Bandera Azul a la calidad ambiental debiendo de reunir una serie de requisitos, que hacen referencia, entre otros, a la calidad del agua.

El consumo de agua ha sido el siguiente:

GRI 303-1

	2018	2017
Metros cúbicos agua	45.483	48.694



Biodiversidad



GRI 304

En la página web de Marina Ibiza se informa de:

- La Poseidonia
- Fondeo responsable
- Calas donde fondear
- Zonas de fondeo prohibido
- Consejos medioambientales para la embarcación y durante la navegación

Marina Ibiza ha invertido en el ejercicio 2018 29.890 euros en el plan de buenas prácticas medioambientales. Los conceptos e importes más significativos son los siguientes:

Concepto	Euros
Colaboración y patrocinio de la Aps medioambiental Posidonia Maps, para la protección de la posidonia de Formentera.	6.000
Tres días de limpieza y movimiento de piedras en los fondos del puerto	3.200
Donación a la asociación Vellmarí, para la conservación de aguas marinas de Ibiza y Formentera	5.000
	<u>14.200</u>

Actividad de gestión varadero –



Varadero Ibiza ha obtenido la certificación de su Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos laborales con las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Esta certificación confirma las buenas prácticas de Varadero Ibiza y reconoce la madurez y eficacia de su Sistema Integrado, al mismo tiempo que ratifica su compromiso con la mejora continua. De esta forma, se reconoce el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo de Varadero Ibiza por ofrecer respuestas eficaces a las necesidades de sus clientes y reafirma su decidida orientación hacia la excelencia empresarial.

Está prohibido fondear sobre Posidonia. El cuidado de la Posidonia es imprescindible para preservar el entorno marino y es responsabilidad de todos ayudar a mantenerlo.



Varadero Ibiza cuenta con el certificado de registro EMAS (Eco-management and Audit Scheme), normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental) y han adquirido un compromiso de mejora continua, verificado mediante auditorías independientes.



Energía



GRI 302-1

El 17 de enero de 2019 Varadero Ibiza ha inscrito su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero Ministerio para la Transición Ecológica, y se le otorga el siguiente sello:



El sello nace con una doble finalidad. Por un lado, facilita a las organizaciones demostrar su participación en el registro y, por otro lado, permite reflejar el grado de esfuerzo acometido por las mismas en la lucha contra el cambio climático.

El compromiso de Varadero Ibiza con la mejora continua y prevención de la contaminación se fortalece en 2016 tras el registro en "Huella de Carbono", dejando así constancia de la política de reducción de CO2 a la atmósfera. Se recomienda que los usuarios de las instalaciones de Varadero Ibiza hagan un uso responsable del consumo de electricidad y agua.

Residuos



GRI 301-1 301-2; GRI 303-3; GRI 306-2

Varadero Ibiza está comprometido con la protección del medio ambiente. Por ello, la correcta gestión de los residuos, la prevención de contaminación y el uso racional de los recursos son los pilares de la política ambiental de Varadero Ibiza, un varadero que minimiza al máximo el impacto medioambiental que supone su actividad.

GRI 306-2

Dentro de este compromiso, desde 2016 Varadero Ibiza está adherido al Registro EMAS de empresas baleares, demostrando así la incorporación de criterios ambientales en su actividad con el objetivo de disminuir los impactos ambientales generados.

Está prohibido el vertido de aguas residuales o de sentina sobre la plataforma portuaria o el vertido al mar. Será necesario que los usuarios de las instalaciones de Varadero Ibiza depositen sus residuos en los contenedores correspondientes.



10.1.4. Criterios ambientales en el diseño y construcción de instalaciones

GRI 102-11

Ante la ejecución de un nuevo proyecto y con el objeto de mitigar el impacto de nuestras actividades y de acuerdo con el principio de precaución, Insotel Group lleva a cabo una identificación de los aspectos ambientales de los nuevos proyectos, considerándose las siguientes categorías:

- consumos de productos
- productos químicos
- emisiones
- alumbrado exterior
- ruido
- residuos
- vertidos
- consumo energético
- consumo de agua
- y aspectos potenciales (incidentales y accidentales)

Una vez identificados, se detallan los elementos necesarios para su control, además de los equipos e instalaciones que requieren legalización.

GRI 103-3

10.2. Empleados

ODS relacionados	Contribución a los ODS Insotel Group
 <p>ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</p>	Tenemos un compromiso con la salud, la seguridad y el bienestar con todos los empleados
 <p>ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad</p>	La formación de nuestros empleados es considerada por la Dirección un factor importante para el desarrollo profesional y personal, así como para el desarrollo de las actividades del Grupo. En 2018 han asistido a cursos de formación 525 personas con un total de 6.942 horas de formación
 <p>ODS 5: Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas</p>	Insotel Group fomenta la igualdad de géneros. Tenemos políticas contra la discriminación.
 <p>ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo productivo y el trabajo decente para todos</p>	Potenciamos políticas para que nuestros empleados se desarrollen profesional y personalmente y mejoramos la calidad en el empleo.

En Insotel Group pensamos que la diversidad de trabajadores añade un plus en el trato con el cliente, como con los propios compañeros. Son los trabajadores el motor de nuestros hoteles y por ello les ofrecemos formación y servicios para que trabajar en nuestra empresa sea una experiencia.

En 2018, de acuerdo con la tendencia seguida en los últimos años, la plantilla del Grupo ha seguido creciendo. La plantilla total media de Insotel Group de los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

GRI 102-8

	Número de personas		Composición porcentual	
	2017	2018	2017	2018
Hombres	487,17	504,49	55,41%	55,58%
Mujeres	392,11	403,24	44,59%	44,42%
Total	879,28	907,74	100,00%	100,00%



La estacionalidad de la actividad de los complejos hoteleros así como la disminución de la actividad en invierno respecto al verano de la, actividad del transporte marítimo de pasajeros y de la actividad de gestión de puertos deportivos marca la evolución anual del volumen de personal: las cifras más elevadas son en los meses de verano, siendo el mes con mayor número de empleados agosto de 2018 con 1.631 personas.

GRI 102-8

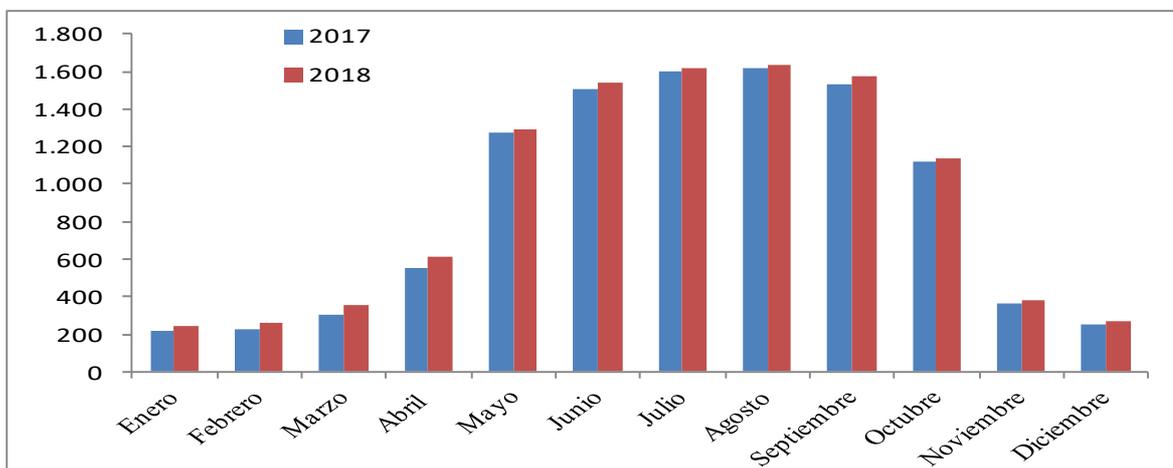
La evolución de la plantilla media por meses del Grupo es la siguiente:

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Enero	155,33	59,87	215,20	168,93	72,30	241,23
Febrero	166,73	60,63	227,37	183,90	73,83	257,73
Marzo	211,97	94,10	306,07	237,30	113,27	350,57
Abril	326,83	229,73	556,57	361,17	251,37	612,53
Mayo	665,90	604,10	1.270,00	693,17	601,63	1.294,80
Junio	795,57	710,00	1.505,57	804,10	733,13	1.537,23
Julio	849,77	748,70	1.598,47	855,47	761,03	1.616,50
Agosto	857,33	758,80	1.616,13	860,50	770,87	1.631,37
Septiembre	803,07	725,43	1.528,50	827,50	746,00	1.573,50
Octubre	604,00	511,67	1.115,67	623,10	509,47	1.132,57
Noviembre	233,47	127,30	360,77	247,00	129,50	376,50
Diciembre	176,03	75,00	251,03	191,77	76,53	268,30

La distribución porcentual mensual entre hombres y mujeres es la siguiente:

Meses	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Enero	72,18%	27,82%	100,00%	70,03%	29,97%	100,00%
Febrero	73,33%	26,67%	100,00%	71,35%	28,65%	100,00%
Marzo	69,26%	30,74%	100,00%	67,69%	32,31%	100,00%
Abril	58,72%	41,28%	100,00%	58,96%	41,04%	100,00%
Mayo	52,43%	47,57%	100,00%	53,53%	46,47%	100,00%
Junio	52,84%	47,16%	100,00%	52,31%	47,69%	100,00%
Julio	53,16%	46,84%	100,00%	52,92%	47,08%	100,00%
Agosto	53,05%	46,95%	100,00%	52,75%	47,25%	100,00%
Septiembre	52,54%	47,46%	100,00%	52,59%	47,41%	100,00%
Octubre	54,14%	45,86%	100,00%	55,02%	44,98%	100,00%
Noviembre	64,71%	35,29%	100,00%	65,60%	34,40%	100,00%
Diciembre	70,12%	29,88%	100,00%	71,47%	28,53%	100,00%

Gráficamente la evolución de la plantilla media mensual de los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:





GRI 405-1

Conscientes de que un equipo comprometido es clave para ofrecer un servicio excelente, Inotel Group trabaja para el bienestar de la plantilla, ofreciendo ventajas y beneficios, y promoviendo la igualdad, la inclusión y la multiculturalidad, siendo el 20% de la plantilla de 54 países distintos a España

Compromisos relativos al personal

GRI 405-2

1. El salario que reciben los empleados en Inotel Group es acorde a lo establecido en los convenios colectivos aplicables.
2. El respeto a la legislación vigente. Inotel Group, cree necesario, como valor social ineludible, implicarse en el cumplimiento de los preceptos legales que rigen esta materia. Sólo así, entiende la Organización, la garantía de sostenibilidad en el sector de actividad en que participa.
3. El respeto por la seguridad y la salud de las personas. Inotel Group considera que los recursos humanos son su valor máspreciado. Por ello, su actividad se desarrolla siempre desde el principio de salvaguardar la vida y la integridad de todas las personas, tanto las contratadas por el Grupo como aquellas de otras empresas colaboradoras. Inotel Group acata como uno de sus principios básicos y como uno de sus objetivos fundamentales, la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de seguridad y proteger la salud de las personas que trabajan en el Grupo. Para ello cumple con la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales asegurándose de que todos los trabajadores conozcan la normativa de protección de la salud y seguridad en el trabajo.
4. La integración de la prevención de riesgos laborales en la Organización. El cumplimiento del apartado anterior no sería posible si no se definiesen para cada línea jerárquica de la Organización las funciones y responsabilidades de cada componente en materia de prevención de riesgos laborales. Inotel las define por escrito y entiende que la prevención de riesgos laborales debe estar presente en todas las decisiones que se tomen y en todas las operaciones que deban realizarse, obviamente, dentro del pragmatismo y sentido común que cabe aplicar.
5. La interrelación con las personas de la Organización y su motivación. Inotel Group está abierto a la participación de todas las personas de la Organización a través de los canales establecidos para ello. Por este motivo, cree necesario hacer partícipe de las líneas fundamentales de actuación en materia de prevención de riesgos laborales, a través de las comunicaciones directas o en su caso, de los Delegados de Prevención y los Comités de Seguridad y Salud existentes. La prevención de riesgos laborales es un asunto de todos.
6. La capacitación de las personas. Inotel Group realiza un notable esfuerzo para que todas las personas de la Organización sean capaces de identificar los riesgos que suponen la realización de sus tareas y, en consecuencia, estén capacitados para realizarlas en condiciones de total seguridad. A tal fin, las informa y forma adecuada y suficientemente.
7. La vigilancia de la salud de las personas. Inotel Group, además de lo mencionado en el apartado anterior y para su correcta gestión, considera imprescindible conocer, que la salud de cada persona de la Organización se mantiene dentro de los parámetros adecuados, respetando siempre, la debida confidencialidad que de dicha información se exija legalmente. Asimismo, posibilita que todas y cada una de estas personas, tengan acceso a conocer detalladamente su estado de salud en concordancia con la actividad que realizan.



8. Los recursos humanos son la esencia de InsoTel Hotel Group. Su compromiso y desarrollo profesional permiten mejorar su competitividad y el servicio al cliente. Para ello promueve la formación de sus trabajadores comprometiéndose a mantener actualizadas las competencias necesarias para el excelente desempeño de sus responsabilidades.
 9. La definición de los métodos de trabajo. InsoTel Group piensa que la seguridad no es algo que pueda ni deba desligarse de los procesos habituales de trabajo. Por tanto, entiende que sólo debe existir un procedimiento correcto para realizar cada operación. Al objeto de su estricto cumplimiento, los define por escrito y los distribuye convenientemente.
 10. La promoción de los empleados en InsoTel Hotel Group se fundamenta exclusivamente en aquellos requisitos de tipo técnico y competencial que son necesarios para el puesto profesional que desempeñan.
 11. Contratación de personal local
 12. Colaboración con asociaciones que facilitan la incorporación de personal en riesgo de exclusión social.
- 10.2.1. Información sobre Empleo de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre -

a) Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país (nacionalidad) y clasificación profesional

- Plantilla media por sexo y clasificación profesional

GRI 102-8

GRI 405-1

	Plantilla media 2017			Plantilla media 2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	43,20	3,99	47,19	43,58	3,77	47,34
Jefe de departamento	33,15	4,71	37,86	34,27	4,39	38,66
Jefe de sección	64,04	29,18	93,22	58,12	26,34	84,46
Oficiales	242,37	295,92	538,29	260,35	308,35	568,70
Auxiliares	104,41	58,31	162,72	108,17	60,40	168,58
Total plantilla media	487,17	392,11	879,28	504,49	403,24	907,74

La distribución porcentual entre hombres y mujeres es la siguiente:

	Plantilla media 2017			Plantilla media 2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	91,55%	8,45%	100,00%	92,04%	7,96%	100,00%
Jefe de departamento	87,56%	12,44%	100,00%	88,64%	11,36%	100,00%
Jefe de sección	68,70%	31,30%	100,00%	68,82%	31,18%	100,00%
Oficiales	45,03%	54,97%	100,00%	45,78%	54,22%	100,00%
Auxiliares	64,16%	35,84%	100,00%	64,17%	35,83%	100,00%
Total plantilla media	55,41%	44,59%	100,00%	55,58%	44,42%	100,00%

GRI 401-1

- Plantilla media por sexo y edad

	2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
16 a 25 años	41,09	29,84	70,93	54,68	41,61	96,29
26 a 35 años	121,05	104,88	225,93	122,64	112,34	234,99
36 a 50 años	214,45	174,46	388,90	216,85	169,81	386,66
> 50 años	110,59	82,93	193,52	110,32	79,48	189,80
Total plantilla media	487,17	392,11	879,28	504,49	403,24	907,74



Plantilla media por edad y clasificación profesional

	2017- Franja de edad					2018 – Franja de edad				
	16 - 25	26 - 35	36 - 50	> 50	Total	16- 25	26 - 35	36 - 50	> 50	Total
	Dirección	-	2,41	24,88	19,90	47,19	-	2,66	24,41	20,28
Jefe de departamento	-	4,34	18,61	14,91	37,86	-	4,80	20,17	13,69	38,66
Jefe de sección	-	15,34	46,28	31,60	93,22	0,27	14,91	40,86	28,43	84,46
Oficiales	47,76	159,62	236,98	93,94	538,29	67,24	164,19	239,29	97,98	568,70
Auxiliares	23,17	44,22	62,15	33,17	162,72	28,78	48,44	61,93	29,43	168,58
Total plantilla media	70,93	225,93	388,90	193,52	879,28	96,29	234,99	386,66	189,80	907,74

- Plantilla media por sexo y nacionalidad

Nacionalidad	2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
España	407,78	307,56	715,34	409,87	313,16	723,03
Italia	17,56	15,59	33,16	23,05	15,41	38,46
Rumania	5,77	12,67	18,44	8,31	12,36	20,67
Marruecos	10,39	5,49	15,88	11,67	4,60	16,27
Ecuador	3,13	8,71	11,83	3,65	9,61	13,26
Mauritania	5,94	0,22	6,16	8,30	0,41	8,71
Colombia	2,26	5,44	7,69	3,14	5,55	8,69
Paraguay	1,28	3,14	4,42	1,48	3,84	5,31
Argentina	2,74	0,56	3,30	2,46	2,82	5,27
Rep. Dominicana	2,52	1,69	4,21	3,50	1,69	5,19
Brasil	0,18	3,22	3,39	0,84	4,22	5,06
Alemania	0,04	3,68	3,72	0,50	3,62	4,12
Portugal	3,49	2,50	6,00	1,67	2,14	3,80
Argelia	1,61	1,18	2,78	1,93	1,84	3,77
Polonia	1,99	0,97	2,96	2,06	1,03	3,08
Bulgaria	1,00	1,26	2,26	1,63	1,04	2,67
Uruguay	1,89	0,88	2,78	1,72	0,85	2,57
Francia	1,53	2,50	4,03	1,00	1,41	2,41
Perú	0,99	0,75	1,75	1,37	0,90	2,27
Senegal	1,38	0,01	1,39	1,37	0,81	2,19
Ghana	1,98	-	1,98	2,18	-	2,18
República Checa	1,40	1,03	2,43	1,07	1,01	2,08
Reino Unido	0,52	0,43	0,95	1,63	0,44	2,07
Otros	9,79	12,64	22,43	10,11	14,51	24,61
Total plantilla media	487,17	392,11	879,28	504,49	403,24	907,74



La composición porcentual de la plantilla por sexo y nacionalidad es la siguiente:

Nacionalidad	2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
España	83,71%	78,44%	81,36%	81,24%	77,66%	79,65%
Italia	3,61%	3,98%	3,77%	4,57%	3,82%	4,24%
Rumania	1,18%	3,23%	2,10%	1,65%	3,07%	2,28%
Marruecos	2,13%	1,40%	1,81%	2,31%	1,14%	1,79%
Ecuador	0,64%	2,22%	1,35%	0,72%	2,38%	1,46%
Mauritania	1,22%	0,06%	0,70%	1,65%	0,10%	0,96%
Colombia	0,46%	1,39%	0,88%	0,62%	1,38%	0,96%
Paraguay	0,26%	0,80%	0,50%	0,29%	0,95%	0,59%
Argentina	0,56%	0,14%	0,38%	0,49%	0,70%	0,58%
Rep. Dominicana	0,52%	0,43%	0,48%	0,69%	0,42%	0,57%
Brasil	0,04%	0,82%	0,39%	0,17%	1,05%	0,56%
Alemania	0,01%	0,94%	0,42%	0,10%	0,90%	0,45%
Portugal	0,72%	0,64%	0,68%	0,33%	0,53%	0,42%
Argelia	0,33%	0,30%	0,32%	0,38%	0,46%	0,42%
Polonia	0,41%	0,25%	0,34%	0,41%	0,25%	0,34%
Bulgaria	0,21%	0,32%	0,26%	0,32%	0,26%	0,29%
Uruguay	0,39%	0,22%	0,32%	0,34%	0,21%	0,28%
Francia	0,31%	0,64%	0,46%	0,20%	0,35%	0,27%
Perú	0,20%	0,19%	0,20%	0,27%	0,22%	0,25%
Senegal	0,28%	0,00%	0,16%	0,27%	0,20%	0,24%
Ghana	0,41%	0,00%	0,22%	0,43%	0,00%	0,24%
República Checa	0,29%	0,26%	0,28%	0,21%	0,25%	0,23%
Reino Unido	0,11%	0,11%	0,11%	0,32%	0,11%	0,23%
Otros	2,01%	3,22%	2,55%	2,00%	3,60%	2,71%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

“Otros” incluye personal procedente de 32 países

b) Plantilla media distribuida por modalidades de contrato de trabajo

Tipo de contrato	Sexo	Plantilla media		Composición porcentual	
		2017	2018	2017	2018
Indefinido	Hombre	99,84	102,65	11,35%	11,31%
	Mujer	50,34	53,06	5,72%	5,84%
Fijo discontinuo	Hombre	256,61	247,93	29,18%	26,94%
	Mujer	256,54	244,54	14,87%	16,96%
Eventual	Hombre	130,72	153,91	11,35%	11,31%
	Mujer	85,23	105,65	5,72%	5,84%
Total		879,28	907,74	100,0%	100,0%



c) Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

GRI 405-1

- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y edad y clasificación profesional

Sexo	Tipo de contrato	2017 – Franja de edad					2018 – Franja de edad				
		17-25	16-35	36-50	>51	Total	17-25	16-35	36-50	>51	Total
Hombres	Indefinido	0,07%	1,93%	6,43%	2,93%	11,35%	0,11%	1,92%	6,42%	2,86%	11,31%
	Fijo discontinuo	1,59%	7,20%	13,32%	7,08%	29,18%	1,99%	7,13%	11,64%	6,56%	27,31%
	Eventual	3,02%	4,64%	4,64%	2,57%	14,87%	3,92%	4,47%	5,83%	2,74%	16,96%
Total hombres		4,67%	13,77%	24,39%	12,58%	55,41%	6,02%	13,51%	23,89%	12,15%	55,58%
Mujeres	Indefinido	0,10%	0,82%	3,43%	1,37%	5,72%	0,10%	1,11%	3,48%	1,15%	5,84%
	Fijo discontinuo	1,31%	7,18%	13,74%	6,94%	29,18%	1,43%	7,35%	11,95%	6,20%	26,94%
	Eventual	1,98%	3,92%	2,66%	1,12%	9,69%	3,05%	3,92%	3,27%	1,40%	11,64%
Total mujeres		3,39%	11,93%	19,84%	9,43%	44,59%	4,58%	12,38%	18,71%	8,76%	44,42%
		8,07%	25,69%	44,23%	22,01%	100,00%	10,61%	25,89%	42,60%	20,91%	100,00%

- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y clasificación profesional

Sexo	Categoría Profesional	2017				2018			
		Eventual	Fijo discontinuo	Indefinido	Total	Eventual	Fijo discontinuo	Indefinido	Total
Hombres	Dirección	0,84%	1,64%	2,44%	4,91%	0,87%	1,41%	2,52%	4,80%
	Jefe	0,27%	1,71%	1,79%	3,77%	0,51%	1,48%	1,79%	3,77%
	Jefe sección	1,25%	4,79%	1,24%	7,28%	1,01%	4,29%	1,10%	6,40%
	Oficial	8,32%	15,29%	3,95%	27,56%	10,08%	14,62%	3,98%	28,68%
	Auxiliares	4,18%	5,76%	1,93%	11,87%	4,49%	5,52%	1,91%	11,92%
Total hombres		14,87%	29,18%	11,35%	55,41%	16,96%	27,31%	11,31%	55,58%
Mujeres	Dirección	0,01%	0,10%	0,34%	0,45%	0,00%	0,08%	0,33%	0,41%
	Jefe	0,00%	0,42%	0,11%	0,54%	0,00%	0,37%	0,11%	0,48%
	Jefe sección	0,18%	3,11%	0,02%	3,32%	0,17%	2,49%	0,24%	2,90%
	Oficial	7,34%	22,44%	3,87%	33,66%	8,96%	21,11%	3,90%	33,97%
	Auxiliares	2,16%	3,10%	1,37%	6,63%	2,51%	2,88%	1,26%	6,65%
Total mujeres		9,69%	29,18%	5,72%	44,59%	11,64%	26,94%	5,84%	44,42%
Total		24,56%	58,36%	17,08%	100,00%	28,59%	54,25%	17,15%	100,00%



d) Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

La composición del número de despidos habidos en el ejercicio 2018 por sexo, franja de edad y clasificación profesional es la siguiente:

		16-25 años	26 - 35 años	36 - 50 años	> 50 años	Total
Dirección	Hombre	-	-	-	1	1
	Mujer	-	-	-	-	-
Jefe de departamento	Hombre	-	-	-	2	2
	Mujer	-	-	-	-	-
Jefe de sección	Hombre	-	-	2	1	3
	Mujer	-	1	-	1	2
Oficiales	Hombre	-	4	7	2	13
	Mujer	1	2	5	1	9
Auxiliares	Hombre	1	1	1	-	3
	Mujer	1	-	-	-	1
Total		3	8	15	8	34

e) Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor

GRI 102-38

- Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional

GRI 202-1

GRI 405-2

	Euros brutos anuales					
	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	43.227	54.227	44.157	43.914	55.702	44.852
Jefes departamento y sección	31.643	27.643	30.609	33.224	27.734	31.854
Oficiales	23.510	20.940	22.097	24.369	21.594	22.865
Auxiliares	19.614	17.894	18.998	20.818	18.911	20.135

La variación de la retribución habida en 2018 respecto a 2017 ha sido la siguiente:

GRI 102-39

	Variación		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	1,59%	2,72%	1,57%
Jefes departamento y sección	5,00%	0,33%	4,07%
Oficiales	3,65%	3,13%	3,47%
Auxiliares	6,14%	5,69%	5,99%
<i>Media ponderada</i>	<i>4,25%</i>	<i>3,29%</i>	<i>3,92%</i>

El convenio de hostelería de las islas Baleares de 12 de julio de 2018 establece el incremento del 5% para todo el personal

- Remuneración media por edad y clasificación profesional

	Euros brutos anuales									
	2017 – franja de edad					2018 – franja de edad				
	16 - 25	26 - 35	36 - 50	> 50	Total	16-25	26 - 35	36 - 50	> 50	Total
Dirección	-	38.086	43.550	45.650	44.157	-	37.987	44.767	45.853	44.852
Jefe de departamento	-	35.470	33.470	29.351	32.077	-	37.587	34.466	30.105	33.309
Jefe de sección	-	26.884	29.799	31.843	30.012	24.267	28.849	31.841	31.540	31.188
Oficiales	20.681	22.427	22.121	22.196	22.097	22.054	23.532	22.495	23.207	22.865
Auxiliares	18.322	19.474	19.538	17.821	18.998	20.032	20.012	20.556	19.552	20.135
Total retribución media	19.910	22.569	24.536	25.985	23.976	21.456	23.594	25.202	26.806	24.724



- Otras retribuciones

GRI-201-3

De acuerdo con el convenio colectivo vigente en las Islas Baleares para las empresas de hostelería, las sociedades vienen obligadas a satisfacer a aquellos trabajadores que decidan extinguir voluntariamente su contrato de trabajo a partir de los cincuenta y cinco años y con una antigüedad mínima de quince años, un premio de vinculación consistente en un número de mensualidades en metálico que depende de la antigüedad del trabajador y de su edad en el momento de la extinción de la relación laboral. Estos premios se calculan sobre el salario base y los complementos personales del trabajador. A 31 de diciembre de 2018 y 2017 los Administradores de la Sociedad dominante no estiman significativo el importe devengado por este concepto atendiendo al tipo de contrato laboral de una parte significativa de la plantilla, la antigüedad, la edad media y rotación de la misma. Los importes pagados en los ejercicios 2018 y 2017 ascienden a 16.625,15 euros y 37.939,29 euros, respectivamente.

f) Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

GRI 405-2

La retribución del personal del Grupo de la actividad hotelera está fijada de acuerdo con el convenio colectivo aplicable. En el ejercicio 2018 ha entrado en vigor un nuevo convenio colectivo para la hostelería que ha supuesto un incremento en el coste salarial. El 65,7% del total de la plantilla de personal del Grupo está sujeta al convenio colectivo de hostelería de las Islas Baleares.

GRI 102-41

La retribución de las otras líneas de actividad se determina por categoría.

La Dirección del Grupo no considera la existencia de brecha salarial. Las diferencias son generadas, en su caso, por la antigüedad en el Grupo.

g) Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo

GRI 102-35

Durante los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 Administradores de la Sociedad dominante han recibido 360 y 80 miles de euros, respectivamente, en concepto de retribuciones, y sociedades vinculadas a los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante han percibido 696 y 840 miles de euros, respectivamente, en concepto de retribución por funciones de administradores.

No se han contraído obligaciones en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida respecto de los miembros antiguos o actuales del Órgano de Administración y no se han devengado indemnizaciones por cese o pagos basados en instrumentos de patrimonio. No se ha satisfecho primas de seguro de responsabilidad civil alguna, ni total ni parcialmente, de ninguno de los Administradores por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo.

h) Implantación de políticas de desconexión laboral

La Dirección del Grupo tiene establecidos los honorarios y turnos en función de las cargas de trabajo en las distintas líneas de actividad. El compromiso de la Dirección del Grupo es cumplir con los horarios y turnos establecidos, respetando el tiempo de descanso así como el correspondiente tiempo libre entre las jornadas de trabajo.



i) Empleados con discapacidad

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	0,71	0,77	1,48	0,71	0,75	1,47
Jefe de departamento	0,73	1,00	1,73	0,74	1,00	1,74
Jefe de sección	0,73	0,66	1,39	0,72	0,67	1,39
Oficiales	1,96	1,91	3,88	1,96	1,92	3,88
Auxiliares	0,98	0,95	1,92	0,98	0,96	1,93
Total	5,11	5,29	10,40	5,11	5,29	10,41

10.2.2. Información sobre Organización del Trabajo de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre -

a) Número de horas de absentismo

GRI 403-2

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Jefe de departamento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Jefe de sección	0,00	0,00	0,00	8,00	0,00	8,00
Oficiales	52,00	233,86	285,86	94,40	184,00	278,40
Auxiliares	84,00	28,00	112,00	44,00	16,00	60,00
Total	136,00	261,86	397,86	146,40	200,00	346,40

Las horas de absentismo sobre el total horas del Grupo suponen el 0,002% de las horas totales de desempeño del Grupo en 2018 y 2017.

GRI 403-2

Las horas de ausencias por enfermedad, accidentes y maternidad son las siguientes:

GRI 401-3

	2018											
	Hombres				Mujeres				Total			
	Enfer-medad	Acci-dentes	Mater-nidad	Total	Enfer-medad	Acci-dentes	Mater-nidad	Total	Enfer-medad	Acci-dentes	Mater-nidad	Total
Dirección	376	-	152	528	8	-	-	8	384	-	152	536
Jefe de departamento	2.527	56	-	2.583	-	-	416	416	2.527	56	416	2.999
Jefe de sección	3.631	288	-	3.919	1.384	513	632	2.528	5.015	801	632	6.447
Oficiales	12.817	3.466	1.134	17.417	23.019	2.529	5.480	31.028	35.836	5.995	6.613	48.445
Auxiliares	3.131	1.169	367	4.667	3.507	24	88	3.619	6.637	1.193	455	8.285
Total	22.482	4.979	1.653	29.114	27.917	3.066	6.616	37.599	50.399	8.044	8.269	66.712

	2017											
	Hombres				Mujeres				Total			
	Enfer-medad	Acciden-tes	Mater-nidad	Total	Enfer-medad	Acciden-tes	Mater-nidad	Total	Enfer-medad	Acciden-tes	Mater-nidad	Total
Dirección	2.504	-	-	2.504	-	-	-	-	2.504	-	-	2.504
Jefe de departamento	352	1.720	-	2.072	264	-	256	520	616	1.720	256	2.592
Jefe de sección	1.040	152	320	1.512	1.456	-	-	1.456	2.496	152	320	2.968
Oficiales	8.712	2.640	840	12.192	20.927	4.792	3.968	29.687	29.639	7.432	4.808	41.879
Auxiliares	4.144	608	624	5.376	7.056	336	216	7.608	11.200	944	840	12.984
Total	16.752	5.120	1.784	23.656	29.703	5.128	4.440	39.271	46.455	10.248	6.224	62.928

b) Organización del tiempo de trabajo



El personal de Inotel Group ha sido asignado a cada área de responsabilidad tomando en consideración no sólo su formación y experiencia profesional sino también sus habilidades y destrezas.

Los puestos de trabajo están definidos en las correspondiente "Fichas de descripción de Puestos", estableciendo de forma clara las responsabilidades de cada uno, así como la capacitación necesaria para cubrir el puesto, tanto en formación, experiencias y habilidades.

Inotel Group, ha establecido dentro de su Sistema de Gestión, un conjunto de procedimientos operativos que definen cómo se cumplirán los requisitos relativos a la calidad y Medioambiente. Estos procedimientos forman parte de la Planificación de la Calidad y Medioambiente de Inotel Hotel Group y están implantados eficazmente tanto en la oficina Central como en los establecimientos que forman parte del Grupo, para asegurar la correcta ejecución de todas las actividades desarrolladas. Inotel Group, para el establecimiento de estos procesos de prestación de servicio ha tenido en cuenta:

- Objetivos de Calidad y Medioambientales definidos.
- Establecimiento de procesos y procedimientos, documentación de soporte y recursos necesarios para el servicio.
- Actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección y ensayo específicas para cada uno, que se han definido en cada procedimiento, así como los criterios de aceptación en las distintas etapas del servicio
- Definición de los registros de calidad y medioambiente necesarios que dejen evidencia de que los procesos, servicios cumplen con los requisitos.

Por tanto, la planificación para cumplir con los objetivos de Calidad y Medioambiente y los requisitos de los servicios, está compuesta por los procedimientos, que se cumplen en todos los servicios ofertados. Las actuaciones realizadas en Inotel Group para asegurar que los procesos se llevan a cabo en condiciones controladas son:

- Planificación y programación de la actividad habitual: personal, materiales, etc.
- Definición y documentación de los procesos
- Competencia del personal

Periódicamente se realizan Auditorias del Sistema de Gestión, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Auditorías internas", con el objetivo de verificar el grado de implantación de los procedimientos, corregir las desviaciones detectadas y asegurar la continua actualización del sistema.

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

La Dirección del Grupo tiene por objetivo garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos, y haciéndolos accesibles a toda la plantilla del Grupo independientemente del sexo, estado civil, antigüedad en la empresa o modalidad contractual. Para ello tiene establecidas las siguientes medidas:

- Utilizar los canales de comunicación interna de la empresa (tablones de anuncios, intranet, etc.) para informar permanentemente a la plantilla de los permisos, excedencias que contempla la legislación y las mejoras de la empresa
- Difundir mediante un folleto informativo los derechos y medidas de conciliación de la Ley 3/2007 y las disponibles en la empresa que mejoren la legislación



- Informar de que los derechos de conciliación incluyen a las parejas de hecho, siempre que como tal se justifiquen a través de un certificado de registro de parejas de hecho

10.2.3. Información sobre Salud y Seguridad del Trabajo de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre -

GRI 403-1

La política de seguridad laboral se basa en la cultura de la prevención aplicada a todos los ámbitos y áreas de negocio del Grupo. Inotel Group cuenta con un plan de prevención que incluye la política de prevención de riesgos laborales, así como los objetivos, los recursos y la estructura organizativa necesaria para su implementación.

El compromiso con la seguridad laboral también se hace extensivo a las empresas contratistas mediante la coordinación de actividades empresariales, con el fin de asegurar que los servicios realizados por entidades o personal externo se ejecutan con las medidas de seguridad que establece la legislación.

La evitabilidad de los accidentes y las patologías laborales y la mejora continuada. Inotel Group piensa que los accidentes son producto de diferentes hechos, que concatenados, producen un efecto indeseado. En consecuencia, entiende que puede actuarse sobre los mismos para desbaratar la cadena de acontecimientos. Esta afirmación implica que la Organización considera necesario avanzar paulatinamente en sus objetivos sobre la siniestralidad, aumentando progresivamente su exigencia de miras y profundizando cada vez más en las acciones a llevar cabo.

La revisión sistemática y periódica del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales. Inotel Group ha diseñado su Sistema de Gestión o Plan de Prevención de Riesgos Laborales analizando su particular idiosincrasia y con criterios de eficiencia, dotándolo en todo momento con los recursos que se han estimado necesarios. Con todo, es consciente de que debe ser revisado periódicamente de manera objetiva para identificar posibles deficiencias y para establecer la dinámica de mejora continua mencionada.

En los establecimientos de Inotel Hotel Group, a los empleados de nueva incorporación se les entrega el Manual de Acogida, y la documentación relativa a prevención de riesgos laborales, todo ello con acuse de recibo.

Inotel Group determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- Edificios y espacios para clientes y de trabajo
- Equipos para los procesos (hardware y software)

El mantenimiento de los establecimientos y de la oficina central se realiza de acuerdo con el procedimiento de "Gestión Técnica".

Inotel Group ha dotado sus instalaciones (oficina central y establecimientos) de medios que generan condiciones ambientales apropiadas, de forma tal, que el personal pueda desempeñar su trabajo confortablemente, facilitando su satisfacción.

Inotel Group dispone de un departamento que se responsabiliza de elaborar y mantener los correspondientes Planes de Prevención de Riesgos Labores.



En los ejercicios 2018 y 2017 no ha sucedido accidente laboral alguno que haya generado muerte de empleados.

El número de accidentes laborales habido en los ejercicios 2018 y 2017 que han supuesto baja laboral en la actividad hotelera son los siguientes:

GRI 403-2

2017			2018		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
22	25	47	17	14	31

El número de accidentes habido en los ejercicios 2018 y 2017 que no han supuesto baja laboral en la actividad hotelera son los siguientes:

GRI 403-2

2017			2018		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
1	7	8	12	4	16

Las horas de baja laboral del Grupo generadas por accidentes son las siguientes:

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	-	-	-	-	-
Jefe de	1.720	-	1.720	56	-	56
Jefe de sección	152	-	152	288	513	801
Oficiales	2.640	4.792	7.432	3.466	2.529	5.995
Auxiliares	608	336	944	1.169	24	1.193
	5.120	5.128	10.248	4.979	3.066	8.044

La incidencia de las indicadas horas de baja laboral por accidentes respecto al total horas de desempeño del Grupo es la siguiente:

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	-	-	-	-	-
Jefe de	0,10%	-	0,10%	-	-	-
Jefe de sección	0,01%	-	0,01%	0,02%	0,03%	0,04%
Oficiales	0,15%	0,27%	0,42%	0,19%	0,14%	0,32%
Auxiliares	0,03%	0,02%	0,05%	0,06%	-	0,06%
	0,29%	0,29%	0,57%	0,27%	0,17%	0,43%

En los ejercicios 2018 y 2017 los cursos impartidos y el número de personas que han asistido de prevención de riesgos laborales son los siguientes:

	2017	2018
Número de cursos	257	472
Número de	1.556	2.097



El Grupo realiza evaluaciones de riesgo de los diferentes puestos de trabajo, por hotel y para las otras líneas de actividad, estas evaluaciones de riesgo comprenden los siguientes aspectos clave de riesgo en los diferentes centros de trabajo:

Aspectos generales: son los más comunes y están directamente relacionados con la actividad del puesto de trabajo al que pertenecen

Ergonómica

Psicosociales

Equipo de trabajo

El número de evaluaciones realizadas en el ejercicio 2018 son las siguientes

General	Ergonómica	Psicosociales	Equipos Trabajo	Totales
24	8	6	7	45

El número de simulacros de emergencias realizados en los ejercicios 2018 y 2017 han ascendido a 16 y 11, respectivamente.

10.2.4. Información sobre Relaciones Sociales de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre -

a) Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

La Dirección de Insootel Group está abierta a la participación de todas las personas de la Organización a través de los canales establecidos para ello. Insootel Group tiene establecido unas políticas y procedimientos de comunicación entre los distintos niveles de la organización en las que se define el método utilizado por Insootel Group para el intercambio de información entre los diferentes niveles de la organización. Este tipo de comunicación se lleva a cabo, principalmente, mediante los siguientes mecanismos:

- ✓ Comunicaciones internas, escritas o por correo electrónico
- ✓ Reuniones periódicas entre Dirección General y otras áreas
- ✓ Reuniones periódicas entre las Direcciones de las áreas de negocio y los Jefes de Departamento
- ✓ Reuniones periódicas entre Jefes de Departamento y personal a su cargo
- ✓ Reuniones periódicas entre jefes de departamento y coordinador de calidad
- ✓ Utilización de los tableros de anuncios

También se utiliza como canal de comunicación el buzón de sugerencias para el personal, dispuesto a tal efecto en los establecimientos hoteleros, oficinas de la naviera, marinas y varadero. Para ello existe un formato de ficha y el personal conoce su existencia y uso, pudiendo introducir los comentarios que consideren oportunos. En la Oficina Central las sugerencias se pueden realizar vía correo electrónico a las direcciones del Coordinador de Calidad o a la Dirección de Operaciones.

La Dirección de los establecimientos recoge la información contenida en este buzón, y junto con el coordinador, contestará por escrito a las comunicaciones que considere relevantes, archivando una copia de la respuesta.



Comités de seguridad y salud -

GRI 403-1

Existen comités de seguridad y salud en los centros de trabajo de la actividad hotelera. Los comités están formados por tres representantes de la empresa y tres delegados de prevención.

b) Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

GRI 102-41

Toda la plantilla del personal del Grupo en España está cubierta por los correspondientes convenios colectivos vigentes.

c) El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-1

En Inotel Group consideramos que el balance de los convenios colectivos es positivo para empleados y propiedad.

El derecho a poder disfrutar de un lugar de trabajo saludable y seguro se reconoce como derecho humano.

d) Evaluaciones de desempeño

Las evaluaciones de desempeño realizadas al personal en los ejercicios 2018 y 2017 son las siguientes

	2017	2018
Dirección	-	-
Jefe de departamento	6	7
Jefe de sección	42	54
Oficiales	265	431
Auxiliares	41	63
Total evaluaciones	354	555
Plantilla máxima	1.616,13	1.631,37
Porcentaje de plantilla	21,90%	34,02%

La Dirección del Grupo tiene previsto en el plan de recursos humanos cubrir la evaluación del desempeño de la totalidad de la plantilla en un periodo de tres años.

10.2.5. Información sobre Formación de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre -

a) Políticas implementadas en el campo de la formación

GRI 404-2

Inotel Group determina la competencia necesaria para sus trabajadores en el "Perfil de puesto de trabajo", según corresponda. Cuando es necesario, la Organización proporciona la formación necesaria para que alcancen las competencias especificadas.

La Dirección General define la estructura de personas (organigrama). Esta definición establece qué actividades deberá poder realizar con suficiencia cada persona según los puestos de trabajo.

Con la definición de las funciones a cada puesto clave, la primera actividad es determinar la competencia necesaria para cada puesto de trabajo. Es decir, qué formación, qué experiencia, qué educación, y qué habilidades debe poseer la persona o personas que ocupen cada puesto de trabajo, en definitiva la competencia necesaria para ejercer el puesto definido, por ello se utiliza el Perfil del puesto de trabajo.



Para satisfacer las necesidades de competencia, InsoTel Group ha definido dos formas:

- Dotar a las personas de la competencia necesaria proporcionando formación.
- Situando en cada puesto de trabajo a personas que dispongan de la competencia necesaria definida en el perfil correspondiente.

InsoTel Group se asegura que las acciones formativas han cubierto las necesidades, evaluando la eficacia de dichas acciones, esto significa evaluar si después hay una mejora notoria, evidente en los resultados del trabajo.

La competencia necesaria para el personal se determina en el proceso de selección establecido por InsoTel Group, tanto para personal de Central y personal de los establecimientos hoteleros y del resto de líneas de actividad, tal y como se describe en el procedimiento de "Gestión de Personas".

A esos efectos, se ha sistematizado la detección de las necesidades de formación para, posteriormente, satisfacer dichas necesidades, de forma que se asegura efectivamente que el personal posee y mantiene actualizado el nivel de formación adecuado para el desempeño de sus competencias y el desarrollo del Sistema de Gestión.

Los diversos tipos de acciones formativas desarrolladas en InsoTel Group pueden ser:

- Cursos seguidos en empresas externas.
- Cursos organizados por la empresa e impartidos en nuestras instalaciones.
- Actividades internas de formación y sensibilización.

Los temas de formación a los que se presta especial atención, entre otros, son:

- Desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de calidad y medio ambiente
- Métodos de separación selectiva o de reciclaje de residuos
- Buenas prácticas ambientales en el puesto de trabajo
- Nuevas tecnologías, métodos de control
- Identificación de aspectos ambientales significativos
- Nuevas disposiciones legales de aplicación
- Atención al cliente
- Procedimientos e instrucciones de trabajo
- Prevención de riesgos laborales

GRI 404-2

Estos cursos quedaran relacionados en el Plan de Formación. Igualmente cada línea de actividad podrá optar a cursos ofertados por organismos de la Comunidad Autónoma o asociaciones empresariales, u otros, siempre documentándolos adecuadamente en el Plan de Formación.

Los establecimientos hoteleros y las otras líneas de actividad de InsoTel Group, así como el departamento de recursos humanos de la oficina central recopilan las necesidades de formación de las diferentes áreas. Esta previsión de formación es recopilada a principios de año por el departamento de recursos humanos para su supervisión en base al cálculo del presupuesto asignado por la Fundación Tripartita.

El Área de Recursos Humanos de la Oficina Central, junto con la Dirección de Operaciones de cada línea de actividad estudian las necesidades de formación de los establecimientos y de los departamentos de la Oficina Central, a partir del documento de "Previsión de cursos de Formación" así como el Informe de revisión del Sistema y se elabora el Plan de Formación.



b) Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales

GRI 404-1

El número de cursos de formación por línea de actividad impartidos en los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	2017	2018
Actividad hotelera	49	38
Actividad transporte marítimo	8	8
Actividad gestión de puertos y varadero	5	11
Total cursos	62	57

El número asistentes a los cursos de formación por línea de actividad impartidos en los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Actividad hotelera	131	194	325	224	205	429
Actividad transporte marítimo	35	6	41	19	14	33
Actividad gestión de puertos y varadero	27	14	41	52	11	63
Total numero asistentes	193	214	407	295	230	525

El número de horas de formación impartidas por sexo y línea de actividad en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Actividad hotelera	1.034	1.616	2.650	2.653	3.073	5.726
Actividad transporte marítimo	751	224	975	427	333	760
Actividad gestión de puertos y varadero	146	92	238	378	78	456
Total horas de formación	1.931	1.932	3.863	3.458	3.484	6.942

El número de horas de formación impartidas por sexo y categoría profesional en los ejercicios 2018 y 2107 es la siguiente:

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	264	50	314	104	27	131
Jefe departamento	342	101	443	704	203	907
jefe sección	429	284	713	539	492	1.031
Oficial	773	1.381	2.154	1.667	2.641	4.308
Auxiliares	123	116	239	444	121	565
Total horas de formación	1.931	1.932	3.863	3.458	3.484	6.942

10.2.6. Información sobre Accesibilidad de las personas con discapacidad de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre –

En las Política de gestión de personas se establece que no se impedirá al acceso a un puesto de trabajo en InsoTel Group a una persona con discapacidad si cumple con las condiciones establecidas en la descripción del puesto de trabajo.

En el apartado 10.2.1.se informa sobra la plantilla media con discapacidad.



10.2.7. Información sobre Igualdad de acuerdo con el contenido de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Insotel Group dispone de un plan de igualdad de oportunidades para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres. Asimismo, cuenta con un protocolo contra el acoso laboral y normas para el uso de lenguaje no sexista; además, incorpora la perspectiva de género en las evaluaciones de riesgos psicosociales.

GRI 406-1

- a) Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)

Insotel Group declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiéndola por ésta *"La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo"*.

GRI 406-1

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de la empresa acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los principios enunciados se están llevando a cabo a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad que supongan mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

El Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas de igualdad y acciones positivas que persigue integrar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en el Grupo.

Las características que rigen el Plan de Igualdad son:

- Compromiso: con la Igualdad de Oportunidades y la no discriminación, garantizando los recursos humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación
- Participación: a través del diálogo y cooperación de las partes (dirección del Grupo, parte social, y conjunto de la plantilla)
- Transversalidad: como concepto clave para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Ello implica incorporar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en todas sus políticas y a todos los niveles



Las acciones que se están realizando son las siguientes:

- ✓ Evitar en los anuncios publicados y con independencia del medio utilizado para su difusión, cualquier término o expresión que pueda contener connotaciones de género o que pudiera ser considerado motivo de autoexclusión por potenciales candidatos/as
 - ✓ Convocar las diferentes ofertas de empleo con un lenguaje y unas imágenes que no resulten sexistas ni respondan a estereotipos en cuanto a la cobertura por uno u otro sexo de determinados puestos de trabajo
 - ✓ Se actualizan las prácticas de comunicación de vacantes existentes (web, intranet, anuncios en prensa, comunicados internos, etc) para incorporar un lenguaje neutro y no sexista, a los comunicados de difusión
 - ✓ Actualizar las descripciones de los puestos desde una perspectiva de género
 - ✓ Publicar en las ofertas de empleo, el compromiso de la empresa sobre igualdad de oportunidades
 - ✓ Informar a la Comisión de Igualdad de la composición de la plantilla de la empresa por grupos y categorías
 - ✓ Realizar comprobaciones periódicas de que la información relativa a las vacantes llega a toda la plantilla mediante comunicados internos, y publicaciones en los tabloneros de anuncios
 - ✓ Los procesos de promoción a puestos de jefatura de departamento deberán ser paritarios entre hombres y mujeres, teniendo formación previa en igualdad
 - ✓ Difundir y publicitar los criterios de promoción profesional de la empresa
 - ✓ En igualdad de condiciones y méritos, de cualquier proceso de promoción, tendrán preferencia las mujeres en aquellos puestos, funciones o grupos en las que se encuentren menos representadas
 - ✓ Adoptar la medida de acción positiva de que a igualdad de condiciones, méritos y capacidad se promocione a las mujeres, en los puestos en los que están subrepresentadas
 - ✓ Favorecer el acceso a las mujeres o del sexo menos representado, según sean puestos específicos de la línea de actividad o de servicios centrales, a cursos de formación relacionados con temas o disciplinas orientados al desarrollo de habilidades directivas
 - ✓ Facilitar que los horarios para la formación sean compatibles con las responsabilidades familiares
 - ✓ Realización de acciones de formación y sensibilización en materia de igualdad a las personas que participan en los procesos de selección para la contratación y promoción con el fin de garantizar la objetividad del proceso y evitar actitudes discriminatorias
- b) Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad

La Dirección del Grupo tiene por objetivo promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual o por razón de sexo. Para ello tiene establecido un protocolo de prevención de riesgos psicosociales, de acoso psicológico, acoso sexual o por razón de sexo.

Todos los empleados del Grupo conocen la existencia de este protocolo mediante su divulgación e información acerca de que comportamientos son considerados como de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, las conductas de respeto espetadas en el trabajo que comportamientos se consideran inaceptables e intolerables para la empresa, y que medidas disciplinarias se tomarán si se dan



conductas inaceptables. Esta información se refuerza mediante sesiones formativas sobre este protocolo y sobre prevención de riesgos psicosociales.

Los principios en los que el protocolo de actuación se basa son la eficacia y efectividad de los procedimientos, así como la celeridad y la confidencialidad de los trámites.

En el protocolo se establece un procedimiento informal y un procedimiento formal

La Dirección del Grupo defiende que el ambiente de trabajo para todo el personal de la organización con independencia del nivel jerárquico debe estar libre de problemas de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, por lo que se asegura que los empleados no son víctimas de ello.

La Dirección del Grupo ha creado un procedimiento conciliatorio y de investigación para resolver los problemas de acoso de cualquier tipo y de discriminación que se puedan presentar. Cualquier caso del que tenga conocimiento la organización, compañeros, mandos intermedios, los representantes de los trabajadores o el servicio de prevención será tratado con la seriedad del caso, en forma rápida, confidencial e imparcial.

La Dirección del Grupo invita a todos los empleados o denunciar cualquier situación de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo en el lugar de trabajo. La Dirección asegura que los trabajadores que denuncien o sean testigos, no sufrirán represalias.

Se impondrán sanciones (conforme a la normativa interna y legal aplicable) a aquellos que realicen conductas de acoso a otro empleado.

10.3. Derechos humanos

GRI 103-3

Los compromisos de Insootel Group en relación a los derechos humanos son los siguientes:

- ✓ Mantener un entorno laboral respetuoso con la libertad personal
- ✓ Ningún empleado de Insootel Group es discriminado por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social
- ✓ Cualquier empleado es libre de formar parte de la plantilla de Insootel Group por voluntad propia y dejar dicho puesto cuando así lo decida, tal y como establecen las normas legales
- ✓ No se toleran situaciones de acoso, tanto sexual como moral, en sus centros de trabajo

GRI 409-1

En Insootel Group sostenemos que los niños y adolescentes no deben sufrir abusos físicos, emocionales o sexuales, negligencia o explotación de ningún tipo. De acuerdo con la Convención de los Derechos de los Niños, nos comprometemos a respetar y proteger a todos los menores de 18 años que se alojen o trabajen en los hoteles de Insootel Hotel Group:

GRI 408-1

- El bienestar de los menores es primordial.
- Todos los menores de 18 años, tienen derecho a igual protección contra el abuso, la negligencia o la explotación, independientemente de su edad, discapacidad, género, raza, religión, creencias y orientaciones sexuales.



- Trabajamos con organizaciones locales de protección infantil, organizaciones benéficas y fuerzas del orden que asegurarán que nuestras acciones son las adecuadas.
- Valoramos a todos los menores, los escuchamos y los respetamos

GRI 412-2

- Informamos a nuestro personal de esta política de protección al menor para que estén sensibilizados contra los signos de maltrato infantil, negligencia o explotación, así como, para que estén capacitados para saber qué medidas tomar para proteger a un menor que pueda estar en riesgo, dentro o alrededor de los establecimientos hoteleros de Insootel Hotel Group.

En los ejercicios 2018 y 2107 el Grupo no ha recibido denuncia alguna en relación a la vulneración de los Derechos Humanos.

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

GRI 103-3

El Grupo tiene establecido un sistema para la identificación, el mantenimiento y el registro de los requisitos legales que le sean de aplicación, así como aquellos otros compromisos suscritos de forma voluntaria.

GRI 205-1

a) Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

En el Código Ético del Grupo se establecen las políticas de comportamiento y de buenas prácticas que deben cumplir todos los empleados del Grupo Insootel.

GRI 205-2

Tanto la propiedad y Dirección de Insootel Group como sus empleados deben cumplir con la legalidad vigente en el lugar en el que desarrollen su actividad, atendiendo a la finalidad de las normas de aplicación. Asimismo, se deberán observar las previsiones del Código Ético y de buenas prácticas así como las normas de Gobierno corporativo y los procedimientos que estén en vigor en cada momento y que regulen la actividad del Grupo y de sus empleados.

Asimismo, como empleados de Insootel Group debemos respetar las obligaciones y compromisos asumidos en las relaciones contractuales con terceros.

El delito de corrupción en los negocios castiga el comportamiento conocido como "pago de sobornos" – ventajas no justificadas según el Código Penal – en el ámbito de la contratación de las relaciones empresariales y profesionales del mercado, para que se favorezca a una determinada persona o empresa frente a otros por el único motivo del ofrecimiento o pago de la ventaja no justificada y se concreta su actuación en el artículo 286. Bis. del Código Penal.

A los efectos de prevenir los riesgos que pudieran afectar al ámbito de la comisión del delito de corrupción en los negocios el Grupo tiene establecidos procedimientos de autorización de pagos y herramientas informáticas del control de la contabilidad y la tesorería. Asimismo, el Código Ético prohíbe expresamente ofrecer, prometer, entregar a terceros o recibir de terceros cualquier tipo de dádiva o retribución que no pueda ser justificada lícitamente.

b) Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

La prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo no afecta de un modo directo a Insootel Group. No obstante, la Ley 10/2010, de 28 de abril, incluye como sujeto obligado en su artículo 2. J) a "las personas que ejerzan profesionalmente actividades de cambio de moneda."



Si bien es cierto que esta no es en ningún caso la actividad principal del Grupo, sí que se prestan este tipo de servicios de cambio de moneda en algunos de los hoteles y para uso exclusivo de los clientes.

En el ámbito penal, el artículo 301 C.P. castiga al que adquiera, posea, utilice, convierta, o transmita bienes, sabiendo que éstos tienen su origen en una actividad delictiva, cometida por él o por cualquiera tercera persona, o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, o para ayudar a la persona que haya participado en la infracción o infracciones a eludir las consecuencias legales de sus actos, disponiendo que será castigado con la pena de prisión de seis meses a seis años y multa del tanto al triplo del valor de los bienes.

Se ha de tener en cuenta que en virtud del punto tercero del artículo 301 C.P. el delito de blanqueo podría cometerse de manera imprudente, por lo que se acepta la autoría culposa del delito. De este modo, se establece un deber de cuidado en el sujeto que acepte este tipo de transacciones, para evitar que el dinero que recibe tenga origen delictivo.

De un modo similar, las conductas tendentes a facilitar la financiación del terrorismo se castigan en el artículo 576 bis C.P. En lo referente a las actividades del Grupo, si bien no existe riesgo de comisión de este delito de forma dolosa, se ha de llamar la atención de la posibilidad de cometer este delito de forma imprudente, si se incumplen las obligaciones de la Ley de Prevención del Blanqueo de capitales y de financiación del Terrorismo, y con ello se facilita de algún modo la financiación de una organización criminal.



10.5. Sociedad

10.5.1. Compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible

GRI 103-3

Compromisos con la Sociedad

Los compromisos del Grupo con la Sociedad son los siguientes:

GRI 204-1

1. Contratación de personal local
2. Firma de acuerdos con proveedores locales de ámbito local balear. En los ejercicios 2018 y 2017 el 74% y 71%, respectivamente, de los proveedores del Grupo son de las Islas Baleares
3. Colaboraciones con asociaciones sin ánimo de lucro entrega de alimentos
4. Colaboraciones con asociaciones sin ánimo de lucro entrega de elementos de mobiliario
5. Cero incidentes con los clientes
6. Seguridad alimentaria con clientes y empleados
7. Mejorar la accesibilidad a hoteles y embarcaciones
8. Mantenimiento en óptimo estado de hoteles, embarcaciones y puertos deportivos
9. Satisfacción del cliente

Insootel Group es un generador de empleo importante en las islas Baleares. La composición de la plantilla media del Grupo por zona de residencia es la siguiente:

Zona de residencia	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ibiza	216,03	169,36	385,39	209,45	169,18	378,63
Mallorca	67,38	61,82	129,20	64,99	60,42	125,41
Menorca	43,88	47,86	91,74	45,39	48,15	93,54
Formentera	30,25	21,62	51,87	35,26	22,24	57,51
Total islas Baleares	357,54	300,66	658,2	355,09	299,99	655,09
Otros	129,63	91,45	221,08	149,40	103,25	252,65
Total general	487,17	392,11	879,28	504,49	403,24	907,74

Zona de residencia	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ibiza	44,34%	43,19%	43,83%	41,52%	41,96%	41,71%
Mallorca	13,83%	15,77%	14,69%	12,88%	14,98%	13,82%
Menorca	9,01%	12,21%	10,43%	9,00%	11,94%	10,30%
Formentera	6,21%	5,51%	5,90%	6,99%	5,52%	6,34%
Total islas Baleares	73,39%	76,68%	74,85%	70,39%	74,40%	72,17%
Otros	26,61%	23,32%	25,14%	29,61%	25,61%	27,83%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



El coste empresa de los gastos de personal de empleados residentes en las Islas Baleares y comparativo con el total gastos de personal del Grupo es la siguiente (en euros):

Isla	Euros							
	2017				2018			
	Hombre	Mujer	Total	%	Hombre	Mujer	Total	%
Ibiza	7.839.778	5.078.252	12.918.030	59,56%	7.856.067	5.209.313	13.065.380,34	58,53%
Mallorca	2.202.442	1.903.018	4.105.460	18,93%	2.242.696	2.021.411	4.264.107,00	19,10%
Menorca	1.524.869	1.464.761	2.989.630	13,78%	1.633.190	1.490.186	3.123.376,16	13,99%
Formentera	1.035.426	640.753	1.676.179	7,73%	1.220.388	648.753	1.869.141,14	8,37%
Total coste personal residente en Baleares	12.602.515	9.086.783	21.689.299	100,00%	12.952.341	9.369.664	22.322.004,64	100,00%
Total Grupo	17.129.513	12.082.027	29.211.539		18.294.496	12.827.444	31.121.940,04	
% Residente Baleares /Total	73,57%	75,21%	74,25%		70,80%	73,04%	71,72%	

La composición de la plantilla media por categoría profesional y lugar de residencia es la siguiente:

Ejercicio 2018 -

GRI 202-2

	Formentera	Ibiza	Mallorca	Menorca	Otros	Total
Dirección	4,17	33,43	4,73	2,00	3,02	47,34
Jefe de	2,58	17,45	5,94	2,29	10,39	38,66
Jefe de sección	3,12	29,03	9,82	9,89	32,60	84,46
Oficiales	31,56	223,96	77,02	67,75	168,42	568,70
Auxiliares	16,07	74,76	27,91	11,62	38,22	168,58
Total plantilla	57,51	378,63	125,41	93,54	252,65	907,74
	Formentera	Ibiza	Mallorca	Menorca	Otros	Total
Dirección	7,26%	8,83%	3,77%	2,14%	1,20%	5,22%
Jefe de	4,49%	4,61%	4,74%	2,45%	4,11%	4,26%
Jefe de sección	5,43%	7,67%	7,83%	10,57%	12,90%	9,30%
Oficiales	54,88%	59,15%	61,41%	72,42%	66,66%	62,65%
Auxiliares	27,94%	19,75%	22,25%	12,42%	15,13%	18,57%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Ejercicio 2017-

	Formentera	Ibiza	Mallorca	Menorca	Otros	Total
Dirección	3,74	32,73	4,34	2,00	4,38	47,19
Jefe de	2,49	18,00	6,97	2,26	8,14	37,86
Jefe de sección	3,68	33,52	11,63	11,54	32,84	93,22
Oficiales	28,68	226,79	77,15	64,33	141,34	538,29
Auxiliares	13,27	74,35	29,11	11,61	34,38	162,72
Total plantilla	51,87	385,39	129,20	91,74	221,08	879,28
	Formentera	Ibiza	Mallorca	Menorca	Otros	Total
Dirección	7,22%	8,49%	3,36%	2,18%	1,98%	5,37%
Jefe de	4,80%	4,67%	5,39%	2,46%	3,68%	4,31%
Jefe de sección	7,10%	8,70%	9,00%	12,58%	14,85%	10,60%
Oficiales	55,29%	58,85%	59,71%	70,12%	63,93%	61,22%
Auxiliares	25,59%	19,29%	22,53%	12,65%	15,55%	18,51%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Insotel Group ha asumido compromisos con la comunidad local:

GRI 413-1

- Para fomentar la gastronomía local, nuestros hoteles elaboran menús con productos típicos de las Islas Baleares
- Colabora con el Ayuntamiento de Sant Lluís (isla de Menorca) cediendo habitaciones para los organizadores de las fiestas patronales
- Patrocina el Centro Cultural y Esportiu Sant Lluís (isla de Menorca) para las temporadas 2016 al 2019
- Insotel Hotel Group ha donado mobiliario, menaje, mantas y lencería a:
 - ✓ Cruz Roja Española
 - ✓ Caritas
 - ✓ Residencia Reina Sofía
- Todos los años, al cierre de los hoteles, se dona a Caritas la excedencia de alimentos en buen estado
- Insotel Group colabora, en Ibiza y Formentera, con la ONG "Juntos" que ayuda a familias de niños con cáncer y trabaja para la defensa y promoción del derecho a la educación de la infancia en países en vías de desarrollo. Uno de sus proyectos más ambiciosos que la ONG está llevando a cabo, es la construcción de nuevas aulas y colegios en Madagascar
- Colabora regalando estancias hoteleras a varias ONGs y asociaciones locales
- Participa con cenas benéficas de touroperadores regalando estancias y viajes a niños que no pueden permitirse unas vacaciones
- Realiza el patrocinio de la furgoneta que dispone el Hospital de Formentera
- Realización de la Cena benéfica a favor de la "Asociación contra el cáncer" en Insotel Hotel Formentera Playa de forma gratuita
- Aportaciones al Instituto Balear de Estudios en Arqueología Marítima (IBEAM), organización sin ánimo de lucro formada por profesionales de la arqueología subacuática y cuyo fin fundacional es Investigar, Proteger y Divulgar el Patrimonio Cultural Marítimo de las islas Baleares
- Aportaciones a la Fundación para la Conservación de Ibiza y Formentera (Ibiza Preservation Fund - IPF por sus siglas en inglés) aspira a conservar el extraordinario valor natural y la belleza de Ibiza y Formentera y a promover iniciativas sostenibles en las islas. Es preciso promover un cambio para que la economía e las islas, basada en el turismo, evolucione hacia un modelo respetuoso con la conservación de su valioso patrimonio ambiental y cultural. Para contribuir a este cambio financiamos y promovemos proyectos ambientales y de conservación de la biodiversidad y de los recursos naturales terrestres y marinos

GRI 102-13

Las sociedades del Grupo forman parte de las siguientes asociaciones:

Hoteleras

- AVIBA: Agrupación Empresarial de Agencias de Viajes de Baleares
- PIMEEF (Federación de la Pequeña y Mediana Empresa de Eivissa y Formentera)
- Asociación de Agencias de Viajes de Ibiza y Formentera
- Fomento del Turismo de Ibiza
- Federación Hotelera de Ibiza y Formentera
- CAEB: Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares



Marítimas

- ANADE: Asociación de Instalaciones Náutico-Deportivas de Baleares
- APEAM: Asociación Patronal de Empresarios de Actividades Marítimas de Baleares
- Clúster Náutico de las Islas Baleares
- Fomento de Turismo de la Isla de Ibiza - Ibiza Luxury Destination
- Balearic Yacht Destination
- SET: Segmento Estratégico Turístico, dependiente de AETIB: Agencia de Estrategia Turística de las islas Baleares

Las aportaciones y donaciones realizadas en los ejercicios 2018 y 2017 son las siguientes:

GRI 102-12	Euros	
	2017	2018
Esponsorización equipo Sociedad Deportiva Save The Posidonia Project	20.000,00	60.000,00
Patrocinio Club Básquet Formentera	-	5.000,00
Colaboración Club de Bádminton	-	5.000,00
Escuela Vela Formentera	-	3.183,50
Patrocinio Centro Cultural y Esportiu Sant Lluís	-	3.000,00
Asociación Cristóbal Colón de Ibiza	-	3.000,00
Instituto Balear de Estudios en Arqueología	2.000,00	2.600,00
Subvención Daniel Sánchez	-	2.000,00
Fundación para conservar Ibiza y Formentera	-	2.000,00
Unicef	-	1.500,00
Proyecto Juntos	1.000,00	-
Racing Formentera	-	1.000,00
Club Pádel Illa de Formentera	-	1.000,00
Club Actividades Subacuáticas S´Embarcador	-	1.000,00
Samadhi Foundation Donation	947,26	-
Consell Insular Formentera	-	507,60
	<u>23.947,26</u>	<u>90.791,10</u>

El resumen de la contribución realizada a la comunidad local es el siguiente:

GRI 203-2	Euros	
	2018	2017
GRI 413-1	29.870.233	28.568.941
Compras proveedores locales	29.870.233	28.568.941
Coste personal	22.322.005	21.689.299
Tributos locales	3.820.139	3.416.575
Asociaciones sin ánimo de lucro	<u>90.791</u>	<u>23.947</u>
	<u>56.103.168</u>	<u>53.698.762</u>



10.5.2. Subcontratación y proveedores

Cadena de suministro –

La política general de compras de Insootel Group tiene por objetivo cubrir las necesidades de sus hoteles y otros centros operativos y corporativos de una forma equilibrada y sostenible en el tiempo, con la finalidad de producir un mayor beneficio reduciendo costes y potenciando ingresos, sin perjuicio de la calidad.

Insootel Group persigue que las compras que se realicen sean las necesarias y que cumplan los requisitos de calidad, precio, y plazo de entrega en las mejores condiciones posibles de competencia.

En términos de relación con sus proveedores, Insootel Group tiene en cuenta los eslabones que configuran la industria, desde el cliente final hasta los proveedores de materias primas.

GRI 102-9

La cadena de suministro de Insootel Group engloba categorías y ámbitos de actividad muy diversos: la construcción, la maquinaria y los equipos, el mobiliario y el equipamiento, los servicios de profesionales independientes, la informática, el marketing, la publicidad y las relaciones públicas, los servicios de mantenimiento, la alimentación y las bebidas, los espectáculos y los eventos, los suministros, los consumibles, el textil y el menaje.

Insootel Group tiene implantado una sistemática para el proceso de compras a fin de asegurar que se compran productos o subcontrata servicios que cumplen con los requisitos de compra establecidos.

GRI 308-1

Sólo serán proveedores o subcontratistas de Insootel Group, aquellos que hayan pasado satisfactoriamente la evaluación de proveedores y estén consecuentemente, incluido en la lista de proveedores/subcontratistas homologados.

En Insootel Group se pretende que la relación con los proveedores sea satisfactoria y duradera en el tiempo.

Los criterios aplicados en la evaluación para la selección de un proveedor son los siguientes:

- ✓ Zona geográfica del suministro del proveedor (Islas Baleares)
- ✓ Certificaciones de calidad y/o medio ambiente
- ✓ Certificaciones higiene alimentaria
- ✓ Condiciones económicas
- ✓ No vulneración de los derechos humanos

GRI 204-1

En los ejercicios 2018 y 2017 el 74% y 71%, respectivamente, de las compras del Grupo han sido realizadas a proveedores locales de ámbito balear.

GRI 414-1

El departamento de Compras de la Oficina Central, junto con la Dirección de operaciones, realizan anualmente la evaluación y la selección de los proveedores autorizados para los establecimientos de Insootel Hotel Group.

Los proveedores son aprobados teniendo en cuenta además del precio, la calidad del producto, así como la disponibilidad de ofrecer el servicio en todas las islas donde se ubican los hoteles de Insootel Hotel Group, asimismo los proveedores pueden enviar muestras de sus productos para su valoración por el departamento de compras.



GRI 308-2

Antes de la realización de la evaluación, todos los proveedores de productos perecederos son informados de la realización de la misma, tanto de sus productos, instalaciones, como gestión medioambiental. La comunicación será mediante correo electrónico. Así mismo, el resultado de dicha evaluación también podrá ser comunicado. A todos los proveedores/subcontratistas se les realiza un seguimiento periódico en los establecimientos, recogiendo y tratando todas las No Conformidades detectadas en la entrega de productos o servicios, generando las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias para evitar la repetición de las No Conformidades.

GRI 414-2

En caso de que algún proveedor/subcontratista produzca algún impacto medioambiental en las instalaciones de Insootel Group, se le comunicará cuales son los principales aspectos ambientales de su actividad y los requisitos ambientales exigibles a los mismos, de modo que tome las medidas oportunas con el fin de minimizarlos para seguir trabajando con Insootel Group, dada su Política de gestión.

La inclusión de criterios de responsabilidad corporativa asegura que los proveedores están alineados con los principios de sostenibilidad del Grupo.

GRI 308-1

Los aspectos ambientales que se contemplan para la evaluación de proveedores son los siguientes:

- existencia de un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- desarrollo de iniciativas que promuevan la responsabilidad medioambiental y medidas para reducir el consumo de recursos naturales (correcta gestión de residuos, uso eficiente del agua, ahorro energético, etc.)
- uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- extensión del compromiso ambiental a los proveedores de productos y servicios contratados requiriendo mejoras en la protección medioambiental
- disponibilidad de una política medioambiental aplicable también a los proveedores
- desarrollo de iniciativas de formación y sensibilización medioambiental hacia la plantilla
- cumplimiento de la legislación vigente en referencia a medio ambiente
- disponibilidad de un Sistema de Gestión Medioambiental documentado y/o certificado por un tercero

Los aspectos sociales que se contemplan para la evaluación de proveedores son los siguientes:

GRI 407-1

- a nivel de prácticas laborales, cumplimiento de las regulaciones locales en materia de seguridad y salud, disponibilidad de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales certificado por un tercero

GRI 408-1

- a nivel de derechos humanos, apoyo a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, cumplimiento de la regulación laboral local contemplándose los derechos de los empleados/as en materia de contratación, horarios laborales, salarios, etc., apoyo a la protección y respeto de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente

GRI 409-1

- respeto de los derechos de los niños y niñas a ser protegidas contra la explotación económica,
- apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y bajo coacción, y los abusos de autoridad
- respeto a la igualdad de oportunidades y rechazo de prácticas discriminatorias en el ámbito laboral, cumplimiento de la legislación vigente en materia de derechos del trabajador/a

GRI 414-2

En el ejercicio 2018 ninguno de los proveedores de Insootel Group ha vulnerado los derechos humanos en sus prácticas laborales.



Consumidores

El compromiso con la calidad y la excelencia de los servicios responde a uno de los valores corporativos de Insotel Group: la pasión por el cliente.

Lograr la máxima satisfacción del cliente es un aspecto crucial y estratégico para Insotel Group. Con la finalidad de detectar áreas de mejora y evaluar las acciones implantadas, anualmente los hoteles llevan a cabo diferentes encuestas de satisfacción, cuyos resultados indican a las distintas áreas de la compañía hacia dónde deben orientar los esfuerzos.

Insotel Group está firmemente comprometido con la seguridad, uno de sus valores corporativos. Por ello, tiene implantadas medidas estrictas en este ámbito, que es, además, un aspecto clave para la satisfacción de los clientes.

Anualmente los Directores de las distintas líneas de actividad analizan las previsiones de inversión. Se priorizan las inversiones previstas, según:

- Aspectos de cumplimiento de normativa legal
- Urgencia
- Inversión
- Mantenimiento
- Reposición

GRI 102-11

La continua revisión y actualización del plan de autoprotección, no solo para la construcción de nuevas unidades de negocio, sino también para los simulacros, las inspecciones periódicas y las auditorías parciales de cada unidad, permite cerrar un proceso anual de mantenimientos, inspecciones, certificaciones y planes de emergencia, que garantizan la seguridad de nuestros clientes, incluso ante agentes externos de cualquier índole.

El importe incurrido en los ejercicios 2018 y 2017 por línea de actividad del Grupo en mantenimiento y reparaciones de inmuebles y embarcaciones para tener los activos operativos en perfecto estado de funcionamiento para ofrecer seguridad y confort a los clientes ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	2017	2018
Actividad hotelera	3.090	3.020
Actividad de Transporte Marítimo	1.617	2.192
Actividad Gestión Puertos y Varadero	209	146
Total	4.916	5.358

Actividad hotelera -

Seguridad física en los establecimientos del Grupo –

GRI 416-1

La Dirección del Grupo entiende la seguridad de las instalaciones como requerimiento indispensable para la seguridad de los clientes, Insotel Group garantiza:

- o Mantenimientos, inspecciones y certificaciones de acuerdo con la normativa local, autonómica y estatal, con el compromiso de certificación anual por parte de una entidad autorizada o tercera parte.
- o La operatividad de la Función de Seguridad, con una estructura que garantiza la seguridad las 24 horas todos los días de actividad de los hoteles, marinas y varadero, responsable de coordinar la relación entre la empresa y las fuerzas y



cuerpos de seguridad. Su misión es garantizar la protección de las personas ante todo, así como los bienes, los valores, los inmuebles y los negocios de la empresa, además de velar por el normal funcionamiento de los servicios. Para la vigilancia de las instalaciones, el Grupo tiene contratado personal de seguridad de una empresa debidamente homologada en el Registro de Empresas de Seguridad de la Dirección General de la Policía. Además, dispone de medios técnicos de protección activos y pasivos (contra actos antisociales, contra incendios y de protección).

- o Los establecimientos hoteleros del Grupo cuentan con 74 cámaras de vigilancia para la seguridad.

El Grupo tiene establecido un plan anual de mantenimiento para cada hotel, para las embarcaciones, marinas y varadero. El Grupo realiza las operaciones preventivas necesarias para asegurar el funcionamiento de las instalaciones, infraestructura y equipamiento de manera constante, con el menor coste posible, y primando la seguridad del servicio, así como el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. Estas operaciones son adaptadas a la normativa legal.

A partir de la evaluación de los requisitos legales de cada establecimiento, donde se reflejan la periodicidad de las revisiones e inspecciones reglamentarias que deben realizarse en las instalaciones, se planifican con las empresas contratadas al efecto dichas revisiones e inspecciones. Esta planificación se realiza de acuerdo con:

- Imposiciones legales
- Contratos de mantenimiento en vigor
- Instrucciones de los fabricantes, suministradores y mantenedores
- Instrucciones de la Dirección
- Instrucciones del Departamento Técnico
- La propia experiencia y la buena práctica

Las averías o incidencias pueden ser detectadas bien por el propio personal del hotel, ronda rutinaria de mantenimiento, revisión de las habitaciones, etc. o bien por los clientes del establecimiento. En el caso de ser detectada por los clientes éstos lo comunican a Recepción, quien registra en el parte de avería la incidencia detectada.

El Grupo tiene establecido un procedimiento para gestión de accidentes de clientes.

GRI 416-2

En el ejercicio 2018 ha habido 133 incidentes de seguridad, que se han solucionado sin efecto significativo para el Grupo.

En el ejercicio 2018 se han realizado 13 simulacros de emergencia de los hoteles

Seguridad alimentaria y de consumo de agua –

Inotel Group cumple escrupulosamente los estándares de referencia en materia de calidad y seguridad alimentaria, y dispone de sistemas de gestión para su control y seguimiento.



Para garantizar la implantación de los sistemas de seguridad alimentaria e identificar posibles acciones de mejora, se realizan varios controles y seguimientos en los ejercicios 2018 y 2017 en los hoteles del Grupo:

GRI 416-1

	Número de auditorías	
	2018	2017
Higiénico sanitarias	57	49
Microbiológicas	647	649
Microbiológicas piscinas	378	393
Microbiológicas aqua	36	26
Microbiológicas alimentos	141	139
Microbiológicas superficies	83	83
Microbiológicas hielo	9	8

Las auditorías higiénico-sanitarias supervisan y evalúan el grado de implantación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control.

Seguridad de los datos personales -

GRI 418-1

En Inotel Group se vela tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.

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

El Grupo tiene establecido un procedimiento para la recogida, análisis y tratamiento de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de clientes.

El procedimiento de recogida de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, está dirigido a recoger toda la información relevante que el cliente, pueda ofrecer. Se recogen todas aquellas quejas y sugerencias que:

- Generen insatisfacción en el cliente
- Repercutan o afecten negativamente a las tareas de los empleados
- Perjudiquen los intereses del Grupo

De manera inmediata tras la recogida de la queja se busca e implanta la mejor medida correctora para restablecer la calidad en el servicio.

Los canales de recepción de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los clientes son los siguientes:

- ✓ Cuestionarios realizados por empresa externa
- ✓ Formulario de quejas y sugerencias
- ✓ Quejas y sugerencias verbales / incidencias
- ✓ Reclamaciones Oficiales
- ✓ Mails, cartas recibidas en el departamento de asistencia al cliente
- ✓ Páginas webs de opinión de clientes

Inotel Group cuenta con una empresa externa que realiza los cuestionarios de satisfacción de clientes. Una vez que el resultado de las encuestas, es recibido en el establecimiento, el director convoca una reunión con los jefes de departamento, tal y como se describe en el procedimiento de comunicación, para analizar el resultado obtenido y proponer las acciones adecuadas para resolver dicha insatisfacción.



GRI 416-1

En el ejercicio 2018 se ha realizado encuestas a 34.956 clientes con un nivel global de satisfacción de 1,73 sobre 2, equivalente a un grado de satisfacción de los clientes del 85%.

Los aspectos valorados son los siguientes:

- Recepción
- Limpieza habitación
- Servicio restaurante
- Cocina
- Servicio de bar
- Servicios técnicos
- General
- Animación
- SPA
- Amabilidad persona
- Valoración relación calidad/precio

En los hoteles de Inotel Group existe un impreso de quejas y sugerencias, por el que el cliente en cualquier momento de su estancia, puede hacer llegar a la dirección su queja, sugerencia o felicitación. Una vez que se ha recibido el formulario de la queja y/o sugerencia, se comunica de inmediato a la Dirección, y/o Guest Service, para su resolución, siempre que previamente no la haya podido resolver el departamento de recepción, para ello se averigua si el cliente se encuentra en el establecimiento, para contactar con él y darle las explicaciones pertinentes, y/o ofrecerle una compensación cuando corresponda, a criterio del Director o persona en quien delegue.

En la oficina central de Inotel Group se dispone de un área de Atención Telefónica dependiente del departamento de ventas/reservas, en el que los clientes finales así como touroperadores pueden hacer llegar a través de correo electrónico o postal, todos sus comentarios, quejas, sugerencias, y felicitaciones. Una vez que las quejas, comentarios, felicitaciones se reciben, sea en el establecimiento o en la oficina central, son remitidas al director del establecimiento con copia al responsable del departamento de ventas. Estas quejas/sugerencias son contestadas por la dirección de los establecimientos que han recibido la queja.

Asimismo las quejas de tour operadores que se reciban en los establecimientos deberán ser contestadas al mismo con copia al responsable de ventas.

GRI 416-2

El Grupo tiene establecido un procedimiento de comunicación con los representantes de los touroperadores. En estas reuniones se deberá tratar como primer orden del día, los comentarios (quejas y sugerencias) de los clientes de dicho touroperador, así como la planificación de las posibles soluciones, esta reunión queda reflejada en la correspondiente acta de reunión. El acta de reunión se remite a la Dirección de Operaciones y a la coordinadora de Inotel para su seguimiento.

En el ejercicio 2018 se han recibido 5 reclamaciones oficiales de los clientes alojados del Grupo, siendo su resultado no significativo para el Grupo.

En el ejercicio 2018 se ha recibido 60 reclamaciones de clientes via touroperadores, siendo su resultado no significativo para el Grupo. En el ejercicio 2018 el coste ha ascendido a 42.512 euros para el Grupo.

Auditorías internas -

Inotel Hotel Group tiene establecido un sistema para la planificación y realización de auditorías internas, que permite verificar que:

- Se alcanzan y cumplen la totalidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y Norma Une En 182001
- Se cumplen las actividades previstas y planificadas según los compromisos establecidos
- El Sistema de Gestión está implantado, operativo y mantenido de forma eficaz



Estas auditorías son realizadas por personal cualificado, de origen interno o externo, teniendo el auditor que cumplir con el perfil descrito, y ser independiente al área a auditar.

Tras la realización de las auditorías se identifican las no conformidades, que se tratarán según indica el procedimiento "No conformidades, acciones correctivas y preventivas".

El objetivo de los indicadores es medir la evolución de los resultados de los procesos y la calidad del servicio o producto resultante de cada uno de ellos y el impacto ambiental.

Los indicadores y las causas de las desviaciones o incidencias registradas en el periodo medido son remitidos a la Dirección de Operaciones, para su revisión. La Dirección afirma la validez de los indicadores y las acciones de mejora verificando su efectividad en el transcurso de sus reuniones de seguimiento.

Insotel Hotel Group a través de las reuniones de revisión del Sistema de Gestión, el desarrollo e implantación de la política de Calidad y Medioambiente, los objetivos e indicadores asociados, la realización de auditorías internas, el análisis de datos y la sistemática de acciones correctivas y preventivas, garantiza la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión.

La mejora continua implica no sólo corregir las desviaciones detectadas, sino prevenir las futuras. Ello significa, no sólo medir y analizar, sino definir e implantar cambios en los enfoques o formas de actuar.

A partir de las no conformidades detectadas por cualquiera de las vías posibles (no conformidades internas, auditorías, quejas o reclamaciones de clientes, etc.) el coordinador de calidad y/o el director y/o subdirector procederá a la apertura de acciones correctivas.

Los problemas serán analizados y una vez determinadas e implantadas las acciones necesarias, se realizará un seguimiento de las mismas para comprobar su eficacia y verificar que el resultado es el deseado.

Actividad de transporte marítimo -

Seguridad en el transporte marítimo -

Sercomisa – Trasmapi dispone de los siguientes certificados de seguridad para las embarcaciones que opera:

- Certificado de gestión de la seguridad emitido por la Subdirección General de Seguridad, Contaminación e Inspección Marítima de la Dirección General de la Marina Mercante del Ministerio de Fomento, expedido en virtud de las disposiciones del convenio internacional para la seguridad de la vida humana en el mar, 1974, en su forma enmendada, en el que se indica que se ha efectuado una auditoría del sistema de gestión de la seguridad de cada buque que corresponde y que este cumple las prescripciones del Código Internacional de Gestión de la Seguridad operacional del buque y la prevención de la contaminación (Código IGS) (2), después de haberse verificado que el Documento de Cumplimiento de la compañía es aplicable a este tipo de buque
- Certificado de seguridad para naves de gran velocidad, código internacional de seguridad para naves de gran velocidad, 1994, (Resolución MSC.36 (63) modificada por las Resoluciones MSC.174 (79) y MSC.119 (74)), emitido por la Dirección General de la Marina Mercante del Ministerio de Fomento. El reconocimiento ha puesto de manifiesto que la estructura, el equipo, los accesorios,



la disposición de la estación radioeléctrica y los materiales de la nave y el estado en que todo ello se encuentra son satisfactorios en todos los aspectos y que la nave cumple con las disposiciones pertinentes del indicado código y que los dispositivos de salvamento son suficientes para el número de pasajeros autorizados.

- Certificado de construcción y equipo para nave de sustentación dinámica, por el que cada nave inspeccionada ha sido objeto de reconocimiento, de conformidad con las disposiciones aplicables del Código de seguridad para naves de sustentación dinámica. Cada nave satisface las disposiciones pertinentes del Código en lo que respecta a:
 - o La estructura, las maquinas principales y auxiliares y los sistemas
 - o La flotabilidad, la estabilidad y el compartimentado
 - o El gobierno, las características de manejo y el rendimiento
 - o Los dispositivos de salvamento son suficientes para el número de pasajeros autorizados

11. Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla presenta el índice de contenidos básicos generales y específicos de la organización Global Reporting Initiative (GRI) según GRI Standards para la opción *De conformidad - Esencial*. En la tabla, se indica el año de publicación del estándar GRI utilizado.

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 102 Contenidos básicos generales				
Perfil de la organización				
102-1 Nombre de la organización		Si	2; 7.3	1; 2; 14
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		Si	7.5; 7.5.1.- 7.5.4.	18; 19; 22
102-3 Ubicación de la sede		Si	7.3	14
102-4 Ubicación de las operaciones		Si	7.1; 7.5; 7.5.1; 7.5.2	13; 18; 19;20
102-5 Propiedad y forma jurídica		Si	7.3	14
102-6 Mercados servidos		Si	7.5	18
102-7 Tamaño de la organización		Si	7.8	32
102-8 Información sobre empleados/as u otros trabajadores/as		Si	10.2;10.2.1	64; 67
102-9 Cadena de suministro		Si	10.5.2.	89
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		Si	7.5.1; 8.2	19
102-11 Principio o enfoque de precaución		Si	10.1.2.; 10.1.3; 10.1.5; 10.5.3.	58; 60; 64; 91
102-12 Iniciativas externas		Si	10.5.1.	88
102-13 Afiliación a asociaciones		Si	10.5.1.	87
Estrategia				
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno		Si	1	1
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		Si	7.7.	29
Ética e integridad				
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento		Si	7.3;8.1	15; 34
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		Si	7.3	15

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
Gobierno				
102-18 Estructura de gobierno		Si	7.3	14
102-19 Delegación de autoridad		Si	7.3	15
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		Si	7.3; 8.2	15; 35
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		Si	6	9
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		Si	7.1; 7.3	15
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		Si	7.1	13
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		Si	7.3	15
102-25 Conflictos de intereses		Si	7.3	16
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		Si	7.3; 7.6	15; 23
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		Si	7.3	15
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Si	7.3	15
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales		Si	7.7	29
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Si	7.7	28
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		Si	6	11
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Formulación del Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo por parte del Consejo de Administración	Si	8.2	34
102-33 Comunicación de preocupación críticas		No		
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		No		
102-35 Políticas de remuneración		Si	10.2.1.g)	72
102-36 Proceso para determinar la remuneración		No		
102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración		No		
102-38 Ratio de compensación total anual		No		
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		No		

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
Participación de los grupos de interés				
102-40 Lista de grupos de interés		Si	8.3	36
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		Si	10.2.1.f); 10-2.4.b)	72; 77
102-42 Identificación y selección grupos de interés		Si	6; 8.3	9; 36
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		Si	6; 8.3	9; 36; 37
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		Si	6; 8.3; 10.1.3	11; 37
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		Si	7.5	18
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		Si	6	11
102-47 Lista de temas materiales		Si	6	12
102-48 Reexpresión de la información	El ejercicio 2018 es el primer ejercicio que Insotel Group prepara esta información no financiera, en consecuencia no procede la reexpresión de la información de ejercicios anteriores	Si		
102-49 Cambios en la elaboración de informes	El ejercicio 2018 es el primer ejercicio que Insotel Group prepara esta información no financiera, en consecuencia no existen cambios en la elaboración de informes de ejercicios anteriores	Si		
102-50 Período objeto del informe	Ejercicio 2018 que comprende de 1 de enero a 31 de diciembre de 2018	Si	2	2
102-51 Fecha del último informe	El ejercicio 2018 es el primer ejercicio que Insotel Group prepara esta información no financiera	Si	2	2
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	Si		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		No		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Si	2	2
102-55 Índice de contenidos GRI		Si	11	97
102-56 Verificación externa		Si	2	2

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 103: Enfoque de gestión				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura		Si	6	11
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		Si	8.2	35
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Si	10;10.1-10.5	43; 45; 64; 83; 85
GRI 201: Desempeño económico				
201-1 Valor económico directo generado y distribuido		Si	7.8	32
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Si	10.1	45
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		Si	10.2.1.e)	72
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	5.000 euros por Tanit Ibiza Port, S.A.	Si		
GRI 202: Presencia en el mercado				
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Si	10.2.1.e)	71
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		Si	10.5.1.	86
GRI 203: Impactos económicos indirectos				
203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		No		
203-2 Impactos económicos indirectos significativos		Si	10.5.1.	88
GRI 204: Prácticas de compras				
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		Si	10.5.1.	85
GRI 205: Lucha contra la corrupción				
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		No		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		Si	10.4	83
205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	En el ejercicio 2018 no ha habido casos de corrupción en el Grupo	Si	11	100

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 206: Prácticas anticompetitivas				
206-1 Acciones judiciales relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	En el ejercicio 2018 no ha habido casos de competencia desleal, ni prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia en el Grupo	Si	11	101
GRI 301: Materiales				
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Si	10.1.1	47; 53; 54; 55
301-2 Insumos reciclados		Si	10.1.1	47
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Si	10.1.1	51
GRI 302: Energía				
302-1 Consumo energético dentro de la organización		Si	10.1.1; 10.1.2	50; 51; 49
302-2 Consumo energético fuera de la organización		No		
302-3 Intensidad energética		Si	10.1.1	49; 50; 51
302-4 Reducción del consumo energético		No		
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		Si	10.1.1; 10.1.2	56; 49
GRI 303: Agua				
303-1 Extracción de agua por fuente		Si	10.1.1; 10.1.3	47; 62
303-2 Fuentes de aguas significativamente afectadas por la extracción de agua		No		
303-3 Agua reciclada y reutilizada		Si	10.1.1; 10.1.2	54; 58
GRI 304: Biodiversidad				
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		Si	10.1.2 10.1.1	58 48
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad		Si	10.1.1; 10.1.2; 10.1.3	46; 59; 58

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	El Grupo Insotel no tiene	No	-	-
304-4 Especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y listas de naciones de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por la operación	El Grupo Insotel no tiene	No	-	-
GRI 305: Emisiones				
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)		Si	10.1.1; 10.1.2; 10.1.3	51; 56; 58; 60
305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	El Grupo Insotel no tiene	No		
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	El Grupo Insotel no tiene	No		
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Si	10.1.1; 10.1.2	51
305-5 Reducción de las emisiones de GEI		Si	10.1.2	51
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), y otras emisiones significativas atmosférica	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
GRI 306: Vertidos y residuos				
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		Si	10.1.1	48
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Si	10.1.1; 10.1.2	53; 57; 61; 63
306-3 Derrames significativos	En el ejercicio 2018 no ha habido derrames	No	-	
306-4 Transporte de residuos peligrosos	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o ecorrentías	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
GRI 307: Cumplimiento medioambiental				
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Si	10.1; 10.1.3	46; 60
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores				
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		Si	10.5.2	89
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas		Si	10.5.2	90

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 401: Empleo				
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		Si	10.2.1.a)	67
401-2 Beneficios para empleados a tiempo completo que no son otorgados a empleados a tiempo parcial o temporales	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
401-3 Permiso de paternidad		Si	10.2.2.a)	73
GRI 402: Relaciones trabajador/a-empresa				
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	A nivel España se cumplen los plazos mínimos estipulados por los convenios colectivos, o en su defecto por el Estatuto de los trabajadores	Si	11	102
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo				
403-1 Representación de los trabajadores/as en comités formales trabajador/a-empresa de salud y seguridad		Si	10.2.4.a) 10.2.3	75; 77
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfer-medades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		Si	10.2.2.a); 10.2.3	73 76
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	El Grupo Insotel no tiene	Si	11	102
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	El Grupo Insotel no tiene	Si	11	102
GRI 404: Formación y enseñanza				
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a		Si	10.2.5.b)	79
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición		Si	10.2.5.a)	78
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		Si	10.2.4.d)	78
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as		Si	10.2.1.a); 10.2.1.c)	67 70
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Si	10.2.1.e)	71; 72

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 406: No discriminación				
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	<p>Insotel Group aplica los principios de trato honesto y respeto a los derechos humanos previstos en su Código de Ética y de conducta profesional, por lo que las relaciones entre todos los profesionales y proveedores de la compañía se deben caracterizar por el trato justo, educado y respetuoso.</p> <p>En 2018, Insotel Group no ha registrado ningún caso de discriminación en plantilla, clientes, proveedores y contratistas, personal externo y sociedad en general.</p>	Si	11 10.2.7	104 80
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva				
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		Si	10.5.2	90
GRI 408: Trabajo infantil				
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Si	10.5.2 10.3	90 83
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio				
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Si	10.5.2 10.3	90 83
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad				
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas				
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	El Grupo Insotel no tiene	No	-	

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 412: Evaluación derechos humanos				
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Si	10.3	83
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
GRI 413: Comunidades locales				
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		Si	10.5.1; 10.1.1: 10.1.2.: 7.5.2.	87; 88 47 57 21
413-2 Operaciones con impactos negativos (significativos y potenciales) en las comunidades locales	El Grupo Insotel no tiene	No	-	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores				
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Si	10.5.2	89
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas		Si	10.5.2	89
GRI 415: Política pública				
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	En los ejercicios 2018 y 2017 no se ha realizado contribución política alguna	Si	11	105
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes				
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Si	10.5.3; 10.1.1	91; 93; 94
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Si	10.5.3	91; 92

Indicadores	Comentarios	Reportado	Apartado	Página
GRI 417: Marketing y etiquetado				
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		No		
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No		
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No		
GRI 418-1: Privacidad del cliente				
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Si	10.5.3	93
GRI 419-1: Cumplimiento socioeconómico				
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En el ejercicio 2018 no se ha identificado incumplimiento alguno de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Si	11	106

12. Trazabilidad estado de información no financiera

De acuerdo con lo indicado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, a continuación presentamos la tabla de trazabilidad en la que se vincula cada punto de la ley con los indicadores GRI y las páginas de este Estado de Información No Financiera Consolidado en las que se incluye la información correspondiente. Esta tabla tiene un alcance global y los conceptos incluidos en ella se consideran materiales.

Contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI vinculados	Apartado del documento	Páginas
Modelo de Negocio			
Descripción del modelo de negocio: - el entorno empresarial, - la organización y estructura, - los mercados en los que opera, - los objetivos y estrategias, - los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-16 201-1 102-2; 102-6 102-15 de 102-18 a 102-20; de 102-22 a 102-27 102-4; 102-7; 102-10	7 5 7.3 7.5 9 7.7	13 5 14 18 39 28
Descripción de las políticas que aplica el Grupo, incluyendo los procedimientos de diligencia debida para la evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos, así como los procedimientos de verificación y control	102-29; 102-30; 102-31; 201-2 102-17; 205-2	7.6	23
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado: - sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, - cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia - información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-29; 102-30; 102-31; 201-2	7.7	28
Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	Estándar GRI	11. Índice de contenidos GRI	97

Contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI vinculados	Apartado del documento	Páginas	
Cuestiones medioambientales				
<i>Información Global</i> – Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental, los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales y la aplicación del principio de precaución	102-11; 201-2; 307-1	10.1 10.1.1 10.1.2 10.1.3 10.1.4	45 46 56 58 64	
<i>Contaminación</i> – Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad	de 305-1 a 305-5; 305-7	10.1	45	
<i>Economía circular y prevención y gestión de recursos</i> – - Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos - Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-1 a 301-3	10.1.1 10.1.1	51 53	
<i>Uso sostenible de los recursos</i> – - Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales - Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; - Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	303-1 - 302-1; de 302-3 a 302-5	10.1.1 10.1.3 10.1.1 10.1.3 10.1.1 10.1.3	10.1.2 10.1.2 10.1.2	55; 62 53; 50; 56; 61
<i>Cambio climático</i> – - Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; - Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; - Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	de 305-1 a 305-5; 305-7	10.1.1; 10.1.2 10.1.1; 10.1.2; 10.1.3 10.1.1; 10.1.2; 10.1.3	51 45; 46; 56; 58 45; 46; 56; 58	
<i>Protección de la biodiversidad</i> – - Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; - Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1; 304-2; 306-3 304-1; 304-2; 306-3	10.1.1 10.1.2 10.1.3	55 58 62	

Contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI vinculados	Apartado del documento	Páginas
Cuestiones sociales y relativas al personal			
<i>Empleo –</i>			
- Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8; 405-1	10.2.1.a)	67
- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	10.2.1.b)	69
- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	10.2.1.c)	70
- Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	-	10.2.1.d)	71
- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	202-1; 405-2	10.2.1.e)	71
- Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2	10.2.1.f)	72
- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo	de 102-35 a 102-39; 102-28	10.2.1.g)	72
- Cualquier otra percepción desagregada por sexo,	201-3	10.2.1.e)	71
- Implantación de políticas de desconexión laboral,		10.2.1.h)	72
- Empleados con discapacidad		10.2.1.i)	73
<i>Organización del trabajo-</i>			
- Número de horas de absentismo	403-2	10.2.2.a)	73
- Organización del tiempo de trabajo		10.2.2.b)	74
- Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-3	10.2.2.c)	74
<i>Salud y Seguridad-</i>			
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	403-2	10.2.3	75
- Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	de 403-2 a 403-4	10.2.3	75
<i>Relaciones sociales</i>			
- Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	403-1	10.2.3; 10.2.4.a)	75; 77
- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	10.2.1.f); 10.2.4.b)	72; 77
- El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1	10.2; 10.2.4.c)	75; 78

Contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI vinculados	Apartado del documento	Páginas
<i>Formación-</i>			
- Políticas implementadas en el campo de la formación;	404-2; 404-3	10.2.5.a)	78
- Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	10.2.5.b)	79
<i>Accesibilidad de las personas con discapacidad –</i>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		10.2.6.	80
<i>Igualdad –</i>			
- Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres),	405-1; 406-1	10.2.7.a)	80
- Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		10.2.7.b)	82
- Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		10.2.7b)	82
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
- Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	412-3	10-3	83
- Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	412-3	10-3	83
- Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	411-1	11	104
- Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	407-1	10.2	64
- Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	406-1	10.3	83
- Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	409-1	10.3	83
- Abolición efectiva del trabajo infantil	408-1	10-3	83
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	205-1; 205-2; 205-3	10.4	83
- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales;		10.4	83
- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	102-12; 102-13; 415-1	10.5.1	85

Contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI vinculados	Apartado del documento	Páginas
Sociedad			
<i>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible-</i>			
- El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	102-8; 413-1; 202-2	10.2.1; 10.5.1	67; 85
- El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	204-1; 203-1; 203-2	10.5.1	85
- Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;		10.5	85
- Las acciones de asociación o patrocinio	102-13; 413-1	10.1.1; 10.1.2; 10.1.3; 10.5.1	55; 58; 62; 85
<i>Subcontratación y proveedores –</i>			
- La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	102-9	10.5.2	89
- Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	308-1; de 407-1 a 409-1	10.5.2	89
- Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	414-1	10.5.2	89
<i>Consumidores-</i>			
- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;		10.5.3	91
- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-1; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1	10.5.3	91
<i>Información fiscal-</i>			
- Los beneficios obtenidos país por país;		7.8	32
- Los impuestos sobre beneficios pagados		7.8	32
- Las subvenciones públicas recibidas	201-4	11	97
<i>Otra información que sea significativa-</i>			
Otra información sobre el perfil del Grupo	102-1; 102-3; 102-5	7.3	14
Identificación de asuntos materiales	102-21; 102-44; 102-47	6	8
Acerca de este informe	102-14; 102-32; de 102-45 a 102-56	2; 8.2	2; 34
Otra información utilizada en la elaboración del documento	201-3; 206-1; 402-1; 419-1	11	97

FORMULACIÓN DE ESTADO CONSOLIDADO
DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

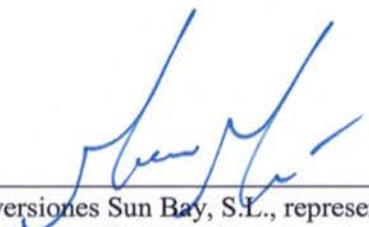
En cumplimiento de la normativa mercantil vigente, los Administradores de **GRUPO EMPRESAS ALONSO MARÍ, S.A.** formulan el Estado de Información No Financiera Consolidado de **GRUPO EMPRESAS ALONSO MARÍ, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES** correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018 que se compone de las hojas número 1 a 111 adjuntas.

Ibiza, 15 de abril de 2019
Los Administradores

D. Alonso Marí Calbet
Presidente
Fallecido el 9 de abril de 2019



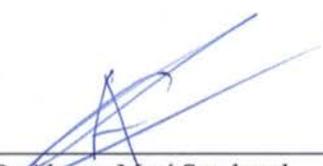
Javier Marí Washbourne, S.L., representada
por D. Javier Marí Washbourne
Administrador



Inversiones Sun Bay, S.L., representada por
D. Marcos Marí Washbourne
Administrador



Inversiones Espalmador, S.L., representada
por Dña. Sara Marí Washbourne
Administradora



D. Alonso Marí Sandoval
Administrador