

Arkadia Gaygar, S.L. y Sociedades Dependientes

Informe de verificación independiente del
Estado de Información No Financiera
consolidado de Arkadia Gaygar, S.L. y
Sociedades dependientes del ejercicio
2020

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE ARKADIA GAYGAR, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2020

A los socios de Arkadia Gaygar, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 de Arkadia Gaygar, S.L. y Sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Sobre este informe” y en el apartado “1.1 Sociedades y productos”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados.

Uso y distribución

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

DELOITTE, S.L.



Cecilio Ruiz Viñas
7 de junio de 2021

**INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA**

DELOITTE, S.L.

2021 Núm. 01/21/15345
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

ANEXO AL INFORME DE GESTIÓN DE LAS
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DE
ARKADIA GAYGAR, S.L. Y SOCIEDADES
DEPENDIENTES CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2020



ÍNDICE

1. SOBRE ESTE INFORME	4
2. GESTIÓN DE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR LA COVID-19	6
3. MODELO DE NEGOCIO	8
3.1 Introducción.....	8
3.2 Visión del entorno	9
3.3 Impactos, riesgos y oportunidades principales	11
Con influencia positiva:.....	11
Con influencia negativa:	11
3.4 Objetivos y estrategias	13
4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....	14
4.1 Política del Grupo	14
4.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio Ambiente	14
4.2 Riesgos identificados	15
4.3 Gestión y desempeño medioambiental.....	16
4.3.1 Contaminación.....	16
4.3.2 Economía Circular: prevención y gestión de residuos.....	16
4.3.2.1 Plan de Gestión de Residuos.....	16
4.3.2.2 Prevención del desperdicio de alimentos.....	17
4.3.3 Uso sostenible de los recursos	17
4.3.4 Cambio Climático	19
4.3.5 Protección de la biodiversidad	20
5. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL	21
5.1 Riesgos identificados	21
5.2 El personal en cifras.....	21
5.2.1 Empleados por tipo de contrato.....	22
5.2.2 Empleados por tipo de jornada	23
5.2.3 Número de despidos.....	24
5.2.4 Remuneraciones medias.....	25
5.2.5 Remuneración media de los Consejeros y Directivos.....	27
5.2.6 Empleados con discapacidad	27
5.3 Organización del trabajo.....	27
5.3.1 Número de horas de absentismo	27
5.3.2 Conciliación.....	28
5.3.3 Salud y Seguridad.....	28
5.3.4 Prevención de riesgos laborales	29
5.3.5 Relaciones sociales	29
5.3.5 Formación	29

5.3.6 Igualdad	30
6. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	32
6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	32
7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	33
7.1 Políticas del Grupo.....	33
7.2 Política de selección de proveedores	33
7.3 Medidas contra el blanqueo de capitales.....	34
7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	34
8. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD.....	35
8.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	35
8.1.1 Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.....	35
8.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo	35
8.1.3 Acciones de asociación o patrocinio.....	35
8.2 Subcontratación de proveedores	35
8.3 Consumidores	35
8.3.1 Salud y seguridad de los clientes	35
8.4 Sistemas de reclamaciones.....	37
8.5 Información fiscal	38
8.6 Subvenciones públicas.....	38
9. HECHOS POSTERIORES.....	39
ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS A LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI	40



1. SOBRE ESTE INFORME

A todos los efectos, este documento forma parte integrante del Informe de Gestión de las cuentas anuales consolidadas de Arkadia Gaygar, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, "Grupo Arkadia" o "el Grupo") a 31 de diciembre de 2020, formuladas el 23 de marzo de 2021.

En el presente informe se recoge la información no financiera del Grupo Arkadia durante los años 2020 y 2019. A través de este documento, Grupo Arkadia da respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre.

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

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

De acuerdo al criterio de **materialidad y relevancia**, se han analizado las actividades de Grupo Arkadia con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con su estrategia en los sectores de explotación hotelera y otros servicios relacionados. En línea con el análisis realizado, se han identificado aspectos materiales para la organización y así poder rendir cuentas a sus Grupos de interés sobre Información no Financiera. Así pues, con lo indicado anteriormente, el análisis de la materialidad se ha realizado teniendo en cuenta lo siguiente, entre otros aspectos:

- Análisis de la información interna del Grupo.
- Análisis de la información y aspectos materiales aportados por otras empresas del sector.
- Análisis de asociaciones sectoriales y best practices.

En este sentido, mientras no se especifique lo contrario, toda la información analizada corresponde a las sociedades del grupo que desarrolla la actividad hotelera.

(102-44) Los aspectos materiales identificados se han estructurado en base a seis ámbitos: Gobierno Corporativo, Ambiental, Laboral, Social, Económico y Gestión de Producto y Servicio. A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:



ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO	
Transparencia, Ética e Integridad	Políticas para garantizar que se opera de una forma transparente, ética e íntegra.
Gestión del Riesgo	Procedimientos de diligencia debida, políticas y procedimientos comunicados al personal para garantizar una correcta gestión del riesgo.
Corrupción y Soborno	Medidas adoptadas, y control de las mismas, para evitar situaciones de corrupción y de soborno.
Cumplimiento regulatorio	Políticas y procedimientos para garantizar el estricto cumplimiento de la regulación aplicable, monitorizando continuamente todo cambio que se pueda producir en esta.
AMBIENTAL	
Gestión eficiente de los Recursos	Actuaciones para reducir el consumo y suministro de agua, materiales y energía en el desarrollo de la actividad.
Economía Circular	Apuesta de la organización por la prevención, el reciclaje, la reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.
Cambio climático	Cumplimiento en materia medioambiental.
LABORAL	
Conciliación	Impulso de medidas para garantizar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
Igualdad y Diversidad	Medidas implementadas en la organización para fomentar la diversidad, asegurar la igualdad de oportunidades y garantizar la proporción de una retribución justa a todas las personas empleadas.
Formación y Retención del Talento	Programas para mejorar el desarrollo de aptitudes de las personas trabajadoras a través de formación continua, adaptada a necesidades individuales.
Seguridad y Salud de los Empleados	Velar porque las condiciones de los puestos de trabajo garanticen la seguridad y salud de nuestras personas empleadas.
SOCIAL	
Compromiso Social	Contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera. Aseguramos contar con canales de comunicación bidireccionales para impulsar las relaciones y colaboraciones con la Comunidad Local.
ECONÓMICO	
Cadena de Suministro	Apuesta por una cadena de suministro responsable en las diferentes instalaciones hoteleras.
Sostenibilidad del negocio a largo plazo	Medidas para asegurar la rentabilidad y la continuidad del negocio a largo plazo.
GESTIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO	
Relación con Clientes	Canales de comunicación establecidos para garantizar una comunicación transparente y fluida con los clientes.
Seguridad y Salud de Clientes	Compromiso de velar por la máxima seguridad y salud de sus clientes a lo largo de toda la cadena de valor de la organización.

A través del informe, se recogen todos los aspectos identificados como materiales, alineados con los requerimientos contemplados por la Ley 11/2018 de Información no Financiera.

2. GESTIÓN DE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR LA COVID-19

La declaración como pandemia de la COVID 19 por la Organización Mundial de la Salud en marzo de 2020 y su rápida expansión internacional ha afectado negativamente a la economía mundial, si bien no ha afectado por igual a los diferentes países, regiones o sectores económicos.

En este contexto, el pasado 14 de marzo de 2020 fue decretado el estado de alarma por el Gobierno de España que supuso el cierre de los establecimientos hoteleros en las Islas Canarias, por lo que cesaron las actividades del Grupo y de la práctica totalidad del resto de empresas turísticas hasta que, en verano de 2020, se reabrió parcialmente la planta hotelera. No obstante, la situación de las empresas del sector turístico ha ido empeorando como consecuencia de la evolución negativa que la pandemia ha tenido en España y en los principales países emisores de turistas a las Islas Canarias, puesto que se han producido varios repuntes en Europa de los contagios, número de hospitalizados y fallecimientos por COVID 19. Por lo tanto, en la actualidad se mantiene una situación de crisis sanitaria y económica al encontrarse aún muy limitada la movilidad internacional, interior entre comunidades en España y las diferentes zonas afectadas, todo ello ante la ausencia de un tratamiento médico eficaz contra el virus y la no consecución de unos niveles de vacunación aceptables que permitan eliminar las medidas excepcionales que afectan a la movilidad y a la economía de forma directa.

A este respecto, al igual que los gobiernos de los diferentes países occidentales, el gobierno español y las diferentes comunidades autónomas han adoptado numerosas medidas con objeto de paliar el impacto negativo de la situación descrita en los diferentes actores económicos, habiendo aprobado medidas, entre otras, que reducen los costes laborables de las empresas y otras consistentes en apoyo financiero mediante la concesión de créditos avalados por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) con un calendario de pago que contempla carencia y amortización a largo plazo.

En este contexto, el Grupo Arkadia ha adoptado las siguientes medidas durante el ejercicio 2020:

- **Modelo de negocio:** las circunstancias actuales han obligado a reevaluar algunas características del modelo de negocio, atendiendo sobre todo a los mercados emisores de turistas de los que depende, considerando el efecto sobre la conectividad aérea de las islas. En este sentido, el principal objetivo de Grupo Arkadia es la continuidad de las operaciones una vez finalice esta situación excepcional, sin tener que realizar alteraciones significativas en el modelo de negocio seguido hasta ahora, más allá de las medidas de control sanitario que sean requeridas.
- **Cuestiones ambientales:** el impacto en el ámbito ambiental ha sido bajo, la disminución de la actividad ha llevado a una mejora de los indicadores ambientales debido al cierre temporal de los establecimientos hoteleros que explota el Grupo. No obstante, se está prestando especial atención a que no se descuiden las actividades de mantenimiento y el enfoque del Grupo relativo a la sostenibilidad ambiental para los próximos años.
- **Cuestiones relativas al personal:** el cese de las actividades hoteleras de Grupo Arkadia ha hecho necesario presentar un ERTE de fuerza mayor que afecta a la práctica totalidad de los empleados del Grupo, que ha sido renovado en septiembre de 2020 hasta el 31 de enero de 2021 y, posteriormente, ha sido renovado hasta el 31 de mayo de 2021. A este respecto, se han establecido grupos de trabajo y procedimientos específicos destinados a monitorizar y gestionar en todo momento la evolución de la situación con el fin de minimizar el potencial impacto de esta situación en las operaciones actuales y futuras.
- **Cuestiones relativas a la salud y la seguridad:** es destacable que, mientras se mantenga la situación actual de crisis sanitaria, se ha recomendado a los empleados que no están en situación de ERTE el trabajo en remoto en los casos que sea posible de acuerdo con la responsabilidad de cada empleado, así como también se han tomado las acciones necesarias para preservar la seguridad y la salud de los trabajadores considerando las nuevas circunstancias, todo ello en cumplimiento de la normativa vigente recientemente publicada.

Adicionalmente, se ha adaptado los protocolos y producción con el fin de preservar la salud y seguridad de los clientes y del personal.

- **Cuestiones relativas a la cadena de suministro:** a pesar de que no se han identificado incidencias reseñables en la cadena de suministro, la Sociedad mantiene un fuerte compromiso y vela por la adecuación a la normativa vigente y las medidas sanitarias pertinentes en la cadena de suministro, relativas a la salud y seguridad tanto de sus proveedores como de sus clientes.
- **Continuidad de operaciones:** Grupo Arkadia ha reducido significativamente su actividad desde la declaración del Estado de Alarma. Actualmente, existe una incertidumbre sobre los efectos futuros que la crisis sanitaria puede suponer para las empresas que operan en el sector turístico en cuanto al momento y grado de recuperación de su actividad y a la generación de recursos financieros. En consecuencia, no es posible estimar con fiabilidad la evolución futura de sus operaciones ni de los recursos financieros hasta que la actividad turística se restablezca hasta un nivel normalizado.

En este contexto, el Grupo formalizó entre marzo y abril de 2020 una serie de préstamos ICO con diversas entidades financieras con la finalidad de hacer frente a la coyuntura económica y crisis del sector del turismo a la que Grupo Arkadia está haciendo frente, para los cuales se ha obtenido la ampliación del periodo de carencia para la amortización de los préstamos de uno a dos años y la ampliación del periodo de vencimiento de los mismos hasta un año más.

Los Administradores y la Dirección del Grupo al que pertenece están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros y no financieros, que pueden producirse.



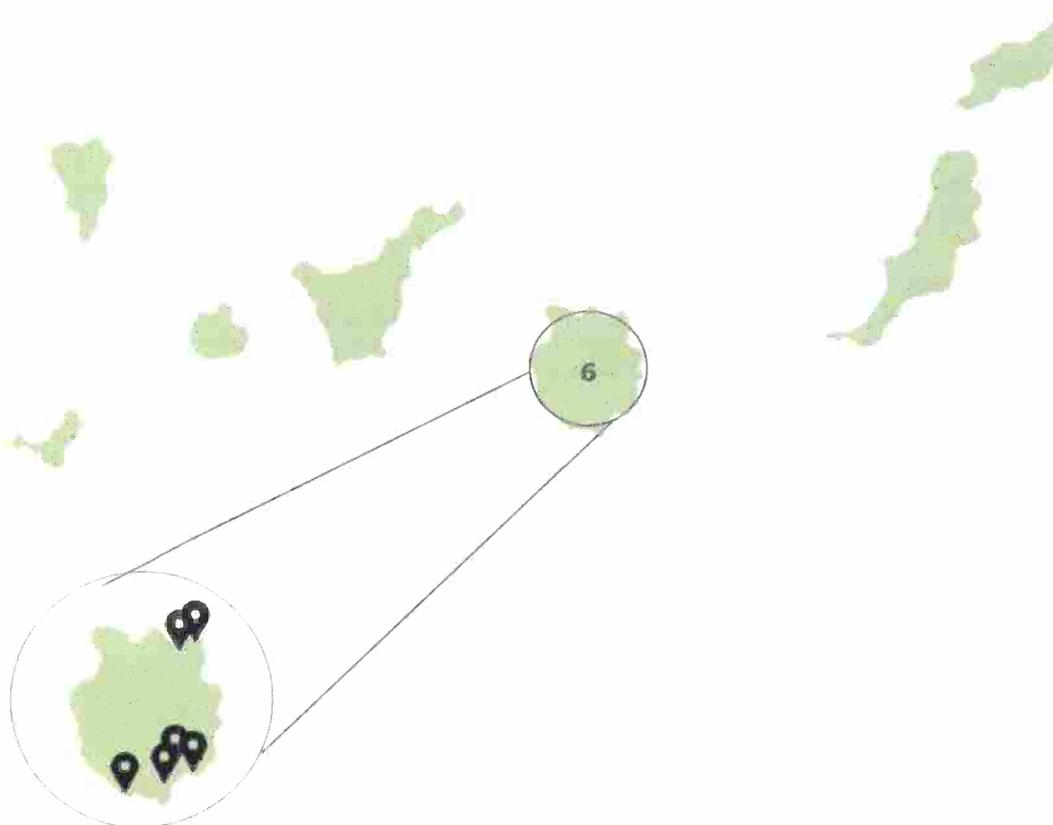
3. MODELO DE NEGOCIO

3.1 Introducción

(102-1) El Grupo Arkadia se configura como un grupo de empresas que desarrolla sus operaciones en el sector turístico, que consiste en la explotación de seis instalaciones hoteleras de su propiedad cuyas principales características se muestra en el siguiente cuadro:

Instalación hotelera	Ubicación (102-4)	Categoría	Habitaciones
Hotel Reina Isabel & Spa	Las Palmas de Gran Canaria	****	225
Hotel Costa Canaria & Spa	San Agustín	****	246
Hotel Astoria	Las Palmas de Gran Canaria	***	168
Hotel El Escorial & Spa	Playa del Inglés	***	250
Hotel Eugenia Victoria & Spa	Playa del Inglés	***	400
Apartahotel El Dorado Beach & Spa	Arguineguín	***	195
		Total	1.484

La ubicación de las instalaciones hoteleras, todas ellas ubicadas en la isla de Gran Canaria del archipiélago canario, es la siguiente:



Estas instalaciones hoteleras incluyen Spa, restaurantes de diversa índole, cafeterías y locales comerciales, explotados por el Grupo y, en menor medida, por terceros.

La Sociedad Dominante del Grupo es Arkadia Gaygar, S.L., cuyo domicilio social se encuentra en Las Palmas de Gran Canaria. La actividad de esta sociedad holding consiste en dar soporte a las sociedades del Grupo mediante la prestación de servicios de diversa naturaleza, así como la gestión de sus participadas, por lo que no presenta una actividad diferenciada en el contexto del Grupo consolidado. El resto de sociedades que integran el Grupo, todas ellas participadas al 100% por Arkadia Gaygar, S.L. y domiciliadas en la provincia de Las Palmas, son la siguientes:

MMZ

- Hocisa Eugenia, S.L. (Sociedad Unipersonal)
- Hocisa Astoria, S.L. (Sociedad Unipersonal)
- Hocisa Reina, S.L. (Sociedad Unipersonal)
- Hocisa Escorial, S.L. (Sociedad Unipersonal)
- Hocisa Dorado, S.L. (Sociedad Unipersonal)
- Hocisa Costa Canaria, S.L. (Sociedad Unipersonal)
- Senican Hotels, S.L.

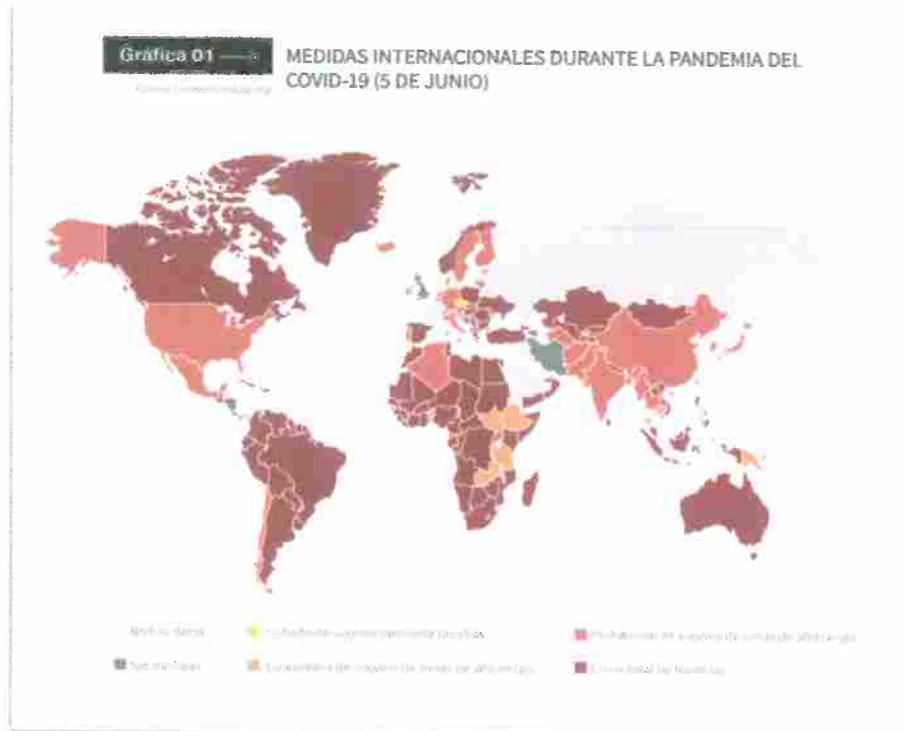
No se ha incluido Senican Hotels, S.L. en el análisis del informe por tener un interés poco significativo, habiendo permanecido inactiva desde su constitución en 2013.

Cada una de las sociedades dependientes del Grupo explota un hotel del que adapta su nombre, los cuales se explotan bajo la marca "Bull Hotels".

3.2 Visión del entorno

(102-6) Durante el año 2020, la economía canaria se contrajo un 20,1% frente al 11,0% de la economía nacional, según datos obtenidos del estudio publicado por el Instituto Canario de Estadística (ISTAC). Destaca, particularmente, la variación interanual en el sector servicios, que se reduce en un 23,8%, principalmente por la caída del turismo, frente a otros sectores como la construcción o la industria, que reflejan caídas del 1,6% y 7,6%, respectivamente, lo que realiza la enorme contribución que realiza el sector servicios y, en particular, el sector turístico a la economía canaria.

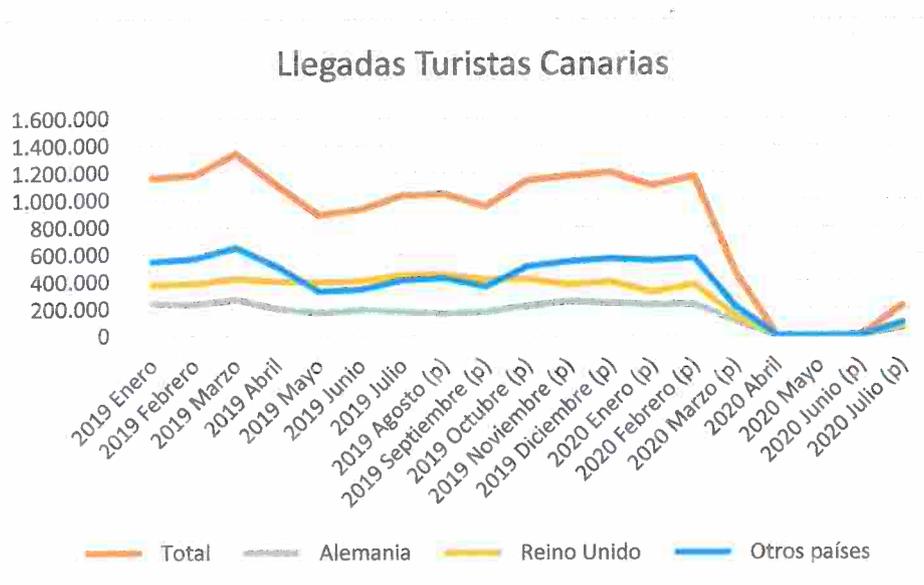
El sector turístico en la Comunidad Canaria representa más de un tercio del PIB, más del 40,0%, del total empleo y más de un 35,0% de los impuestos recaudados, comportándose como el principal motor de desarrollo económico del archipiélago.



Claramente, el impacto de la COVID 19 ha sido muy relevante en el sector turístico a nivel mundial, dañando especialmente a la Comunidad Canaria por la gran dependencia que tiene la economía regional del turismo, lo que ha significado pérdidas muy significativas en el territorio. En términos

Handwritten signature

totales, durante el año 2020 han llegado a las islas 4.636.119 turistas, un 69,3% menos respecto a los 15.116.060 turistas de 2019.



En cuanto a estancias disponibles en Canarias, en el siguiente gráfico se observa la evolución de los establecimientos abiertos, plazas ofertadas y las habitaciones disponibles pudiendo observar el claro descenso a partir del mes de abril, debido al confinamiento y las medidas tomadas contra la crisis sanitaria. Se puede apreciar un leve repunte a partir del mes de julio debido a la apertura de fronteras y ofertas de aquellos complejos hoteleros que decidieron abrir sus puertas.



Se puede afirmar que la COVID 19 ha causado estragos en el sector turístico, condicionando su actividad y llegando al punto de inactividad durante varios períodos del ejercicio. Esta circunstancia, unida a los hechos acaecidos en el ejercicio 2019, tales como por la quiebra de Thomas Cook y Air Berlin, han provocado una caída histórica para el sector turístico, en general, y para el Grupo Arkadia, en particular.

3.3 Impactos, riesgos y oportunidades principales:

(102-7, 102-15) El Grupo tiene como principales clientes a Tour Operadores y agencias online, así como también diversas agencias de viajes, formalizando con los mismos contratos por distintas temporadas que canalizan la llegada del cliente final (turista) a las instalaciones hoteleras del Grupo.

La desfavorable evolución motivada por la COVID-19, unida a las restricciones sanitarias que se toman a nivel político para reducir el número de contagios por dicha enfermedad a nivel global, ha afectado y afectará a la clientela de Grupo Arkadia, cuya procedencia tiene un peso muy relevante de turistas alemanes y británicos, que muestran una proporción de repetición más que aceptable en aquellos hoteles más emblemáticos del Grupo. Otros aspectos políticos, como la salida de Reino Unido de la Unión Europea, sin duda tendrán su peso en la llegada de turistas a las islas.

En este contexto, a continuación, se muestran aquellos aspectos que se espera tendrán efecto sobre los clientes del Grupo en comparación con el ejercicio 2020 y precedentes:

Con influencia positiva:

- Mejora de la imagen del Grupo por la resistencia y adaptación a las nuevas circunstancias, demostrando así una elevada capacidad de resiliencia ante las adversidades que refuerza la imagen corporativa de Grupo Arkadia, puesto que ha seguido operando incluso cuando otros competidores han mantenido cerrados sus hoteles.
- La infraestructura sanitaria de Canarias es sensiblemente mejor que en otros distintos turísticos, lo que la convierte en un destino más seguro en la situación actual.
- Se ha aprovechado el cese de la actividad motivado por la COVID-19 para reformar y mejorar algunos de los hoteles, lo que permitirá prestar un servicio de mayor calidad a los clientes.
- A pesar de la situación actual, destacar el impacto de las economías emergentes y de la economía rusa y norteamericana en el consumo turístico de turistas asiáticos, norteamericanos y rusos hacia España.

Con influencia negativa:

- La influencia de la COVID-19 en las perspectivas a futuro del sector se espera que comience a mejorar sensiblemente el turismo en Canarias a lo largo del segundo semestre del 2021.
- El mercado británico seguirá lastrado por el abandono definitivo de la Unión Europea el pasado 31 de enero 2020 y la incertidumbre sobre la tendencia de la economía del país.
- Las preferencias turísticas que, motivadas por la COVID-19, han rotado parcialmente hacia un turismo más rural evitando conglomeraciones masivas de personas.
- Retiradas de aerolíneas (fundamentalmente low cost) que conectaban las islas con Europa, que ha reducido la capacidad de oferta de traslados para turistas extranjeros, así como la capacidad de las que mantienen su actividad para restablecer la conexión con las islas con un número de vuelos y conexiones recurrentes y suficientes.
- Incertidumbre sobre las previsiones de los próximos años del sector turístico y la potencial demanda que afronta con miedo e inseguridad esta situación.

Teniendo en cuenta la organización del Grupo y los principales efectos esperados en el sector, a continuación se muestran los principales riesgos a los que está expuesto el grupo Arkadia, así como las medidas de gestión y control de los mismos (102-15):



Tipo de riesgos	Descripción	Medidas de gestión y control
GLOBALES		
Riesgos del sector	<p>Caída de la demanda turística en 2020 y proyecciones negativas para el año 2021 y siguientes por la COVID-19 que, entre otros, ha mermado la oferta de transporte aéreo a nivel mundial.</p> <p>Al ser los principales clientes extranjeros, existe una sensibilidad de la demanda a variaciones con los precios de los vuelos desde el lugar de origen de los turistas.</p> <p>Disminución de la oferta de vuelos desde origen por quiebras de aerolíneas, muy influenciadas por el precio del petróleo y la COVID-19.</p>	<p>Análisis del potencial impacto en el Grupo.</p> <p>Búsqueda de alternativas enfocadas a conseguir en el medio y largo plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fidelizar clientes • comenzar relaciones comerciales con nuevos clientes • estabilizar precios y tarifas desde drigen
Riesgos geopolíticos	<p>Cabe destacar el riesgo que ha supuesto el Brexit tras el abandono de Reino Unido de la Unión Europea el pasado 31 de enero de 2020 y la desaceleración económica generalizada en los Estados Miembros de la Unión Europea.</p>	<p>Análisis del potencial impacto en el Grupo y búsqueda de clientes alternativos en mercados emergentes potenciales.</p>
COVID-19 (véase apartado 2)	<p>Dentro de los impactos negativos de la pandemia para la economía en general destacan, para las empresas del sector turístico, las medidas de restricción a la movilidad y clausura de complejos hoteleros, las pérdidas generalizadas en sectores complementarios al turístico, tales como las aerolíneas, las compañías dedicadas a la distribución de productos considerados básicos para la actividad hotelera que, en definitiva, han obligado a las empresas a desarrollar acciones de reestructuración en aras de adaptarse a la nueva situación incurriendo en las menores pérdidas posibles.</p>	<p>Análisis del potencial impacto y supervisión de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales escenarios que pudieran producirse.</p> <p>Adaptar la oferta a las especificaciones sanitarias, cumpliendo con las regulaciones impuestas por el Gobierno en esta materia con la finalidad de alcanzar en la mayor brevedad posible una "nueva normalidad" con la que se pueda ofrecer nuevamente la prestación del servicio de manera plena.</p>
NEGOCIO		
Riesgos distribución del portfolio	<p>Sector con elevada competitividad y concentración de actividad en la isla de Gran Canaria.</p> <p>Incremento de la planta hotelera en uso y de vivienda turística en Gran Canaria</p>	<p>Acciones enfocadas a la diferenciación de los competidores.</p>
Riesgo de negocio	<p>Aquellos generados de la inadecuada gestión de procesos y recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Incluimos en esta categoría la dificultad de adaptarse a los cambios de la demanda y a las necesidades de los clientes.</p>	<p>Control continuo del grado de satisfacción de los clientes y empleados.</p> <p>Identificación de oportunidades para adaptarse a las necesidades de los clientes.</p> <p>Implantación de medidas para cubrir la demanda.</p>
Seguridad alimentaria	<p>Riesgo en la conservación de productos perecederos a disposición de los clientes en los distintos recintos hoteleros.</p>	<p>Velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en las instalaciones.</p> <p>Formación de los empleados que manipulan alimentos.</p>

TECNOLOGICOS		
Riesgos tecnológicos	Fugas de datos o uso ilícito de información reservada para el grupo y sus clientes.	Cumplimiento de la LOPD y revisión continua de la información mediante la subcontratación de servicios de aseguramiento de datos y software.

3.4 Objetivos y estrategias

La estrategia del Grupo pivota sobre varios pilares encaminados a adaptarse a las necesidades del cliente, diferenciarse de la competencia y prestar un servicio integrado de mayor calidad, entre los cuales destacan:

- Continua mejora y modernización de la planta hotelera y de las instalaciones anexas.
- Renovación del mobiliario, menaje y otros *utilities*, con el objetivo de mejorar el servicio a prestar a sus clientes.
- Mejora de los servicios basados en tecnología adaptada a las necesidades de los clientes.
- Mejora continua en el ámbito de la sostenibilidad.

En este contexto, el Grupo realizó durante el ejercicio 2018 la reforma integral y mejora de instalaciones y otros *utilities* en el Hotel Escorial & Spa y Hotel El Dorado Beach & Spa, que supuso una inversión de 23 millones de euros. Estas reformas se unen a las producidas en años anteriores en los hoteles Reina Isabel y Eugenia Victoria y Costa Canaria, cuya inversión ascendió a 20 millones de euros entre 2015 y 2016.

En este contexto, en 2019 se consiguió el certificado Travelife Gold Certificate de sostenibilidad en el hotel Bull Dorado Beach & Spa, circunstancia que ha incitado al Grupo a conseguirlo para el resto de hoteles en 2021 (véase apartado 4.1.1).

Adicionalmente, cabe destacar que el Grupo durante el ejercicio 2020 ha llevado a cabo inversiones en la reforma y el acondicionamiento de las zonas de solárium, piscina y exteriores, especialmente, del hotel Eugenia Victoria.

A pesar de todo, la visión estratégica a corto y medio plazo es particularmente delicada, pues la situación actual reviste de incertidumbre el entorno de actividad del Grupo debido a la pandemia de la COVID 19. En este sentido, el principal objetivo del Grupo es la continuidad de las operaciones una vez finalice esta situación excepcional, sin tener que realizar alteraciones significativas en el modelo de negocio seguido hasta ahora (véase apartado 2).

4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

(103-2) Grupo Arkadia apuesta por el desarrollo sostenible, capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y las posibilidades de futuras generaciones. El respeto medioambiental, así como la responsabilidad social son los fundamentos básicos para cumplir con estos compromisos. Es por ello por lo que todos los hoteles del Grupo cuentan con las licencias establecidas por la normativa aplicable para operar, entre la que se encuentra aquella que regula los requisitos medioambientales que deben cumplir las diferentes instalaciones dentro de los hoteles (instalaciones térmicas, frigoríficas, eléctricas, etcétera). En este sentido, se realizan revisiones periódicas de las mismas por empresas externas con el objetivo de asegurar el adecuado grado de conservación y mantenimiento de cada instalación, de forma que cualquier incidencia que pudiera ponerse de manifiesto sea remediada a la mayor brevedad, y que su utilización cumple todos los requisitos medioambientales establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se ha puesto de manifiesto ninguna incidencia digna de resaltar en el cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, lo que viene a reforzar el compromiso del Grupo con el cumplimiento y respeto por la norma medioambiental.

4.1 Política del Grupo

(103-3) El Grupo Arkadia está comprometido con el bienestar de los huéspedes y con la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno en el que se ubican los hoteles. El Grupo es consciente de los efectos de su actividad en el medio ambiente, y trabaja en prevenir y anticiparse a las posibles contingencias ambientales, así como integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, apostando por reducir sus impactos.

Ante esta realidad, el Grupo Arkadia, en el marco de su Código Ético, recoge el deber de actuar siempre con respeto al medio ambiente, comprometiéndose además a conservar y preservar el mismo, respetando la legalidad vigente en esta materia, adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental en el desarrollo de sus actividades. Para continuar impulsando este compromiso en 2020 se dedicaron recursos a la prevención de la degradación medioambiental y el Grupo realizó inversiones encaminadas a la reutilización de la energía y la reducción de consumo de recursos emisores de gases de efecto invernadero.

En el ejercicio 2020, debido a la crisis provocada por el COVID 19, se ha paralizado el proceso de desarrollo e implementación de la política interna que recogerá la estrategia de sostenibilidad del Grupo, y que estará accesible a los clientes en las revistas internas del Grupo y página web corporativa, el cuál se ha reanudado a comienzos del ejercicio 2021 y se espera terminar a la finalización del mismo.

4.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio Ambiente

(102-11) El Grupo es consciente de los efectos de la actividad hotelera en el medioambiente, por lo que es su firme intención fomentar una gestión sostenible en su entorno, fijándose como objetivo el ahorro energético en los hoteles.

Para cumplir con el compromiso del Grupo con el medio ambiente en el último año se han adoptado una serie de medidas enfocadas a la sostenibilidad ambiental para los próximos años:



MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE GRUPO ARKADIA

Se han aplicado criterios de eficiencia y sostenibilidad en todos los procesos y decisiones con impacto al medio ambiente, utilizando la innovación, la ecoeficiencia y las energías renovables, incluida la prevención de la contaminación, consumir los recursos eficientemente y reducir el volumen de residuos generados.

El Grupo asegura el cumplimiento de los requisitos legales, comprometiéndonos con la mejora continua de los aspectos ambientales identificados para su actividad.

Se promueven las prácticas sostenibles y respetuosas con el medio entre nuestros clientes y proveedores, desarrollando acciones que contribuyen a la mejora de los entornos en los que se ubican sus hoteles.

Potenciar la responsabilidad medioambiental a todos los niveles de la empresa para el cumplimiento del compromiso que lleva a cabo el Grupo Arkadia.

Promover buenas prácticas en materia de medio ambiente en las actividades del Grupo como el consumo responsable de las materias primas, la minimización de residuos de un solo uso o, en su defecto, el reciclado del mismo.

El uso de una mayor cantidad de plásticos de un solo uso para las porciones individuales siguiendo las directrices del Ministerio de Sanidad, ha comenzado a revertirse tras los últimos resultados sobre la forma en la que el virus se propaga, principalmente por aerosoles.

En concordancia con el enfoque de sostenibilidad, el Grupo ha adoptado tanto medidas de prevención de reciclajes y reutilización de residuos como acciones para combatir el desperdicio de alimentos en los hoteles. Además, en el ejercicio 2020 se ha iniciado el proceso de certificación Travelife, obtenido en 2019 en el hotel Bull Dorado Beach & Spa, de todos los hoteles de la cadena, lo que situará al Grupo Arkadia en el mapa como cadena sostenible en todos los ámbitos de su negocio. Esta certificación es el único sistema de certificación desarrollado por y para el turismo y que contempla todos los aspectos de la sostenibilidad: medidas de la reducción del impacto medioambiental, mejoras económicas sociales para las personas de su comunidad, respeto de los derechos humanos y salvaguardar la biodiversidad.

4.2 Riesgos identificados

(102-15) Para la identificación de los principales impactos y riesgos en el ámbito ambiental se ha considerado tanto las instalaciones hoteleras en las que el Grupo desarrolla su actividad como la gestión de las mismas.

Con el fin de mostrar los principales impactos y riesgos más significativos en el ámbito medioambiental, se han considerado tanto los hoteles en los que el Grupo ofrece sus servicios como la gestión de dichos hoteles.



ASPECTO	IMPACTO
Consumo eléctrico	Agotamiento de recursos y contaminación atmosférica
Consumo de agua	
Consumo de gas	
Generación de residuos	
Calificación energética de los edificios	
Emisiones de CO ₂ asociadas a las instalaciones térmicas y frigoríficas de los hoteles	
Residuos de envases metálicos con restos de sustancias peligrosas	Contaminación del suelo y agua
Residuos de pintura, barniz, laca, disolventes, etc.	

Sobre estos aspectos, el Grupo mantiene un compromiso constante de mitigación y reducción de estos riesgos y, por ello, durante el ejercicio 2020 ha dedicado una parte importante de recursos a garantizar que tanto sus instalaciones como los medios con los que trabajan sean más respetuosos con el medio ambiente.

Como una línea más de control del riesgo ambiental, se implementa el control de los requisitos legales de aplicación, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local, gracias al cual durante el periodo objeto del presente informe no se ha originado ningún incumplimiento.

4.3 Gestión y desempeño medioambiental

4.3.1 Contaminación

Grupo Arkadia cuenta con procedimientos en las distintas etapas de gestión y desarrollo de la actividad hotelera para asegurar una adecuada gestión de los posibles impactos medioambientales en base al enfoque de sostenibilidad medioambiental del Grupo.

4.3.2 Economía Circular: prevención y gestión de residuos

(102-11) El Grupo entiende que el paso de una economía lineal a una circular es un paso clave en la mejora y el cuidado medioambiental, ya que conlleva una reducción considerable de los residuos mediante un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles. Por ello, el Grupo se encuentra desarrollando un listado de todos los residuos que se generan como consecuencia de su actividad empresarial, para gestionarlo de manera eficaz y sostenible, y en aras a maximizar la productividad de los recursos empleados en la actividad hotelera.

4.3.2.1 Plan de Gestión de Residuos

(301-3) En todos los hoteles del Grupo, y siguiendo la iniciativa de conseguir el certificado Travelife para el resto de hoteles, se ha implantado el siguiente sistema de separación de residuos en origen, que permite su reciclaje:

- Segregación de los diferentes tipos de residuos generados en los hoteles, separándose entre peligroso y no peligroso y por tipos dentro de estos grupos (papel y cartón, vidrio, aceite usado, envases y orgánico).
- Los residuos peligrosos se segregan acorde a los requisitos legales establecidos.
- Los muebles y enseres retirados que mantienen buena calidad durante los cambios en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a organizaciones locales, tal y como se hizo durante el ejercicio 2018 debido a la reforma integral llevada a cabo en el Hotel Dorado Beach y el Hotel Escorial.
- Formación y concienciación a la plantilla de los hoteles sobre la importancia de la segregación de residuos.
- Desarrollo de acciones encaminadas a la reducción de la generación de residuos, mediante la reducción de plásticos de un solo uso mediante la implementación progresiva de la eliminación de pajitas de plástico, de cubertería de plástico, bolsas de lavandería, etc.

4.3.2.2 Prevención del desperdicio de alimentos

En lo referente a este apartado, el Grupo es consciente de que, debido al desperdicio de alimentos, no únicamente se pierden estos recursos, sino también otros asociados con su producción o transporte. El origen del desperdicio de alimentos se genera en el proceso de preparación/elaboración de cada uno de los servicios de restauración ofertados por los hoteles.

Los hoteles, para minimizar el impacto de desperdicios, aplican en la cadena de producción procesos, fichas técnicas y estándares de elaboración para garantizarlos. Estos se aplican desde la previsión de necesidades (pedidos), elaboración, conservación y rotación de todos los productos garantizando además la mejor calidad.

El Grupo ha implementado una serie de acciones enfocadas a combatir el desperdicio de alimentos tales como la realización de pedidos semanales, el trabajo diario con la salida de alimentos al buffet o la utilización de la elaboración sobrante como comida para el personal, siempre que supere las condiciones necesarias para ello.

4.3.3 Uso sostenible de los recursos

Debido a la preocupación social derivada del cambio climático, a continuación se presentan los principales recursos que utiliza el Grupo Arkadia para la reducción de consumo y emisiones de cada uno de los hoteles.

AGUA

(303-3, 303-5) Se han implantado medidas de ahorro del consumo de agua, tales como la instalación de riegos en jardines por goteo, dispositivos de reducción de consumo a través de grifos temporizados en todos los baños de áreas comunes de los hoteles, la instalación de novedosos sistemas de regulación del caudal de agua, la formación y sensibilización de los empleados, así como el rediseño de las pautas y actuaciones operativas en cocina y pisos.

El consumo anual por hotel viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de agua (m ³)	
	2020	2019
Hotel Astoria	2.386	12.257
Hotel Costa Canaria	59.226	70.596
Hotel Dorado Beach	28.195	49.386
Hotel Escorial	22.447	46.055
Hotel Eugenia Victoria	23.891	60.416
Hotel Reina Isabel	10.829	29.754
Total	146.974	268.464

Se puede observar que el consumo ha caído sustancialmente, motivado por la reducción de la actividad a causa de la COVID-19, si bien cabría destacar que el Grupo espera consolidar una parte relevante de dicha reducción del consumo en años posteriores tras las medidas implantadas.

MATERIAS PRIMAS

(301-2, 301-3) Si bien el consumo de materias primas no es un aspecto que haya resultado significativo para el Grupo en su análisis de riesgos ambientales, la normativa europea sobre plásticos de un solo uso sí que tienen un impacto relevante. Por ello, se ha aplicado un plan para cambiar el 65% de los desechables de plástico de un solo uso en todos los hoteles por artículos biodegradables.

Se está evaluando la forma de que los artículos como vasos de plástico de las habitaciones, bolsas de lavandería, empaques de zapatillas, envoltorios de dulces, entre otros, desaparezcan o sean sustituidos por alternativas más sostenibles a partir de 2021.

Por último, entre las acciones adoptadas, la instalación del sistema de comunicación Hotelkit desde el ejercicio 2018 ha garantizado la comunicación interna del Grupo a través de una plataforma informática y ha reducido consumo de papel considerablemente.

ELECTRICIDAD

(302-1, 302-5) El Grupo ha ido implementado medidas de ahorro enfocadas a mejorar la eficiencia energética de los hoteles. Entre las más destacables está el cambio de todas las luces halógenas a Led en 2018, permitiendo reducir el consumo de energía eléctrica en los hoteles considerablemente. El consumo anual por hotel viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de electricidad (MWh)			
	Consumo Total		Consumo por cliente	
	2020	2019	2020	2019
Hotel Astoria	355	614	13,21	6,71
Hotel Costa Canaria	1.637	2.678	27,05	16,25
Hotel Dorado Beach	1.130	2.187	22,32	12,46
Hotel Escorial	1.116	2.064	19,72	11,55
Hotel Eugenia Victoria	1.051	2.891	15,66	9,33
Hotel Reina Isabel	1.078	2.042	27,29	14,99
Total	6.367	12.476	20,88	11,88

El consumo ha disminuido de un ejercicio a otro debido a la disminución de la actividad hotelera. En relación al consumo medio por cliente, ha aumentado debido a que los hoteles siguen consumiendo electricidad por el mantenimiento de las instalaciones hoteleras y estos costes fijos unidos a la reducción de la ocupación de los hoteles.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

El Grupo emplea para la realización de su actividad tanto Gasóleo A como Diésel Especial, ambos combustibles son empleados, por lo general, en las instalaciones térmicas de los hoteles.

El consumo anual de ambos elementos viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de Diésel Especial (m ³)		Consumo de Gasóleo A (m ³)	
	2020	2019	2020	2019
Hotel Astoria	-	5	9	14
Hotel Costa Canaria	-	-	17	65
Hotel Dorado Beach	-	29	28	64
Hotel Escorial	-	47	44	74
Hotel Eugenia Victoria	-	21	42	75
Hotel Reina Isabel	-	-	24	75
Total	-	102	164	367

El Grupo decidió en el ejercicio 2019 paulatinamente sustituir el diésel especial por el gasóleo A debido a que este último es más eficiente, menos contaminante y más respetuoso con el medio ambiente. La reducción del consumo de 2020 está relacionado con la menor actividad.

CONSUMO DE PROPANO

El propano se emplea casi en su totalidad en las cocinas de los hoteles. Durante el 2018 se redujo sustancialmente el consumo del mismo fruto de las medidas de sostenibilidad implantadas por el

Grupo, destacando la instalación de sistemas de refrigeración por agua y la instalación de placas solares en varios de los hoteles del Grupo.

El consumo anual de propano viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de propano (Tn)			
	Consumo Total		Consumo por cliente	
	2020	2019	2020	2019
Hotel Astoria	3	8	0,10	0,09
Hotel Costa Canaria	30	20	0,49	0,12
Hotel Dorado Beach	4	12	0,08	0,07
Hotel Escorial	5	12	0,10	0,07
Hotel Eugenia Victoria	5	24	0,07	0,08
Hotel Reina Isabel	13	15	0,32	0,11
Total	60	91	0,19	0,09

Se puede observar que el consumo de propano ha caído, motivado por la reducción de la actividad, si bien el consumo por cliente ha aumentado debido a la reducción de la ocupación, fundamentalmente.

4.3.4 Cambio Climático

La gestión de aspectos con impactos sobre el cambio climático se realiza mediante los sistemas de gestión ambiental implantados en las empresas, teniendo por objetivo optimizar los consumos de recursos.

(305-2) Para el estudio de las emisiones asociadas a las actividades del Grupo se ha calculado las emisiones de Alcance 1, originadas directamente por las actividades de los hoteles, y las emisiones de Alcance 2, derivadas del consumo eléctrico.

Alcance	Emisiones de gases de efecto invernadero (Tn eq CO ₂)	
	2020	2019
Alcance 1	528	1.398
Alcance 2	1.273	3.368
Total	1.801	4.766

Durante el ejercicio 2020 se ha reducido un 62% las emisiones de gases efecto invernadero respecto al ejercicio anterior. Esta variación se debe, principalmente, a la reducción de la actividad de la empresa y, consecuentemente, por su menor consumo.

Además, en los últimos años Grupo Arkadia ha invertido en fuentes de generación renovables y energéticamente eficientes. Por ejemplo, en los hoteles Dorado Beach, Escorial y Eugenia Victoria que utilizan desde 2014 paneles solares para el calentamiento de agua sanitaria.

Grupo Arkadia apuesta por el desarrollo sostenible capaz de seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes sin comprometer los recursos y las posibilidades de futuras generaciones. Es por ello que el Grupo promueve medidas orientadas a la adaptación al cambio climático, las más significativas hasta el ejercicio 2020 son las siguientes:

MEDIDAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Se ha reducido drásticamente la utilización de plásticos en los hoteles con acciones encaminadas al empleo de productos alternativos, que sean reutilizables y respetuosos con el medio ambiente.

Se han instalado placas solares para reducir el consumo de combustibles fósiles y, con ello, las emisiones de gases efecto invernadero.

Se ha sustituido las luces halógenas de los hoteles por Led con el objetivo de reducir el consumo de energía a dicho uso.

Se ha reducido drásticamente la utilización de plásticos en los hoteles con acciones encaminadas al empleo de productos alternativos, que sean reutilizables y respetuosos con el medio ambiente.

Se está promocionando el envío de información relativa a buenas prácticas ambientales entre los empleados del grupo, con el objetivo de concienciar a los trabajadores sobre el impacto del cambio climático en la salud.

Se está creando un plan de economía circular, así como de protección de la biodiversidad para la totalidad del Grupo.

4.3.5 Protección de la biodiversidad

En marzo de 2020, el Grupo Arkadia planificó reforzar una jornada de reforestación de las zonas afectadas por el incendio de Gran Canaria en 2019, el cual afectó a más de 12.000 hectáreas de la isla. Sin embargo, debido a la actual crisis sanitaria causada por la pandemia del COVID-19, el Grupo se vio obligado a aplazarlo hasta que la mejora de la situación sanitaria permita reanudar la iniciativa.



5. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

(103-2) Grupo Arkadia entiende que el éxito debe ir unido a la sostenibilidad de la empresa, y es por ello que son conscientes de que, para alcanzar este objetivo, el personal es un pilar fundamental. Por ello el Grupo cuenta con diversas políticas:

- El **Código Ético** establece no solo un marco mediante el cual se protegen las condiciones laborales y derechos básicos de los trabajadores, si no que hace especial hincapié en la importancia de un ambiente de trabajo sustentado en la motivación y respecto.
- El **Plan de Igualdad** recoge las políticas y medidas llevadas a cabo por el Grupo enfocadas a alcanzar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral entre hombres y mujeres.
- **Protocolo de prevención y actuación en caso de acoso** el cual resume políticas para prevenir el acoso sexual y procedimientos a seguir en caso de que ocurra.

5.1 Riesgos identificados

(102-15) Los principales riesgos identificados en relación con el personal de la empresa son los siguientes:

- Riesgo de contratación de un candidato cuyo perfil no se adecuado para el puesto.
- Riesgo de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Riesgo de reclamaciones e insatisfacción de los clientes con algún tema relacionado con el trato o servicio prestado por el personal.

Para poder gestionar estos riesgos, Grupo Arkadia cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos por cuyo cumplimiento debe velar el Órgano de Administración.

En el ejercicio 2020, y como consecuencia de la crisis de la COVID-19, la seguridad y salud de los empleados así como de los clientes ha pasado a constituir un papel fundamental en la gestión de personas para garantizar en todo momento las medidas sanitarias establecidas por el gobierno y mantener la excelencia en el servicio prestado.

5.2 El personal en cifras

(102-7, 102-8, 405-1) La aparición del coronavirus COVID-19 a mediados del mes de marzo de 2020 provocó que el Grupo cerrara las instalaciones hoteleras. Ante dicha situación, la Sociedad solicitó la concesión de un expediente regulación de empleo (ERTE) por causa de fuerza mayor que afectó a la mayor parte de la plantilla durante los meses del cierre obligatorio de los hoteles, habiéndose reincorporado los trabajadores, dependiendo de cada hotel, a partir del mes de julio, aproximadamente. En términos generales, la aplicación de estos ERTE's ha posibilitado a Grupo Arkadia ajustar el número de trabajadores activos al volumen de trabajo, que ha disminuido considerablemente desde el mes de marzo de 2020, ya sea mediante la suspensión total de los contratos de trabajo y/o reducciones de jornada. De esta forma, las cifras que se indican a continuación incluyen la plantilla que se encuentra afectada por este ERTE.

La plantilla del Grupo Arkadia al cierre del ejercicio 2020 se presenta a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
Hotel Astoria	25	41
Hotel Costa Canaria	65	107
Hotel Dorado	58	83
Hotel Escorial	57	89
Hotel Eugenia	108	185
Hotel Reina	70	97
Arkadia Gaygar	2	2
Total	385	604

	31.12.2020	31.12.2019
Mujeres	186	348
Hombres	199	256
Total	385	604

Como organización comprometida con la igualdad y diversidad, existe prácticamente paridad entre hombres y mujeres empleados una vez consideradas las medidas desglosadas anteriormente.

5.2.1 Empleados por tipo de contrato

(102-8) A continuación, se muestra la distribución de los contratos fijos y eventuales del Grupo, por sexo, categoría profesional y rango de edad.

	Nº empleados con contrato fijo		Nº empleados con contrato eventual		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Mujeres	168	163	18	185	186	348
Hombres	186	178	13	78	199	256
Total empleados	354	341	31	263	385	604

Si bien la crisis de la pandemia ha provocado una reducción de la plantilla media empleada, durante el ejercicio 2020 se ha incrementado el número de empleados con contrato fijo, signo inequívoco del Grupo por la estabilidad de la plantilla.

	Nº empleados con contrato fijo		Nº empleados con contrato eventual		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
< 25	2	6	1	41	3	47
26 - 35	53	49	6	78	59	127
36 - 45	84	81	8	70	92	151
46 - 55	112	105	10	56	122	161
> 56	103	100	6	18	109	117
Total empleados	354	341	31	263	385	604

Destacar que los contratos eventuales van disminuyendo conforme aumenta la franja de edad, que muestra la apuesta del Grupo por la estabilidad laboral de sus empleados.

	Nº empleados con contrato fijo		Nº empleados con contrato eventual		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Alta Dirección	2	2	-	-	2	2
Gerencia	17	13	1	2	18	15
Jefes de departamento	82	83	1	3	83	86
Administración	21	21	-	2	21	23
Recepcionistas y botones	36	41	5	17	41	58
Cocinero/as y freganchines	49	41	4	54	53	95
Camarero/as de pisos	64	61	11	90	75	151
Camarero/as	53	53	5	79	58	132
Otros	30	26	4	16	34	42
Total empleados	354	341	31	263	385	604

A pesar de ser un sector que cuenta con mucha temporalidad, la estabilidad es un valor dentro de las políticas de personal del Grupo Arkadia. Aportar seguridad sobre el presente y futuro laboral aumenta el grado de satisfacción de las personas que forman parte del Grupo Arkadia y permite proyectar una mejor gestión del talento interno para mejorar el Grupo.

5.2.2 Empleados por tipo de jornada

	Nº empleados con jornada completa		Nº empleados con jornada parcial		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Mujeres	170	301	16	47	186	348
Hombres	185	231	14	25	199	256
Total empleados	355	532	30	72	385	604
Total (%)	92%	88%	8%	12%	100%	100%

Del total de la plantilla, tan solo el 8% del personal del Grupo ha trabajado a jornada parcial durante 2020 (12% en 2019), lo que refleja el compromiso por la creación de empleo de calidad.

	Nº empleados con jornada completa		Nº empleados con jornada parcial		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
< 25	3	24	-	23	3	47
26 - 35	55	108	4	19	59	127
36 - 45	88	146	4	5	92	151
46 - 55	119	155	3	6	122	161
> 56	89	99	19	19	109	118
Total empleados	354	532	30	72	385	604

	Nº empleados con jornada completa		Nº empleados con jornada parcial		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Alta Dirección	2	2	-	-	2	2
Gerencia	18	15	-	-	18	15
Jefes de departamento	75	80	8	6	83	86
Administración	20	22	1	1	21	23
Recepcionistas y botones	38	51	3	7	41	58
Cocinero/as y freganchines	51	83	2	12	53	95
Camarero/as de pisos	72	147	3	4	75	151
Camarero/as	46	91	12	41	58	132
Otros	33	41	1	1	34	42
Total empleados	355	532	30	72	385	604

5.2.3 Número de despidos

(401-1b) En las siguientes tablas se puede observar que la rotación por despidos en la empresa ha sido en 2020 de un 2% (3% en 2019) aproximadamente. En este sentido, resaltar nuevamente que durante el ejercicio 2020 la práctica totalidad de la plantilla de la Sociedad se encuentra en situación de ERTE.

	Número de despidos	
	2020	2019
Mujeres	6	9
Hombres	2	11
Total despidos	8	20

	Número de despidos	
	2020	2019
< 25	4	2
26 - 35	2	4
36 - 45	1	6
46 - 55	1	6
> 56	-	2
Total despidos	8	20

WFR

	Número de despidos	
	2020	2019
Gerencia	-	-
Jefes de departamento	1	1
Administración	-	-
Recepcionistas y botones	2	2
Cocinero/as y freganchines	-	9
Camarero/as de pisos	1	2
Camarero/as	3	5
Otros	1	1
Total despidos	8	20

5.2.4 Remuneraciones medias

(405-2) A continuación se detallan las remuneraciones medias del Grupo Arkadia durante los ejercicios 2020 y 2019. Téngase en cuenta que las cifras relativas al ejercicio 2020 se encuentran impactadas por la prestación de ERTE's por fuerza mayor del Grupo, de forma que las horas que no han sido trabajadas ni remuneradas no se incluyen en el cálculo de la remuneración media, por lo que no son directamente comparables con las cifras del ejercicio 2019:

	2020 (*)	2019 (*)
Mujeres	8.538	18.408
Hombres	11.725	22.705

(*) Datos en euros

(405-2) La brecha salarial es la diferencia entre el ingreso medio de las mujeres y los hombres de forma genérica, alcanzando un 27,2% en 2020 (18,9% en 2019). Como se ha mencionado con anterioridad, las cifras entre ejercicios no son directamente comparables, fundamentalmente, por el impacto que el ERTE por fuerza mayor ha tenido sobre la plantilla, y particularmente sobre aquellas categorías profesionales en las que el porcentaje de mujeres sobre hombres es mayor.

La política de la empresa es aplicar el Convenio Colectivo, por lo que no se discrimina por razón de sexo. A este respecto, la brecha salarial obedece a conceptos salariales vinculados con diferentes responsabilidades y complementos establecidos en convenio.

	2020 (*)	2019 (*)
< 25	4.277	15.227
26 - 35	13.296	18.935
36 - 45	8.176	19.580
46 - 55	8.948	20.985
> 56	11.663	20.859

(*) Datos en euros

	2020 (*)	2019 (*)
Alta Dirección	231.736	228.557
Gerencia	37.009	44.415
Jefes de departamento	14.495	27.104
Administración	13.770	24.890
Recepcionistas y botones	9.983	20.967
Cocinero/as y freganchines	7.363	17.265
Camarero/as de pisos	8.132	17.479
Camarero/as	5.762	15.514
Otros	12.640	21.667

(*) Datos en euros

Grupo Arkadia trabaja para mantener los altos niveles de satisfacción y bienestar en la plantilla. Por este motivo, el Grupo ofrece condiciones retributivas que cumplen con los principios de equidad y meritocracia cumpliendo en todos sus casos con el convenio colectivo aplicable en cuanto a remuneraciones, indemnizaciones, excedencias, horas extras, etc.

Las remuneraciones medias por categorías y género de 2020 y 2019 se detallan a continuación:

	Hombres (*)		Mujeres (*)	
	2020	2019	2020	2019
Alta Dirección	231.736	228.557	-	-
Gerencia	39.432	45.275	35.394	43.841
Jefes de departamento	15.499	28.887	13.166	24.263
Administración	18.525	26.883	8.619	21.651
Recepcionistas y botones	10.535	20.895	9.307	21.049
Cocinero/as y freganchines	7.513	17.401	6.778	16.816
Camarero/as de pisos	8.145	18.731	7.896	17.409
Camarero/as	6.243	17.654	5.506	14.667
Otros	14.063	21.802	6.239	21.201

(*) Datos en euros

	Hombres (*)		Mujer (*)	
	2020	2019	2020	2019
Fijos	15.557	25.856	11.631	22.253
Eventuales	5.745	16.055	6.347	15.118

(*) Datos en euros

El detalle en 2020 por cada una de las categorías es el siguiente:

	Brecha salarial	
	2020	2019
Gerencia	10%	3%
Jefes de departamento	15%	16%
Administración	53%	19%
Recepcionistas y botones	12%	-1%
Cocinero/as y freganchines	10%	3%
Camarero/as de pisos	-3%	7%
Camarero/as	12%	17%
Otros	56%	3%

5.2.5 Remuneración media de los Consejeros y Directivos

	Remuneración media ¹
Consejeros	366.000
Directivos	360.000

5.2.6 Empleados con discapacidad

(405-1) El compromiso del Grupo Arkadia por integrar al colectivo con capacidades diferentes es una prioridad. El cálculo de la plantilla media con discapacidad en Arkadia en el ejercicio 2020 es de 15 personas (28 en el ejercicio 2019), por lo que la participación de personas con discapacidad en la plantilla de Arkadia es aproximadamente un 4%. Por ello, Grupo Arkadia cumple con la normativa vigente de la Ley 1/2013 de 29 de noviembre, Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la cual establece un mínimo del 2% de personal discapacitado en aquellas empresas que tengan más de 50 trabajadores, superando lo requerido por ley en los ejercicios 2020 y 2019.

5.3 Organización del trabajo

Al Grupo le es de aplicación el Convenio Colectivo de Hostelería de Las Palmas, que establece unas jornadas de 40 horas semanales, respetando las 12 horas que deben transcurrir entre la terminación de una jornada y el comienzo de la siguiente.

En este sentido, Grupo Arkadia cumple con lo establecido en el Convenio aplicable.

5.3.1 Número de horas de absentismo

(403-2) La tasa de absentismo total en el año 2020 se expone a continuación:

	Mujeres	Hombres	Total
Número total de horas de absentismo	21.464	6.672	28.136
Tasa de absentismo laboral²	6,34%	1,86%	8,21%

El aumento de la tasa de absentismo durante el ejercicio 2020 se debe al efecto de la COVID-19, que ha impactado en el número de total de horas de absentismo haciendo que las mismas se mantengan prácticamente respecto al ejercicio 2019, a pesar de la reducción de las horas trabajadas por los empleados como consecuencias del ERTE por fuerza mayor.

¹ Por cuestiones de confidencialidad la remuneración media de Consejeros y Directivos no se desagrega por sexos.

² Calculado como (número total de horas perdidas por ausencia + número total de horas perdidas por baja) / número total de horas trabajadas x 100

5.3.2 Conciliación

Grupo Arkadia cuenta con un Plan de Igualdad que hace especial hincapié en la importancia de implementar la conciliación de la vida familiar con la laboral. En particular, el Grupo cuenta con las siguientes medidas:

- Reducción de la jornada laboral del trabajador o trabajadora por lactancia de un hijo menor de nueve meses;
- Acumular este permiso al finalizar su periodo de maternidad, aumentando así el mismo en 15 días más.

(401-3) Durante el ejercicio 2020 se acogieron a permisos parentales un total de 1 persona (7 en 2019). Tanto los hombres como mujeres que se acogieron a este permiso volvieron a su puesto de trabajo después de finalizar su baja por maternidad/ paternidad y tras un año continúan en la empresa.

	Mujeres	Hombres
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	-	1
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	-	1
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	-	1
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental que seguía siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	-	1
Tasa de retención	-	100%

5.3.3 Salud y Seguridad

Grupo Arkadia garantiza la salud y seguridad tanto de los clientes como de los trabajadores, para lo que cumple estrictamente con las directrices que marca la normativa vigente basándose en el Plan de Medidas Adoptadas para la Salud y Seguridad en el cual se recogen los siguientes compromisos:

- Fomentar la cultura preventiva en todos los niveles de la organización.
- Formar a los empleados sobre la importancia de las políticas de Salud y Seguridad.
- Evaluar los riesgos y tomar las medidas necesarias para mitigarlos.

Cabe destacar que Grupo Arkadia cuenta con los servicios de la empresa externa Prevención Quirón, que se encarga de realizar un análisis de prevención sobre Seguridad, Higiene, Ergonomía y Medicina del Trabajo con el fin de garantizar la seguridad y la salud de los empleados, así como su formación en estos asuntos. Asimismo, de forma periódica todo el personal de los hoteles se forma en materias tales como prevención, extinción, socorrismo, manipulador de alimentos, mantenimiento de piscinas, etc.

Asimismo, de forma anual se llevan a cabo en cada uno de los hoteles del grupo Arkadia simulacros contra incendios con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la gestión de emergencias y poder detectar mejoras preventivas ante estas situaciones.

Adicionalmente, se han implementado medidas específicas para mitigar riesgos derivados de la COVID 19 (véase apartados 5.3.4 del presente documento).

En la siguiente tabla se muestra el número de accidentes ocurridos en 2020 así como el índice de frecuencia y de gravedad:

	Mujeres	Hombres
Número de accidentes de trabajo con baja	5	1
Número de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	68	5
Número de horas reales trabajadas por los empleados	338.334	358.343
Índice de frecuencia ³	14,78	2,79
Índice de gravedad ⁴	0,20	0,01
Enfermedades profesionales	70	37
Número de fallecimientos	-	-

5.3.4 Prevención de riesgos laborales

Las actividades desarrolladas por el Grupo Arkadia no pertenecen al Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención y, tal y como establece la normativa vigente en España, se someten a auditorías legales de los sistemas de prevención de Riesgos Laborales implantados en la Sociedad realizada por Preverisk Group.

Respecto a la evaluación y prevención del riesgo específico de la COVID 19, la Sociedad ha llevado a cabo medidas específicas de cara a la protección y prevención del personal.

La Sociedad ha realizado una evaluación de riesgos específica por centro, y dentro de cada uno de los centros se ha evaluado específicamente el riesgo de la COVID 19 a cada puesto de trabajo en particular. En el proceso de evaluación, el Grupo Arkadia incluye la actividad preventiva actualizando las medidas con las nuevas medidas que van surgiendo a lo largo de la crisis sanitaria en concordancia con los requisitos y consejos sanitarios que han ido publicando los organismos sanitarios competentes.

5.3.5 Relaciones sociales

(102-41) En todo lo que concierne al personal, Grupo Arkadia se acoge a lo pactado en el Convenio Colectivo Provincial de Hostelería de Las Palmas, que aplica a la totalidad de los empleados.

(402-1) Además, el Grupo se compromete a dar cumplimiento con la normativa laboral vigente en los estándares de la Organización Mundial del Trabajo (OIT) en lo que concierne a la libertad de expresión y asociación, así como libertades sindicales y de negociación colectiva. Es así como cada sociedad de Arkadia cuenta con un Comité de Empresa, el cual es el encargado de tratar temas que preocupen al personal, así como de notificar cambios organizativos significativos que pudieran afectar a los empleados de forma considerable con una antelación mínima de 15 días.

(403-1) Actualmente, el Grupo Arkadia cuenta con 36 personas que forman parte de la representación sindical por parte de Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT) (36 personas en 2019), cuyas funciones consisten en velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales y que se reunirán bimestralmente y, de manera extraordinaria, siempre que un trabajador lo solicite.

5.3.5 Formación

Grupo Arkadia tiene especial interés en que sus empleados estén correctamente formados, para lo cual se establece un Plan de Formación destinado a que éstos obtengan una ampliación y actualización de sus conocimientos que permitan una constante adaptación al puesto de trabajo.

La formación no está dirigida exclusivamente a que los empleados actualicen y perfeccionen sus conocimientos y habilidades para desarrollar de manera eficiente sus actividades siguiendo los elevados estándares de calidad de los distintos hoteles, sino que también versará sobre los aspectos

³ Calculado como (Número de accidentes de trabajo con baja x 1.000.000) / número de horas reales trabajadas por los empleados

⁴ Calculado como (número de días perdidos x 1.000) / número de horas reales trabajadas por los empleados

éticos y las responsabilidades penales y administrativas en las que pueden incurrir. Por ello, Grupo Arkadia se centra en formar a los empleados tanto de la normativa interna como externa de cumplimiento que les puede afectar, manteniéndolos actualizado sobre posibles modificaciones que se puedan producir.

(404-1) Durante el ejercicio 2020 no se han llevado a cabo cursos de formación a destacar más allá de los dedicados a la formación del personal en medidas de protección de riesgos laborales, asociados a medidas COVID 19, por un total de 306 horas, teniendo en cuenta que la práctica totalidad de la plantilla se encuentra en ERTE, tal y como se muestra a continuación.

	Horas de formación
Gerencia	33
Jefes de departamento	21
Administración	21
Recepcionistas y botones	45
Cocinero/as y freganchines	45
Camarero/as de pisos	39
Camarero/as	72
Otros	30
Total horas de formación	306

En el ejercicio 2019, se llevaron a cabo 2.365 horas de formación entre los distintos niveles jerárquicos.

5.3.6 Igualdad

(103-2) El Grupo Arkadia fomenta la diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión de todos los trabajadores del Grupo, para evitar cualquier discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología o cualquier condición o circunstancia personal, física o social de sus empleados, así como la igualdad entre los mismos.

Con este propósito, el Grupo cuenta con los siguientes compromisos (103-2):

- **El Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres (2018 – 2022)** resume planes de formación y sensibilización, así como políticas para impulsar el desarrollo para promocionar la conciliación laboral y familiar.
- **Código Ético** en el cual se recogen pautas a seguir para fomentar un ambiente de trabajo sustentado en el respeto y prohibiendo cualquier tipo de discriminación y abuso.
- **Protocolo de prevención y actuación en caso de acoso (406-1)**, el cual resume políticas para prevenir el acoso sexual y procedimientos a seguir en caso de que ocurra. Sobre este último, está constituida en la Comisión Instructora de Situaciones de Acoso que está formada por la dirección de Recursos Humanos y una representación sindical del personal.

El Plan de igualdad en vigor contempla diferentes aspectos de los procesos relacionados con el personal tales como:

- Selección
- Contratación, clasificación profesional
- Promoción
- Formación y sensibilización
- Retribución
- Conciliación de la vida personal, familiar y profesional
- Acoso sexual y por razón de sexo
- Comunicación interna, externa
- Violencia de Género
- Salud laboral

Asimismo, el Grupo Arkadia promueve en sus acciones diarias la igualdad de oportunidades en el empleo y desarrolla distintas iniciativas encaminadas a contribuir de manera activa a la lucha contra la brecha de género en todas sus formas. En ese sentido, y según lo estipulado en el Código Ético "Arkadia tiene un firme compromiso de potenciar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres a todos los niveles".

A cierre de 2020, el porcentaje de plantilla femenina de Grupo Arkadia era de un 49% (57% en el ejercicio 2019), lo que demuestra una consolidación de los puestos de trabajo que son ocupados por mujeres en el Grupo. A pesar de que aún queda camino por recorrer, año tras año Arkadia continúa avanzando hacia un balance más positivo de la igualdad de género.

El Grupo Arkadia cuenta con un Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo. Cabe destacar que Arkadia en 2020 y 2019 no ha tenido casos de discriminación ni acoso.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be "MAG".

6. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados

(102-2) (103-3) El Grupo Arkadia está comprometido con los derechos humanos, cumpliendo con los principios de la Organización Internacional de Trabajo de no discriminación ni ninguna forma de trabajo forzoso ni involuntario.

Dicho compromiso se pone de manifiesto en el Código Ético aprobado y en el Reglamento de Cumplimiento Penal aprobado, en pleno funcionamiento tras haber sido implantado en 2019. Dicho documento establece, entre otros aspectos, que:

- El órgano de administración tiene la responsabilidad de prevenir los diferentes riesgos que afectan al Grupo
- El nombramiento de un Oficial de Cumplimiento.
- Especifica el régimen sancionador modulado según la gravedad y naturaleza de cada potencial incumplimiento
- Especifica el procedimiento de comunicación de irregularidades y denuncias
- Regula el procedimiento de investigación interna en caso denuncia o irregularidad comunicadas

(102-17) Grupo Arkadia no ha tenido conocimiento durante el ejercicio 2020 ni 2019, a través de su órgano de administración y/o control, de ningún incidente en el incumplimiento de los Derechos Humanos en las actividades directas o indirectas de la organización.



7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

7.1 Políticas del Grupo

(103-2, 103-3, 205-2) Para Grupo Arkadia, la gestión del riesgo es uno de los pilares clave del Sistema de Control Interno del Grupo y, por tanto, de la propia estrategia de la organización. Por lo tanto, el Grupo adopta como principio básico de valoración que todos los riesgos penales deben ser atendidos y evitados, con independencia de si los costes de su prevención son superiores a los que puede originar su acaecimiento.

El Código Ético de Grupo Arkadia recoge, entre otras muchas cuestiones, medidas orientadas a la debida diligencia en materia de ética e integridad al realizar cualquiera de las actividades que desarrolla el Grupo para prevenir, detectar y, en su caso, erradicar conductas contrarias a la normativa interna y externa aplicable.

Asimismo, el Grupo cuenta con el informe de Compliance Penal que presenta medidas y controles diseñados para la valoración de los riesgos relacionados con la corrupción, soborno y blanqueo de capitales y su gestión en caso de que se cometa cualquier acción delictiva en la organización. Este informe ha sido confeccionado según las directrices establecidas en la Norma internacional ISO 19600:2014 relativa a los sistemas de gestión de *compliance*, de forma que en la actualidad está en proceso de implantación, fase que se ha dilatado más de lo previsto debido a las restricciones causadas por la pandemia.

A este respecto, el órgano de supervisión es unipersonal y está compuesto por el Oficial de Cumplimiento, habiéndose aprobado el Reglamento de Cumplimiento. Las funciones del Oficial de Cumplimiento, entre otras muchas, las señalamos a continuación:

- El Oficial de Cumplimiento deberá informar al resto de miembros del consejo de cualquier situación en la que pueda suscitarse un conflicto de intereses o que afecte a su independencia.
- Difundir el Código Ético, promoviendo el respeto y una cultura de cumplimiento.
- Impulsar medidas de formación dirigidas a fomentar el cumplimiento de la legalidad y del Código Ético y la prevención de irregularidades.
- Controlar y vigilar el efectivo cumplimiento y la idoneidad de los criterios y reglas establecidos en el Código Ético y los protocolos de prevención establecidos para evitar los incumplimientos.
- Reuniones bianuales para la identificación de aquellas actividades de la empresa en cuyo ámbito pueden cometerse actividades delictivas.
- Redacción de un informe anual sobre el sistema de cumplimiento que deberá ser entregado al resto de miembros del Consejo.

7.2 Política de selección de proveedores

Grupo Arkadia está comprometido con la normativa de defensa de la competencia, evitando cualquier tipo de conducta o práctica que constituya o pueda constituir una colusión, abuso o restricción de la misma. Además, cuenta con un proceso de selección exhaustivo para la selección de proveedores con la finalidad de verificar un comportamiento profesionalmente honrado y que estos compartan los principios del Grupo definidos en su Código Ético.

En este sentido, el Grupo mantiene una base de datos actualizada de proveedores que cumplen los requisitos de calidad que establece su órgano de administración, basado en un método de evaluación y selección de proveedores cuya finalidad es evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas y que puedan estar ligadas a conductas poco éticas.

Adicionalmente, se solicitan diversas ofertas para las compras y prestaciones de servicios del Grupo, de forma que la selección de cada proveedor atienda a criterios de objetividad, eficiencia, economía o de otro tipo, siempre que sea debidamente justificado y acorde a los valores del Código Ético del Grupo.

7.3 Medidas contra el blanqueo de capitales

Con relación al blanqueo de capitales, cabe destacar que el Grupo Arkadia no es sujeto obligado según la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Sin embargo, está firmemente comprometido con la prevención del mismo. Cualquier actuación sospechosa de blanqueo debe ser comunicada directamente al Órgano de Administración y/o Control en esta materia quienes, tras evaluar los indicios existentes, procederían en su caso a la suspensión directa del trabajador y a comunicar dicho incidente al SEPBLAC (Servicio de la Comisión para la Prevención de Blanqueo de Capitales).

En los ejercicios 2020 y 2019 no se ha puesto en conocimiento del órgano de administración del Grupo ningún caso de corrupción en las sociedades que lo forman.

7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

(103-2, 201-1, 203-2, 415-1) El Grupo no ha realizado durante el ejercicio 2020 ninguna aportación específica a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, con independencia de que muestra su total colaboración cada vez que una entidad sin ánimo de lucro requiere el apoyo del mismo o de sus instalaciones. En el ejercicio 2020, el Grupo no ha podido organizar eventos en colaboración con otras organizaciones, debido a las restricciones gubernamentales por la COVID-19. Aun así, durante la temporada 2019-2020 el Grupo ha patrocinado un equipo de fútbol juvenil femenino de Arguineguín con el objetivo de favorecer la práctica del deporte, como apoyo del desarrollo personal con la infancia.



8. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

8.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

8.1.1 Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

(203-1, 203-2, 413-1, 413-2) El Grupo da empleo a más de 300 personas en la isla de Gran Canaria, lo que contribuye a la prosperidad de la isla y el desarrollo social de sus empleados.

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

(413-1) El Grupo no mantiene ningún acuerdo con entes locales, organizaciones políticas o empresariales dignas de mencionar.

8.1.3 Acciones de asociación o patrocinio

(102-13) El Grupo en la actualidad no realiza actividades de mecenazgo o patrocinio ni con entidades públicas ni privadas. Asimismo, las sociedades del Grupo no realizan donaciones a partidos políticos, ni asociaciones o fundaciones vinculadas a éstos.

A pesar de que no se producen en la práctica, no existe ninguna norma interna que prohíba este tipo de actividades ni que las regule en el caso de que se llegara a decidir realizarlas, más allá de las propias restricciones legales que apliquen en cada caso.

8.2 Subcontratación de proveedores

(103-3) Arkadia dispone de un protocolo relativo a la evaluación y selección de proveedores y a la gestión de pedidos con el fin de optimizar los suministros y contrataciones de la organización. En este protocolo se especifican las pautas a seguir para la homologación de los proveedores de forma previa a su contratación. Dicho procedimiento comienza con el estudio de solvencia y del grado de cumplimiento normativo de cada uno de los proveedores, tanto ya existentes, como de los nuevos. En este proceso de selección se tendrán en cuenta parámetros como certificaciones ambientales tales como ISO (9001 de Gestión de Calidad, 14001 de Gestión Ambiental, 26000 de Responsabilidad Social, entre otros), políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos, entre otros.

En Grupo Arkadia se tiene muy presente el comportamiento ético y responsable de los proveedores, de forma que en el contexto de implementación del Reglamento de cumplimiento penal, el grupo está elaborando un plan específico de compras cuyos principios se basarán en:

- Transparencia
- Concurrencia competitiva
- Actuación ética
- No discriminación
- Mejora continua en la cadena de suministros

En 2020 y 2019, Grupo Arkadia operó únicamente en el mercado español y el 100% de sus proveedores eran locales.

8.3 Consumidores

(103-2) El Grupo trabaja constantemente para ofrecer un servicio excelente a sus clientes, asegurando su bienestar y seguridad durante su estancia en los hoteles de la compañía.

Grupo Arkadia tiene como principales clientes Tour Operadores y agencias online, los cuales utilizan un procedimiento competitivo para elegir el proveedor convocando siempre a varias empresas del sector hotelero. También trabaja con agencias de viajes, formalizando con ellas contratos estándar del sector por distintas temporadas.

8.3.1 Salud y seguridad de los clientes

(416-1) Arkadia mantiene su compromiso para garantizar la salud y seguridad de sus clientes y de sus trabajadores. En consecuencia, se cumplen estrictamente las directrices que marca la normativa

vigente en relación con los servicios recibidos y en todo lo relativo a ventas en restaurantes y cafeterías.

Es por ello que Arkadia cuenta con varias empresas externas especializadas en Salud, Seguridad e Higiene alimentaria que verifica y garantiza el correcto cumplimiento de dichas normas, además de que el grupo presta de forma regular formación al respecto. Estos procesos son llevados a cabo con regularidad, así como las auditorías que realizan los Tour Operadores y las inspecciones del Gobierno de Canarias que periódicamente acuden a sus distintos hoteles para controlar que se cumplen con la normativa vigente.

Durante el ejercicio 2020, las medidas de Salud, Seguridad e Higiene se han incrementado como respuesta a la COVID 19. Grupo Arkadia cumple con las directrices establecidas para las empresas del sector turístico por la normativa vigente, asegurando una oferta amoldada a las nuevas recomendaciones sanitarias, que son vitales para poder asegurar la prestación adecuada del servicio.

A continuación mostramos algunas de las iniciativas desarrolladas por los hoteles para garantizar la salud y seguridad de los clientes:

INICIATIVA	MEDIDAS 2020
Prevención de Seguridad e Higiene	Prestación de servicio de prevención con la finalidad de garantizar la seguridad y la salud de nuestros clientes y trabajadores, así como su formación.
Plan de Emergencia y Evacuación	Elaboración y seguimiento del cumplimiento del plan de emergencia que debe llevar a cabo el personal en caso de evacuación. Asimismo, cada año se realizan en los distintos hoteles simulacros contraincendios.
Protección de datos del consumidor	Se lleva un control de seguridad externo para el correcto cumplimiento de la protección de datos de todos los clientes.
Mantenimiento de las salas de calderas e instalaciones de climatización	Las salas de calderas e instalaciones de climatización se revisan de forma anual por una empresa externa.
Mantenimiento de las instalaciones eléctricas	Revisión anual de los diferenciales y fugas a tierra. Asimismo, cada cinco años las inspecciones legales correspondientes por parte del Organismo de Control Autorizado de la Estación Transformadora.
Mantenimiento de las instalaciones frigoríficas	Estas instalaciones reciben un mantenimiento que establece una revisión completa bianualmente.
Limpiezas de los conductos de ventilación y de aire acondicionado	Revisión semestral de los sistemas de ventilación y de aire acondicionado por una empresa externa.
Revisión de las instalaciones contraincendios	De forma anual se revisan los extintores automáticos en cuartos de alto riesgo (cocinas, cuadros eléctricos), sistemas de alumbrado de emergencia. Trimestralmente se revisa el correcto funcionamiento de las centrales de detección de incendios y de forma semestral se lleva a cabo el mantenimiento de las bocas de incendios y grupos contraincendios.
Mantenimiento del depósito de G.L.P.	Los hoteles reciben una revisión exhaustiva y puesta a punto de los depósitos de G.L.P. de los hoteles por parte del suministrador.
Mantenimiento de los ascensores	Revisión y mantenimiento mensual de las partes mecánicas y eléctricas de los ascensores.

Limpeza de los conductos de cocina	Anualmente una empresa externa se encarga de la limpieza de los conductos de cocina para evitar posibles incendios en las cocinas de los hoteles.
Prevención frente a la Legionelosis	De acuerdo con la normativa local, se realizan análisis, registros, analíticas, etc. tanto del agua de las piscinas como del agua de abasto.

8.4 Sistemas de reclamaciones

(103-2) Con el objetivo de ofrecer a sus clientes el mejor servicio posible y poder asistirles en caso de que tengan cualquier tipo de sugerencia o queja, Grupo Arkadia cuenta con un servicio de Atención al Cliente, el cual consiste en encuestas de satisfacción que se realizan a los clientes alojados en sus instalaciones de forma periódica para conocer los puntos fuertes y débiles con el fin de poder potenciar aquellos aspectos positivos y corregir los negativos.

En 2020 se realizaron más de 6.500 encuestas de satisfacción de clientes (9.000 en 2019). La disminución con respecto al ejercicio anterior es debido a que todos los hoteles tuvieron que cerrar sus instalaciones desde marzo 2020, abriendo algunas de las mismas de nuevo de forma progresiva durante el resto del ejercicio. Los aspectos que se tratan en estas encuestas de satisfacción son, principalmente, los siguientes:

- Calidad y servicio de recepción
- Limpieza
- Calidad de las instalaciones
- Mantenimiento
- Calidad de la comida
- Servicio en bares y restaurantes

Semanalmente se extraen de las diferentes webs de opinión, tales como *Booking.com*, *Tripadvisor.com*, *Holidaycheck.de*, las experiencias de los clientes. Además, desde el 2018 se trabaja con una empresa externa llamada *Review Pro*, que es una herramienta online que analiza más de 175 agencias de viaje online, webs de opinión y redes sociales para posteriormente hacer un informe separado por departamento, país de procedencia y edad. Todas estas acciones y herramientas digitales implantadas permiten al Grupo Arkadia conocer más de cerca la opinión de los clientes para poder realizar planes de mejora con la finalidad de hacer más eficiente el servicio.

Todas estas acciones y herramientas digitales implantadas permiten que se conozca con mejor detalle la opinión de los clientes, haciendo más eficiente la prestación de servicios a los mismos. En el cuadro siguiente se muestran los resultados de estas encuestas:

	%
Índice de clientes satisfechos	91,48%
Índice de clientes insatisfechos	7,72%
Nº de clientes que participaron en la encuesta	6.569

Además, en 2020 los hoteles Bull han sido galardonados con distinciones tan reconocidas como el *Tripadvisors Travellers' Choice 2020*, en cada uno de los hoteles y el restaurante Summum, *Traveller Review Award 2020* por *Booking.com* o *Katak Travel Awards 2020*; así como el hotel Bull Dorado Beach & Spa fue galardonado con el *Travelife Gold Certificate for Accomodation and Sustainability*, galardón que pretenden obtener en el resto de hoteles del grupo.

(102-17) Por otro lado, todos los hoteles ponen a disposición de los clientes el libro de Hojas de Reclamaciones de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias. Durante el presente ejercicio los establecimientos hoteleros han recibido únicamente 2 reclamaciones, en comparación con las 5 del 2019. Demostrando así el Grupo su compromiso con alcanzar la excelencia en los servicios que prestan.

En todos estos casos se ha solicitado la Inspección por parte del Técnico de la Consejería de Turismo para verificar si se ha vulnerado algún derecho del cliente, y en todos los casos ha quedado constancia de que no.

8.5 Información fiscal

(201-1) Grupo Arkadia ha obtenido unas pérdidas de 2.112 miles de euros y unos beneficios de 12.609 miles de euros en los ejercicios 2020 y 2019, respectivamente. A continuación, se indica la información relativa a la contribución fiscal en el ejercicio, desglosando los beneficios obtenidos y el impuesto sobre sociedades del ejercicio 2019:

BENEFICIOS E IMPUESTOS 2020 (miles de euros)		
	2020	2019
Resultado contable antes de impuestos	(6.417)	13.733
Impuesto sobre sociedades 2020	4.305	1.124

8.6 Subvenciones públicas

Grupo Arkadia no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio 2020, más allá de las bonificaciones asociadas al ERTE por fuerza mayor.



9. HECHOS POSTERIORES

No se han producido hechos posteriores más allá de los descritos en la memoria de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.



ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS A LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2	3.1 Introducción	
		GRI 102-4	3.1 Introducción	
		GRI 102-6	3.2 Visión del entorno	
		GRI 102-15	3.3 Impactos, riesgos y oportunidades principales	
		GRI 102-7	3.1 Introducción	

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	4. Información sobre cuestiones ambientales	
		GRI 103-3	4.1 Políticas del Grupo	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11	4.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-15	4.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-30	4.2 Riesgos identificados	
		GRI 201-2		El Grupo Arkadia no especifica implicaciones financieras del cambio climático.
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15	4.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-29		
		GRI 102-31		

	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11	4.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio Ambiente	
		GRI 102-29	4.2 Riesgos identificados	
		GRI 102-30		El Grupo Arkadia no especifica sobre la eficacia de los procesos de gestión de riesgos.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29	4.3 Gestión y desempeño medioambiental	
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1	4. Información sobre Cuestiones Ambientales	
Contaminación:	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2	4.3.1 Contaminación	
		GRI 302-4	4.3.3 Uso sostenible de recursos	
		GRI 302-5	4.3.4 Cambio climático	
		GRI 305-5		
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	4.3.2 Economía Circular: prevención y gestión de residuos	
Usos sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	4.3.3 Uso sostenible de los recursos	
		GRI 303-5		
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2	4.3.2 Economía Circular Prevención y gestión de residuos	
		GRI 301-1		El cálculo de los materiales utilizados por peso y volumen no es relevante según la actividad de la empresa.
		GRI 301-2	4.3.3 Uso sostenible de los recursos	
		GRI 301-3	4.3.2.1 Plan de Gestión de residuos	
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para	GRI 102-2	4.3.3 Uso sostenible de los recursos
	GRI 302-1			

	mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 302-3		El cálculo del consumo de la energía eléctrica fuera de la organización no es relevante según la actividad de la empresa.
		GRI 302-4	4.3.3 Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-5	4.3.3 Uso sostenible de los recursos	
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	4.3.4 Cambio climático	
		GRI 305-2		
		GRI 305-3		El cálculo del alcance 3 no consideramos que sea relevante según la actividad de la empresa.
		GRI 305-4	4.3.4 Cambio climático	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15	4.2 Riesgos identificados	
		GRI 103-2	4.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio ambiente	
		GRI 201-2		
		GRI 305-5	4.3.4 Cambio climático	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2	4.1.1 Efectos de la actividad de Grupo Arkadia en el Medio ambiente		
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2	4.3.5 Protección de la biodiversidad	
		GRI 304-3	4.3.5 Protección de la biodiversidad	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		Grupo Arkadia no cuenta con actividades u operaciones en áreas protegidas ni con medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.
		GRI 304-2		
		GRI 304-4		

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y	GRI 103-2	5. Información sobre cuestiones sociales relativas al personal	
		GRI 103-3		
		GRI 102-35	5.1 Riesgos identificados	

	de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.			
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	5.1 Riesgos identificados	
		GRI 102-30	5.1 Riesgos identificados	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	5.2 Empleo	
		GRI 102-8	5.2 Empleo	
		GRI 405-1b)	5.2 Empleo	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	5.2.1 Empleados por tipo de contrato	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	5.2.2 Empleados por tipo de jornada	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	5.2.3 Número de despidos	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	5.2.4 Remuneraciones	
	Brecha Salarial	GRI 405-2	5.2.4 Remuneraciones	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1	5.2.4 Remuneraciones	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier	GRI 102-35		Grupo Arkadia no cuenta con una política específica de retribución, esta depende de las características de cada puesto de trabajo.
GRI 102-36			Grupo Arkadia no cuenta con una política específica de retribución, esta depende de	

	otra percepción desagregada por sexo			las características de cada puesto de trabajo.
		GRI 201-3		Este aspecto no aplica a la organización.
	Implantación de medidas de desconexión laboral	Cualitativo		Grupo Arkadia no aplica medidas de desconexión laboral más allá del cumplimiento del Convenio Colectivo de aplicación.
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b)	5.2.6 Empleados con discapacidad	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c)	5.2 Empleo	
		Cualitativo		Grupo Arkadia no especifica pausas y descansos en la jornada laboral más allá del cumplimiento del Convenio de aplicación.
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2	5.3.1 Número de horas de absentismo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	5.3.2 Conciliación	
GRI 103-2				
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	5.3.3 Salud y Seguridad	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2		
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-3		
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-41	5.3.4 Relaciones Sociales	
		GRI 402-1		
		GRI 403-4		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	5.3.4 Relaciones Sociales	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	5.3.4 Relaciones Sociales		
	403-4			
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	5.3.5 Formación	
		GRI 404-2		
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	5.3.5 Formación	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2		Los accesos a los puestos de trabajo están habilitados y acondicionados tal y como se establece en la ley vigente.

Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	5.3.6 Igualdad	
	Planes de igualdad	GRI 103-2	5.3.6 Igualdad	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	5.3.6 Igualdad	
		GRI 404-2	5.3.6 Igualdad	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	5.3.6 Igualdad	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	5.3.6 Igualdad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	5.3.6 Igualdad	
GRI 406-1		5.3.6 Igualdad		

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
		GRI 103-3		
		GRI 412-2		No se han realizado formaciones a empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15		Grupo Arkadia no considera ningún riesgo relevante en este aspecto.
		GRI 102-30		Grupo Arkadia no considera ningún riesgo relevante en este aspecto.
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
		GRI 414-2		No se han realizado estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.

	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
		GRI 412-1		No se han realizado revisiones ni evaluaciones sobre Derechos Humanos
		GRI 410-1	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
		GRI 103-2	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
		GRI 411-1		Arkadia no cuenta con hoteles en pueblos indígenas, por lo que este GRI no les aplicaría.
		GRI 419-1	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2	6.1 Políticas del Grupo y riesgos identificados	

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	7.1 Políticas del Grupo	
		GRI 103-3		
		GRI 205-3		
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los	GRI 102-15		Grupo Arkadia no ha considerado riesgos fuera de lo normal en este aspecto, sin embargo cuenta con mecanismos de prevención.
		GRI 102-30		
		GRI 205-1		En los ejercicios 2020 y 2019 no se han registrado ningún caso confirmado de corrupción en las sociedades de Grupo Arkadia.

	marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.			
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2	7.1 Políticas del Grupo	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2	7.3 Medidas contra el blanqueo de capitales	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2	7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
		GRI 201-1		
GRI 203-2				
GRI 415-1				

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	8.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	
		GRI 103-3		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los	GRI 102-15		Grupo Arkadia no ha considerado ningún riesgo relevante en este aspecto.
		GRI 102-30		Grupo Arkadia no ha considerado ningún riesgo relevante en este aspecto.

MVZ

	principales riesgos a corto, medio y largo plazo.			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1	8.1.1 Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	
		GRI 203-2		
		GRI 204-1		
		GRI 413-1		
		GRI 413-2		
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1	8.1.1 Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	
		GRI 203-2		
		GRI 413-1		
		GRI 413-2		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43	8.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo	
		GRI 413-1		
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	8.1.3 Acciones de asociación o patrocinio	
GRI 203-1				
GRI 201-1				
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	8.2 Subcontratación de proveedores	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	8.2 Subcontratación de proveedores	
		GRI 103-3		
		GRI 308-1		
		GRI 308-2		No se han identificado impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
		GRI 407-1		No se han identificado.
		GRI 409-1		No se han identificado.
		GRI 414-1		No se han identificado.
	GRI 414-2		No se han identificado.	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1		No se han identificado.
		GRI 308-2		No ha habido impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas.
		GRI 414-2		Grupo Arkadia no ha experimentado impactos sociales negativos en la cadena de suministros.
	Consumidores		GRI 103-2	8.3 Consumidores

	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 416-1	8.3.1 Salud y seguridad de los clientes	
		GRI 416-2		No se contemplan casos de incumplimiento de salud y seguridad.
		GRI 417-1		El etiquetado de productos y servicios no es material según la actividad de Grupo Arkadia.
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17	8.4 Sistemas de reclamaciones	
		GRI 103-2		
		GRI 418-1		
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	8.5 Información fiscal	
	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1		
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4		