COMPLEJO EURHOSTAL

# Memoria de Sostenibilidad

2019

COMPLEJO EURHOSTAL

1 Introducción. ..... 3

1.1 Carta del Administrador ..... 4

1.2 Alcance y perfil de la memoria ..... 5

2 Misión, visión, valores y estrategia ..... 7

3 Estrategia y análisis. ..... 8

4 Estructura de gobierno y sistemas de gestión ..... 17

4.1 Estructura de gobierno ..... 17

4.2 Políticas y sistemas de gestión ..... 18

4.3 Compromiso con los grupos de interés ..... 21

5 Resultados e indicadores de actuación ..... 24

5.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO ..... 25

5.2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL ..... 27

5.3 DESEMPEÑO SOCIAL ..... 32

6 Índice ..... 46

6.1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES (GRI G4) ..... 46

6.1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS (GRI G4) ..... 49

7 Solicitud de comentarios ..... 61

# 1 INTRODUCCIÓN.

En SLER Eurhostal creemos que la única manera de crecer es hacerlo de la mano de nuestro entorno. Por eso, trabajamos para que todos nuestros grupos de interés avancen con nosotros a través de un desarrollo sostenible.

En esta **primera Memoria de Sostenibilidad** queremos constatar las acciones que desde el año 2004 hemos puesto en marcha y dar a conocer nuestro compromiso por crear un entorno mejor.

En SLER Eurhostal creemos que la mejor forma de concienciar es comunicar y, por eso, nuestro objetivo para 2020 es el de fortalecer la comunicación con todos nuestros grupos de interés reafirmando nuestro compromiso con el entorno y ser fieles a nuestra visión: " Ser un referente en turismo responsable, como empleador respetado y solicitado, en participación social y con sólida rentabilidad".

Este informe da a conocer las principales acciones realizadas por todo el equipo desde el inicio de su actividad, **los logros obtenidos durante el 2019 y los objetivos para el 2020**.

A través de este documento reflejamos nuestros valores y nuestro compromiso de mejora constante. La metodología que hemos aplicado es la propuesta por “Global Reporting Iniciative” (GRI) en su versión G4. La elaboración del informe siguiendo estos estándares es nuestro compromiso por la transparencia y por ofrecer toda la información que pueda ser relevante para nuestros grupos de interés.

Este informe sigue los principios de materialidad, que garantiza la recolección de los temas más significativos e importantes de la organización, y se ha elaborado de conformidad con **la opción Esencial** de los Estándares GRI.

La empresa ha decidido establecer **un ciclo de presentación de memorias Bianual**, que nos permita implementar, dar seguimiento y reportar todos los compromisos adquiridos con nuestros Grupos de Interés (GIs).

## 1.1 CARTA DEL ADMINISTRADOR

Esta es la primera vez que **Complejo Eurhostal** elabora un informe de Sostenibilidad, un instrumento que nos brinda una excelente oportunidad para mostrar los compromisos de la empresa y de sus empleados en el ámbito del Desarrollo Sostenible. Un punto de partida para implementar nuestros valores, nuestra capacidad para generar beneficios no sólo económicos sino también sociales y medioambientales en la comunidad.

La idea es dar cuenta de las principales novedades y acontecimientos ocurridos **durante el ejercicio 2019**, así como de la evolución futura de nuestra contribución responsable en todos los ámbitos de actuación.

Creemos firmemente que la Sostenibilidad es un deber, no sólo de cara a la conservación del entorno en el que operamos sino también hacia nuestros hijos para preservarles un mundo sano y hacia a las personas con las que tratamos sean clientes, proveedores o miembros de la empresa.

Es una responsabilidad intrínseca que todos debemos interiorizar incluso a través de pequeñas aportaciones. Aunque somos una pequeña empresa, consideramos que es importante dar ejemplo invirtiendo en medidas de Sostenibilidad para preservar nuestro entorno y mejorar nuestras oportunidades de futuro.

Hemos dado un primer paso con la creación de un compromiso ético, que rige el comportamiento profesional del equipo. Deseamos extender este compromiso en el futuro a nuestros proveedores y más adelante a otros grupos de interés.

Todas las personas que pertenecen a SLER Eurhostal están firmemente comprometidas con los objetivos sociales y medioambientales que llevamos a cabo y los que están planificados para el futuro. Agradecemos su gran implicación y motivación para conseguir entre todos un Desarrollo Económico Sostenible.

**Tatiana de Ledesma.**

**Administrador de SLER Eurhostal**

## 1.2 ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA

Para determinar el contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2019 Eurhostal se ha seguido un proceso de contraste, en el cual se ha logrado:

- **detectar aquellas áreas de la empresa que presentan mayores logros y fortalezas en RSE (Responsabilidad Social Empresarial).** La empresa obtiene así contenidos sobre aquellos aspectos de este modelo de gestión que, en este momento, tiene más avanzados y maduros.

- **detectar las áreas de mejora que debemos trabajar para seguir avanzando en este modelo de gestión de la responsabilidad social**.

El contraste nos ha servido para establecer los objetivos prioritarios del año propuesto y las diferentes acciones a realizar para alcanzarlos.

Para ello realizamos un diagnóstico con una triple vertiente, obtenido mediante tres herramientas:

1. **Cuestionario de evaluación** (descriptivo, cualitativo y de procesos),
2. Medición de los **indicadores de RSE** (cuantitativos y de resultado)
3. Recapitulación de **expectativas de grupos de interés**.

Los resultados obtenidos nos permiten dar cuenta de la situación de la empresa respecto a aquellas acciones directamente relacionadas con la responsabilidad social de la organización, tanto a nivel interno como externo. Además, permiten también vincular cada una de esas acciones con los grupos de interés directamente relacionados con ellas.

De este trabajo han surgido los Aspectos Materiales a contemplar en la Memoria.

# Análisis de materialidad.

El análisis de materialidad es clave en el proceso de gestión de la Responsabilidad Social en SLER Eurhostal, tanto para el reporte como para la definición de la estrategia, iniciativas y establecimiento del diálogo con los grupos de interés.

Para desarrollar el Análisis de Materialidad se tienen en cuenta la estrategia y objetivos de la empresa, las consultas a los grupos de interés y los temas materiales a nivel sectorial definidos por diversas asociaciones, además de las principales tendencias sociales y en sostenibilidad del sector turístico y hotelero, así como los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI).

La priorización de los asuntos ha sido validada internamente por la Dirección de Complejo Eurhostal, con el objetivo de contrastar la relevancia de los asuntos materiales y su peso en relación con los objetivos de negocio. Con dicha priorización se elabora la Matriz de Materialidad para la actual Memoria 2019, según los dos ejes de relevancia: para la actividad de SLER Eurhostal y para sus grupos de interés.

- Participación de los Grupos de Interés: Este Informe muestra la relación que SLER Eurhostal mantiene con sus Grupos de Interés y da respuesta a las necesidades, expectativas e intereses razonables planteados por éstos.
- Contexto de sostenibilidad: Este Informe presenta una visión de la actividad de la empresa, teniendo en cuenta aspectos económicos, ambientales y sociales, tanto propios del presente y el pasado como previstos para el futuro.
- Materialidad: Este documento recoge información sobre nuestras actuaciones, identificadas como significativas, en las áreas sociales, ambientales y económicas, teniendo en cuenta tanto la importancia de sus impactos como la influencia que puedan tener en las decisiones y opiniones de los Grupos de Interés.
- Exhaustividad: Este Informe incluye una descripción de las actividades de SLER Eurhostal, suficientemente pormenorizada para permitir a los Grupos de Interés evaluar el desempeño de la organización, en base a sus aspectos materiales, el alcance y límites establecidos para cada uno de ellos y las tendencias a lo largo del tiempo.

-

# 2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y ESTRATEGIA

SLER Eurhostal cuenta con unos arraigados valores que se reflejan en todas las áreas del negocio, especialmente en la relación con los diferentes GIs, tanto internos como externos.

Todo ello se ve reflejado en las diferentes iniciativas que la empresa lleva a cabo. Una gran muestra de ello es nuestra **política de puertas abiertas**, en la que tanto el equipo, clientes y proveedores pueden acceder directamente para resolver cualquier cuestión, incidencia, sugerencia o queja que surja.

Nuestra máxima es la excelencia en el servicio, y por ello suscribimos todos aquellos acuerdos y principios éticos Para la excelencia turística, tales como el código ético de la Comunidad Valenciana para empresas de turismo.

### VISIÓN

Ser un referente en turismo responsable, como empleador respetado y solicitado, en participación social y con sólida rentabilidad.

### MISIÓN

Aportar valor a nuestras instalaciones para consolidar nuestra posición como referentes del turismo familiar y responsable. Prever y satisfacer la demanda de experiencias de nuestros clientes. Consolidar nuestro gran capital humano mediante el desarrollo, formación y la motivación del mismo.

### VALORES

Complejo Eurhostal se caracteriza por ofrecer la mejor calidad a un precio muy asequible. El equipo humano como máximo valor de la empresa, se caracteriza por ofrecer un servicio personalizado, agradable y está siempre pendiente de ofrecer la mejor experiencia al cliente. Como empresa familiar, están siempre presentes los valores éticos, la sencillez, el trato personal y el espíritu emprendedor a la hora de llevar la gestión de la misma.

# Política de calidad.

La Política de Calidad del Complejo Eurhostal persigue la obtención de un triple logro:

- La satisfacción óptima de los clientes que utilizan los servicios de la empresa.
- El mayor desarrollo personal y profesional de las personas que integran su equipo humano.
- La adecuada rentabilidad para la Empresa.

La empresa debe establecer un compromiso de Calidad con sus clientes, empleados y proveedores y con la sociedad en general. Para ello se deben adoptar los siguientes principios como guía fundamental para el desarrollo de sus actividades:

- Conseguir que todo nuestro esfuerzo personal y colectivo gire en torno a lograr la satisfacción plena del Cliente, cuyos deseos y sugerencias deben ser la guía que nos ayude a alcanzarla.
- El trato amable y atento al cliente además del respeto y cooperación entre compañeros será el mejor vehículo para lograrlo.
- Proporcionar a nuestro personal un entorno de trabajo seguro, que fomente el desarrollo de las aptitudes personales y el trabajo en equipo, en el que los planes de formación y mejora continua sean prioritarios.
- Aplicar una política rigurosa de control de costes y cuidado de nuestros bienes y equipos, que permita cumplir con los resultados económicos previstos.
- Adoptar todas las medidas necesarias para evitar perjuicios al medioambiente que pudieran causar las actividades llevadas a cabo en nuestro establecimiento.

# 3 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.

Si bien esta es nuestra primera memoria de sostenibilidad para SLER Eurhostal, el compromiso con la Sostenibilidad se ha venido plasmando en todos los años de vida de la empresa.

Algunos de los logros en materia de sostenibilidad de nuestra empresa a lo largo de 2019 Se pueden resumir cómo sigue:

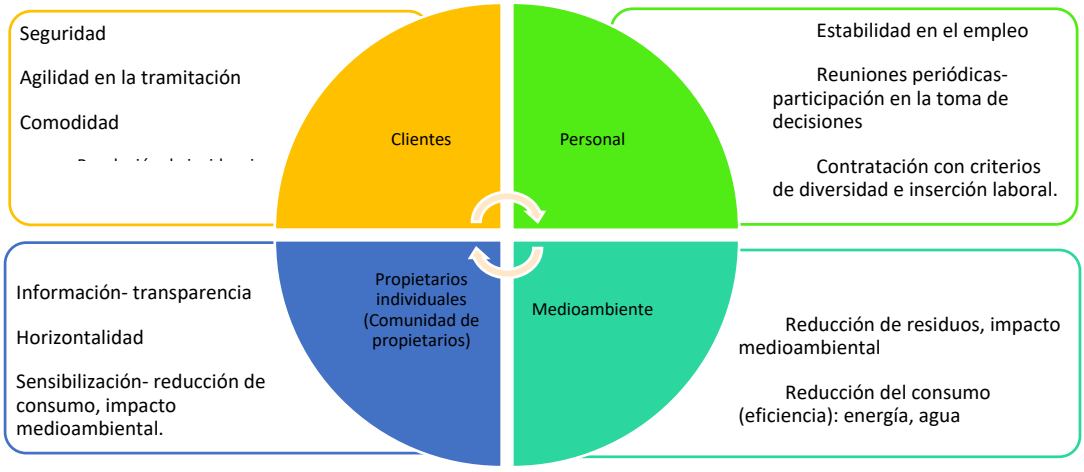
# Nuestros logros en materia de Responsabilidad Social

| | Logros y fortalezas en RSE | Descripción |
|---|---|---|
| 1 | **Estrategia: Estructura de propiedad clara y respetuosa.** | La empresa es percibida por los GIs, como familiar y cercana (especialmente por personal y clientes) |
| 2 | **Personas: Gestión de las desvinculaciones** | En los últimos 15 años no ha habido nada más que una desvinculación obligatoria. Seguimos un criterio de puertas abiertas, todo el que haya trabajado con nosotros será bienvenido si desea volver. Algunos miembros del equipo han hecho uso de la política. |
| 3 | **Personas: Retribución** | Todo el equipo recibe la retribución salarial que corresponde a su puesto. No hay diferencia de edad, sexo o nacionalidad |
| 4 | **Alianzas con organizaciones. Calidad en Destino (Mesa de trabajo de SICTED)** | - Con La Consellería de Turismo (calidad en destino): Mesa trabajo SICTED.<br>- Agrupación de empresarios.<br>- Con la concejalía de turismo del ayuntamiento a través de la participación en mesas de trabajo |
| 5 | **Sistema de gestión económico-financiera** | 15 años sin salvedades contables. |
| 6 | **Implantación de tecnologías innovadoras.** | Todas las temporadas invertimos en competitividad empresarial. Sistema de cierre automático puertas con tecnología de contacto, mejora de la página web y posicionamiento. |
| 7 | **Acción social y patrocinio** | Con la ONG Zonta Madrid, con Custom Maestrat (evento de Harley Davison), Club de Ajedrez, Club de Fútbol, etc. |
| 8 | **Información y relación con clientes.** | Información clara y fidedigna, mediante la política “what you see is what you get” |
| 10 | **Creación, estabilidad y calidad del empleo.** | La plantilla en general es muy estable, la mayor fluctuación se da en el equipo de restaurante por la juventud de los empleados y porque muchos son estudiantes. La mayoría de nuestro equipo tiene origen local. Se cumplen todos los requisitos legales. En la plantilla hay numerosas nacionalidades, incluyendo inmigrantes. Hay un contrato de colaboración con estudiantes en prácticas con una escuela de hostelería checa. Alguno de estos chicos ha sido contratado posteriormente como parte de la plantilla |
| 11 | **Política de puertas abiertas para personal y clientes.** | Máxima apertura hacia clientes y personal, de manera ágil, horizontal y flexible. |

| | | |
|---|---|---|
| 12 | **Demandas de trabajadores** | No hay demandas en tribunales. No hay representación sindical. Se procura no hacer horas extraordinarias. En caso de que tengan que hacerse se compensan con días libres o económicamente. |
| 13 | **Absentismo por baja laboral** | Mínima (Ver indicador.)La tasa de absentismo laboral es mínima. |
| 14 | **Tiempo perdido por accidentes laborales** | Menor que las empresas del sector. |
| 15 | **Sin sanciones por normativa ambiental** | Ninguna en los últimos 15 años. |
| 16 | **Compra ecológica (medir y documentar)** | Se realiza compra de productos ecológicos de limpieza. No obstante, nos planteamos como reto la ampliación de este tipo de compra otros productos, y su documentación. |
| 17 | **Efecto en el empleo de la zona** | Más del 80% de la plantilla es de la localidad. |
| 18 | **Relaciones con agentes locales** | Custom Maestrat (evento de Harley Davison), Club de Ajedrez, Club de Fútbol, etc. |
| 19 | **Sensibilización en sostenibilidad** | Se han realizado 3 actividades de sensibilización sobre sostenibilidad en 2019 (Video conferencias, Programas del CDT) |
| 20 | **Fidelidad a proveedores** | Más del 80% de los proveedores tienen una antigüedad superior a 8 años. |
| 21 | **Código ético** | Contamos con un Código ético. Como aspecto de mejora se plantea la creación de un Comité Ético. |

A continuación, compartimos algunos de los retos con nuestros principales grupos de interés:

## Retos futuros con nuestros Grupos de Interés.



En 2019 nuestra organización ha realizado un gran esfuerzo por responder a las demandas y expectativas de nuestros principales grupos de interés, una vez seleccionados y abierto el diálogo con éstos.

Nuestros principales grupos de interés, **clientes y personal,** han transmitido mediante los diferentes cauces de comunicación establecidos, algunas expectativas a las que hemos podido responder durante 2019. Otras, suponen retos futuros que afrontaremos en años sucesivos.

# Nuestros objetivos y lecciones aprendidas en 2019.

| OBJETIVOS | DESEMPEÑO | LECCIONES APRENDIDAS |
|---|---|---|
| Mejorar las condiciones de trabajo en el **departamento de cocina** ya que la temperatura en el área del tren de lavado no era óptima. | Instalar un nuevo conducto de extracción con turbina potente para controlar la temperatura de la zona de trabajo en tren de lavado. | Esta acción mejora la eficiencia energética ya que se estaba usando un aparato de aire acondicionado para bajar la temperatura que ya no será necesario. |
| Evitar que los **clientes** tengan que esperar para obtener mesa en el restaurante, ya que en horas punta se concentra una gran afluencia de familias y la aplicación de turnos no es eficiente. | Ampliar la zona de terraza habilitando un toldo que permita optimizar el aforo del restaurante y prácticamente eliminar el tiempo de espera. | La ampliación de la zona de la terraza no sólo mejora el servicio nuestros clientes, sino que les proporciona una estancia agradable al aire libre, sin sobrecargar la instalación de aire acondicionado. |

# Nuestros Objetivos para 2020-2021.

1. **Mejorar la eficiencia energética** aprovechando la nueva legislación que permite la instalación de placas fotovoltaicas para el autoconsumo. El proyecto se llevará a cabo con empresas líderes del sector energético para garantizar la puesta en marcha y la calidad de los materiales, así como su mantenimiento.

2. Seguir mejorando la **percepción de nuestros clientes** en el área de mejora del confort en los apartamentos estándar mediante la renovación de mobiliario.

3. Uno de los aspectos más valorados por nuestros clientes es la **calidad de la comida ofrecida en el restaurante.** Queremos seguir mejorando la calidad consiguiendo una mayor uniformidad en la cocción y optimizar el proceso. Mediante la instalación de un horno de vapor de última generación que permita reducir los tiempos de cocción mejorando la eficiencia energética. También ofrecerá la posibilidad de guardar recetas predeterminadas optimizando y unificando los procesos en cocina, lo que redunda en una mejor calidad de los platos ofrecidos y en una mejora de los procesos productivos en el departamento de cocina. Esta instalación irá a la par con una formación especializada para el equipo de cocina.

# Perfil de la organización.

| | |
|---|---|
| Nombre de la empresa. | Razón social: SLER Eurhostal SL<br>Nombre comercial: **Complejo Eurhostal** |
| Servicios más importantes. | Alojamiento en apartamento turístico, Servicio de restauración (Pensión Completa y Media Pensión), Animación, Recepción, Servicio de Camareras de Piso. Vacaciones en familia combinando la independencia de un apartamento con el servicio de un hotel. |
| Ubicación. | Alcossebre, Castellón, España |
| Países donde opera. | Principalmente mercado español |
| Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica. | Sociedad Limitada. Propiedad familiar.<br>La sociedad gestiona el alquiler de 185 viviendas turísticas ofreciendo servicio de recepción, animación, restauración, mantenimiento y limpieza durante la temporada de semana santa a septiembre.<br><br>Las viviendas están situadas en un complejo cerrado que cuenta con dos edificios jardín y piscina. Dentro de los edificios hay un total de 300 viviendas. El uso del complejo se comparte por tanto con propietarios individuales que poseen sus propias viviendas en régimen de comunidad de propietarios.<br><br>Es importante por tanto cuidar las relaciones con los propietarios para que, tanto clientes como propietarios puedan disfrutar de las instalaciones.<br><br>Obviamente los intereses de la empresa y de los propietarios coinciden en muchos aspectos, pero en otros es necesario conseguir un consenso para garantizar la buena convivencia. |
| Mercados a los que sirve. | Madrid, Comunidad Valenciana, Barcelona, Zaragoza son los mercados más importantes<br><br>Familias con niños |

# SLER Eurhostal en cifras.

| Variables | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Cantidad de productos/servicio que ofrecen (productos) | 2 | 2 | 2 |
| Deuda (capitalización) | 107.828 € | 183.543 € | 160.957 € |
| Patrimonio (capitalización) | 170.324 € | 193.937 € | 163.169 € |
| Patrimonio (capitalización) | 100.699 € | 149.788 € | 228.306 € |
| Nº de operaciones | | 5.012 | 5.092 |
| Facturación anual (volumen de negocio) | 1.866.000 € | 1.984.000 € | 2.082.000 € |

Nuestra empresa opera en el sector turístico de temporada, con lo que su actividad va desde abril hasta finales de septiembre, como es el caso de 2019. No obstante, hay años en los que la fecha de inicio y fin de la actividad de Complejo Eurhostal se determina en función del contexto y de las previsiones de la demanda, con lo que puede variar con respecto a las previsiones.

El hecho de que el Complejo permanezca abierto sólo unos meses al año, nos lleva a que la relación laboral con la mayoría de la plantilla sea de una temporada a otra.

El compromiso de Complejo Eurhostal es la estabilidad en el empleo, por ello, optamos por la modalidad de fijo discontinuo, frente a la modalidad de contrato eventual que emplean la mayoría de empresas del sector. Cada año incorporamos personas a esta modalidad, lo que nos compromete a mantener el empleo en la siguiente temporada.

La estacionalidad de nuestra actividad nos condiciona en lo que tiene que ver con indicadores relacionados con el empleo.

Compartimos a continuación algunos datos al respecto:

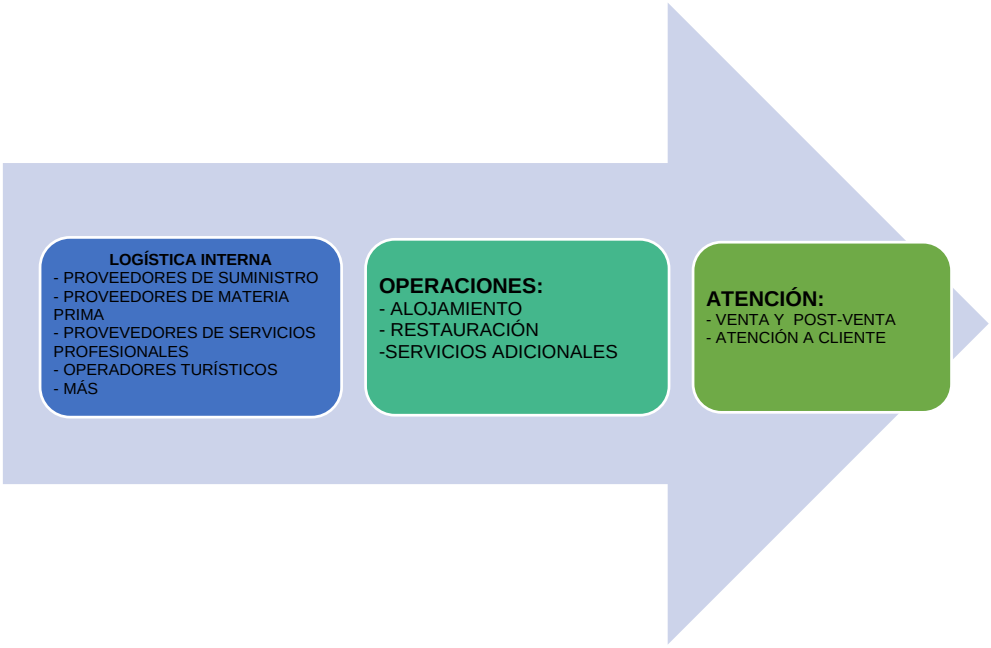
| Variables | Unidad | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Plantilla total | trabajadores/as | 49 | 50 |
| Nº de mujeres en plantilla | mujeres | 15 | 17 |
| Nº de trabajadores/as con discapacidad en la plantilla | trabajadores/as | 1 | 1 |
| Nº de trabajadores/as acogidos/as a contratos de inserción laboral | trabajadores/as | 0 | 0 |
| Nº de bajas (despidos, bajas voluntarias, bajas por fin de obra) | bajas | 1 | 0 |
| Nº total de contratos laborales | contratos laborales | 63 | 68 |
| Nº de contratos indefinidos | contratos | 10 | 11 |
| Nº de contratos indefinidos de mujeres | contratos | 6 | 6 |
| Nº de contratos con ETTs | contratos | 0 | 0 |
| Nuevos/as trabajadores/as jóvenes demandantes de 1er empleo y mayores de 45 años | trabajadores/as | 23 | 24 |

Nota: En la presente tabla los contratos Fijos discontinuos son equiparados a indefinidos, dada la obligación de la empresa de volver a contratar a las mismas personas de temporada en temporada.

Todo el personal, a excepción del director, está cubierto por el **convenio colectivo de hostelería de Castellón** (Convenio Colectivo de Trabajo para el sector de las INDUSTRIAS DE HOSTELERIA de la provincia de Castellon. Cod. Convenio 1200225.).

# Nuestra cadena de valor.

Dada la naturaleza de nuestra actividad económica, esencialmente Alojamiento turístico, y por tanto prestación de servicios a nuestros. Nuestra cadena de suministro está orientada al abastecimiento de todo lo necesario para la prestación de dichos servicios. A continuación, mostramos de forma esquemática nuestra **cadena de valor**.




| Variables | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| G4-12. Nº total de proveedores | 128 | 132 | 121 |
| Importe de compras totales | 710.000 € | 780.000 € | 826.000 € |

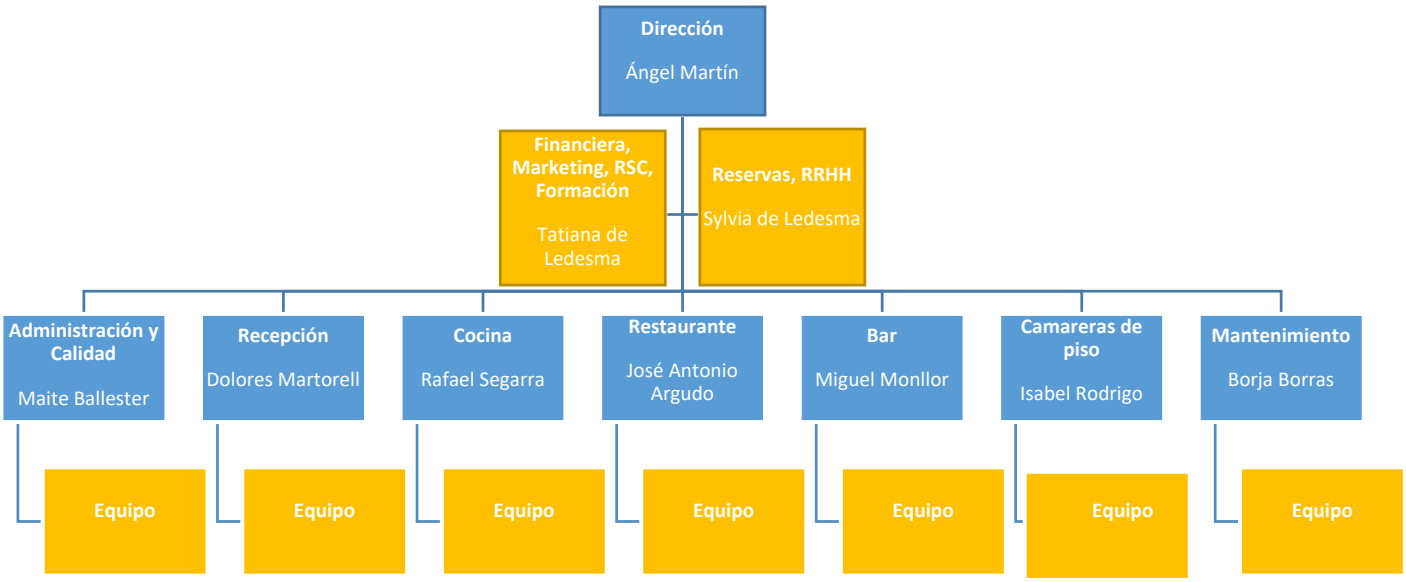
**Desde 2004**, año en el que la empresa pasa a ser de la familia no ha habido ningún cambio en la ubicación del centro de trabajo, ni en la estructura del capital social.

# 4 ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

## 4.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO

# Nuestro organigrama.

<



## 4.2 POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Todas las acciones de SLER Eurhostal, sean de tipo estratégico como operativas, se rigen por los estándares establecidos en materia de calidad turística, por estar la empresa adherida al Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED), cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.

El distintivo con el que cuenta Complejo Eurhostal, reconoce sus buenas prácticas en diferentes ámbitos:

- Personas: Sección compuesta por 21 buenas prácticas asociadas, en su mayoría, a la coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo y a la forma de trabajar interna, y al equipo que trabaja en la empresa/servicio turístico.

- Clientes: Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.

- Ventas: Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.

- Servicios externos: Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores...

- Instalaciones y equipamiento: Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.

- Oficio: En esta sección se describen las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios del SICTED.

Nuestro compromiso con la calidad en el servicio se plasma entre otros en la firma del Código Ético de la Comunidad Valenciana.

Los principios y valores que rigen este código ético son los siguientes:

SLER Eurhostal participa activamente en diversas Asociaciones, relacionadas con nuestro ámbito de actividad y de tipo empresarial.

- Asociación empresarios de Alcalá Alcossebre
- Sello de calidad SICTED
- ASHOTUR
- Cámara Comercio
- CEEI
- Comunidad de propietarios de EURHOSTAL.
- Participación en acciones realizadas por turismo desde el Ayuntamiento.

Sponsor de Asociaciones locales como **futbol Alcalá**, **Club de Ajedrez** y **Custom Maestrat**, **Asociación de motoristas de Harley Davidson**, que organiza anualmente un encuentro con más de 3.000 participantes durante varios días incluyendo eventos para toda la comunidad como actuaciones musicales.

Nuestro compromiso con iniciativas externas también queda patente en nuestra colaboración cada año con la Asociación Zonta Madrid, con la organización de una estancia vacacional de niñas de **El Hogar de Nuestra Señora de los Desamparados.**

## Certificaciones.

SLER Eurhostal cuenta con el Sello **"Compromiso de Calidad Turística"**, que acredita y reconoce el esfuerzo realizado por empresas turísticas. El distintivo es el soporte que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue a la empresa frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento. Se deben aplicar las normas de identidad visual que están a disposición de los distinguidos en la plataforma SICTED.

Buenas Prácticas Avanzadas
Preparado COVID - 19
2020
SCTE Destino Seguro

Se trata de un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la **Secretaría de Estado de Turismo (SET),** con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

## 4.3 COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La definición de grupos de interés, su clasificación y sus demandas ha sido recogida en la **recapitulación de expectativas de GIs**, que correspondió a la fase de diagnóstico.

SLER Eurhostal ha identificado sus GIs y subgrupos particulares. Después de identificar los GIs definimos sus características. Dentro del Mapa de relaciones con los Grupos de Interés se propone recoger 3 elementos para cada grupo de interés:

| QUIÉNES | | QUÉ |
|---|---|---|
| **Grupo de interés** | **Subgrupo** | **Demandas** |
| **PERSONAL** | Restaurante, Cocina, Recepción, Camareras de piso, Administración, Otros | Trato respetuoso. Trabajar a gusto. Tener la oportunidad de expresar su opinión. Formación. Preferencia contratación a familiares. Cercanía. Flexibilidad. Desarrollo profesional. Reconocimiento. Participación en la toma de decisiones. Optimización de los turnos de trabajo. Formación especializada. Innovación en la maquinaria. Mejora del lugar de descanso. |
| | Familiares del personal | Preferencia en el acceso a contratación a familiares |
| **PROPIEDAD** | Accionistas | Beneficios. Empresa como espacio de realización de las personas. Empresa referente (atención al cliente, personal, medioambiente). Sentimiento de pertenencia. Generar riqueza y empleo para las familias. Envío de Información de forma regular |
| | Propietarios individuales (Comunidad de propietarios) | Fiabilidad/confiabilidad. Transparencia. Comunicación fluida. Servicios gratuitos. Horizontalidad. |
| **CLIENTES** | Familias con niños | Cumplir expectativas. Calidad/precio. Ilusión/experiencia. Cumplir promesas. Facilidad en la gestión. Seguridad: prevención de cara al COVID-19. Variedad en las actividades de animación |
| | Parejas | Cumplir expectativas. Calidad/precio. Ilusión/experiencia. Cumplir promesas. Facilidad en la gestión. Registro on line. Mejora en el mobiliario de los apartamentos estándar |
| | Personas de la tercera edad | Cumplir expectativas. Calidad/precio. Ilusión/experiencia. Cumplir promesas. Facilidad en la gestión. Seguridad: prevención de cara |

| | | |
|---|---|---|
| | | al COVID-19. Actividades de animación adecuadas al tipo de cliente |
| **PROVEEDORES** | Materias Primas, alimentación, material, servicios. | Estabilidad. Comunicación. Seriedad. Fidelidad. Pronto-pago. Mejora en la información relativa al origen de los productos e indicadores ambientales |
| **COMPETIDORES** | | Implementación de políticas comerciales dirigidas al turismo de calidad. Información y cooperación (alianzas, proyectos conjuntos). |
| **AGENTES SOCIALES** | Agrupación de empresarios | Información y cooperación en proyectos comunes |
| | ONGs | Colaboración, apoyo económico o en especies. |
| **ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** | Ayuntamiento | Consumo local. Contribución a la comunidad (económica, en especies). Transparencia. Afluencia de turistas. Flexibilidad a la hora del pago de tributos. Creación de empleo local. Colaboración en proyectos locales como campaña " en forma" |
| **SOCIEDAD** | | Acciones medioambientales. Productos origen local. Contratación local. Conductas éticas |
| **MEDIO AMBIENTE** | | Actuación responsable a la hora de generar residuos |
| | | Actuación responsable en cuanto a la generación y consumo de energía |

*Tabla: Recapitulación de expectativas de GIs*

## Definición de los modos de relación.

Con motivo de esta Memoria ya contábamos con una manera establecida de definición. En la primera experiencia de diagnóstico en RSE la empresa ha utilizado como uno de los ingredientes del diagnóstico la información sobre los GIs de la que ya dispone la dirección de la empresa.

De cara a los siguientes ejercicios, articularemos una sistemática que permita recoger de manera objetiva las expectativas del conjunto de los GIs de la empresa. Una vez identificados los GIs de la empresa y sus características, es posible pasar a resolver cómo recoge la empresa las demandas de esos GIs.

Respondiendo a las particularidades de cada GI es necesario determinar cómo se va a materializar la relación con el GI de cara a detectar sus expectativas y demandas. Para ello dentro de la plantilla del Mapa de relaciones con los Grupos de Interés propone recoger 4 elementos para cada grupo de interés:

- La persona (o equipo) responsable dentro de la empresa de establecer la

relación con el GI

- La persona (o grupo) interlocutor representativo del GI
- El método o los métodos de relación con el GI
- Las particularidades de dicha relación.

Complejo Eurhostal tiene el propósito de desarrollar una política de Diálogo con los GIs (Grupos de Interés). En la actualidad los mecanismos que tenía para la detección de expectativas eran las habituales para las empresas con enfoque a cliente.

Es obvio que para una buena recogida de las demandas de los grupos de interés es necesario haber identificado los GIs de la empresa y tener implantado el sistema de relación suficiente para captar sus expectativas. En este primer momento la empresa no cuenta con una relación sistemática.

Por ello, en esta memoria hemos realizado únicamente la recapitulación de las demandas de los GIs que la empresa ya conoce.

Sin embargo, la mejora de los cauces de diálogo con los GIs será una clara área de mejora y dentro de las acciones priorizadas por la empresa en nuestro plan de mejora se contemplarán acciones para incrementar la relación con sus GIs, tanto para el momento de recogida de sus expectativas, como para el momento de comunicación y rendición de cuentas ante los GIs.

**Paso 1:** Identificar los grupos de interés

**Paso 2:** Definir modos de relación

**Paso 3:** Poner en marcha y recoger demandas

**Paso 4:** Integrar en el proceso de mejora

**Paso 5:** Dar respuesta e informar

Para la elaboración de la memoria se ha contado con los 2 principales Grupos de Interés de Complejo Eurhostal: Clientes y personal.

- Clientes: Cuestionario de satisfacción y sugerencias.
- Personal: Cuestionario de satisfacción, entrevistas individuales, grupos focales.

# 5 RESULTADOS E INDICADORES DE ACTUACIÓN

## 5.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO

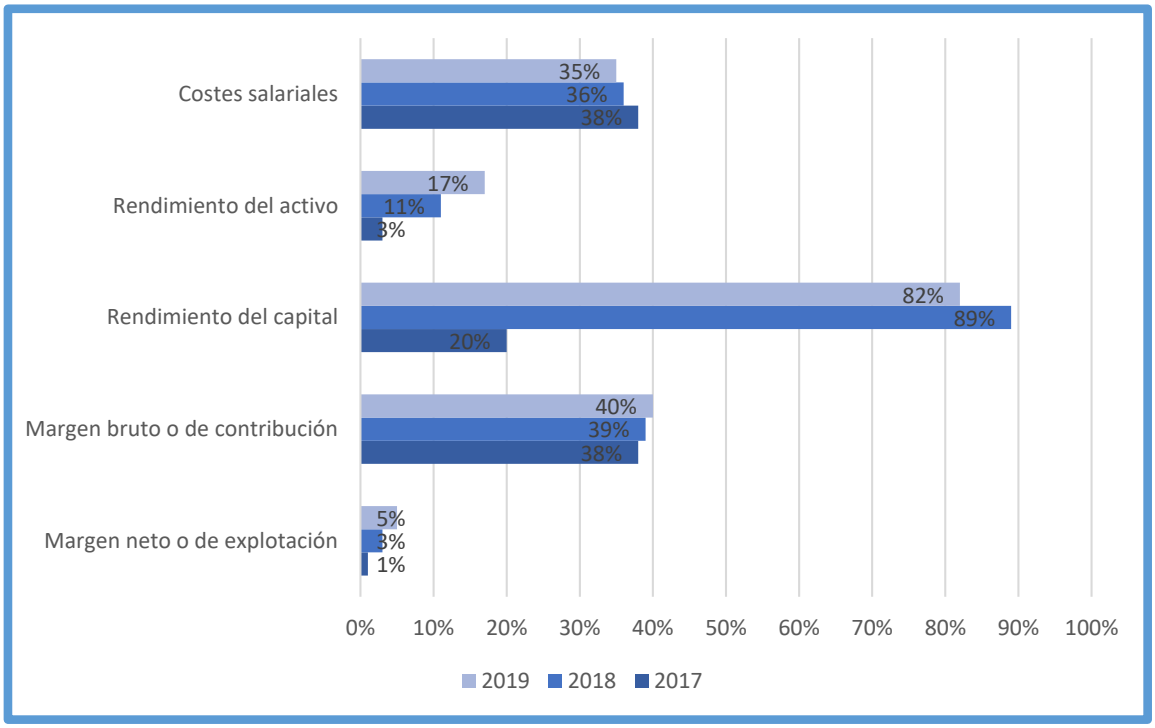
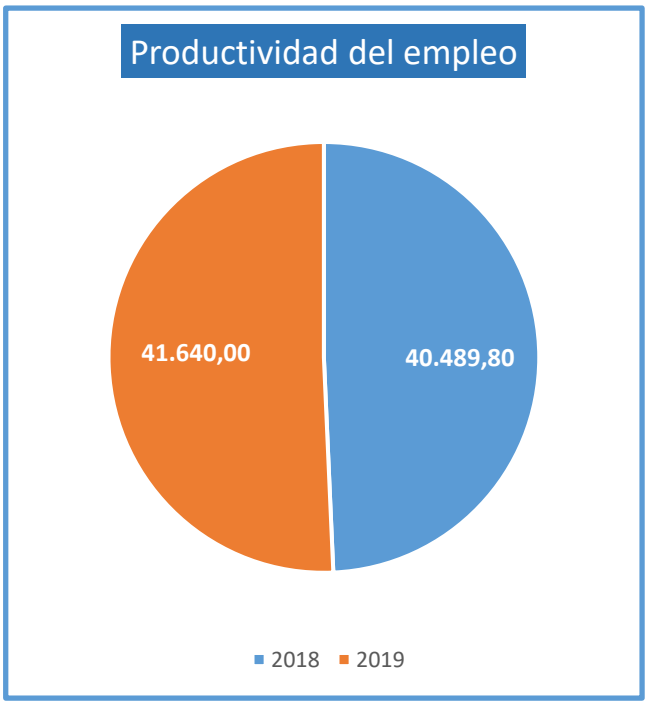
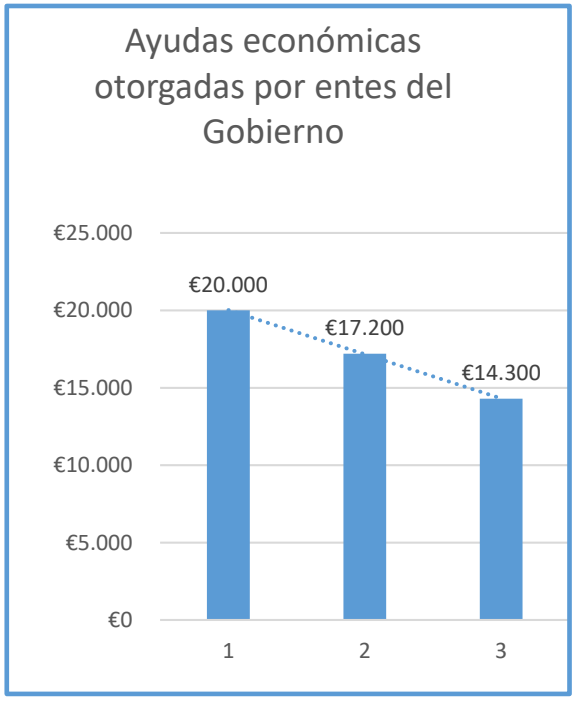



Tabla: Valor económico directo generado y distribuido.

| Indicadores básicos | Cálculo |
|---|---|
| **Margen neto o de explotación** | Beneficio antes de impuestos / Facturación |
| **Margen bruto o de contribución** | Volumen de compras anual / Facturación |
| **Rendimiento del capital** | Beneficio antes de impuestos / Fondos propios |
| **Rendimiento del activo** | Beneficio antes de impuestos / Balance |
| **Costes salariales** | Masa salarial / Facturación |




Cálculo del gráfico: Facturación / Plantilla total

### Presencia en el mercado.

G4-EC5. Salario medio del convenio: **16.260 €.**

El convenio de Hostelería es de 2.011. El salario más alto del convenio es **1.084€ por 15 pagas**

Cabe destacar que no hay diferencia entre salario de hombres y mujeres.

### Consecuencias económicas indirecta.

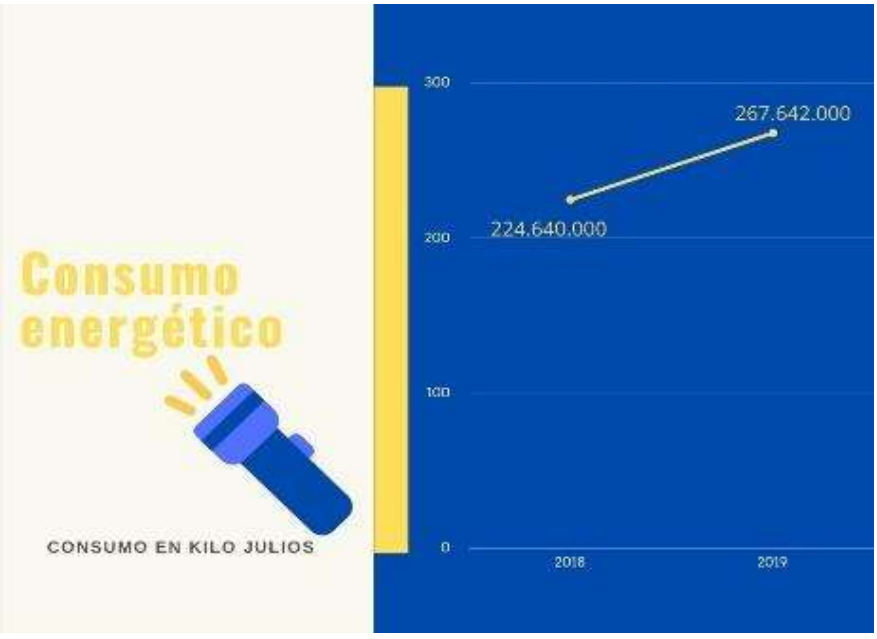
Complejo Eurhostal se encuentra ubicado en primera línea de playa, con lo que algunas inversiones realizadas en 2019 han tenido alguna repercusión en la comunidad local, tanto en infraestructuras como en aspectos sociales, culturales, ambientales, etc. como se puede ver en otros apartados de la Memoria.

## 5.2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

### Energía

Nota: Para el cálculo del consumo energético se ha tenido en cuenta lo siguiente:

El consumo de electricidad de cada apartamento de Complejo Eurhostal es individual, además de las áreas comunes tales como restaurante, recepción, salas y despachos. El consumo se ha obtenido de la suma de todas fuentes generadoras.



# Medidas de uso y consumo implantadas por la organización.

| Aspecto ambiental | Control Operacional |
|---|---|
| Consumo luz | • Apagar las luces de aquellas dependencias que no se estén utilizando.<br>• Apagar las luces cada vez que se abandone una estancia o apartamento.<br>• En temporada baja, desconectar los automáticos de los apartamentos.<br>• Utilizar luminarias de bajo consumo cada vez que se sustituyan.<br>• No encender las luces mientras la luz natural sea suficiente.<br>• Apagar los equipos de las oficinas al finalizar el turno. |
| Consumo de agua | • No utilizar más agua de la necesaria.<br>• Avisar al departamento de mantenimiento en caso de detectar alguna fuga de agua. |
| Basura general | • Diariamente vaciar la basura general de los apartamentos en los contenedores municipales. |
| Papel y cartón | • Depositar el papel y cartón en las papeleras de recogida selectiva correspondientes.<br>• Cuando las papeleras estén llenas, depositar su contenido en los contenedores municipales de papel y cartón.<br>• En cocina, trasladar los envases de cartón en el horario previsto y el lugar acordado para la recogida diaria por parte del ayuntamiento<br>• Imprimir y fotocopiar a doble cara. |
| Envases | • Depositar los envases en su contenido en los contenedores municipales de envases. |
| Vidrio | • Depositar el vidrio en los contenedores municipales de vidrio.<br>• Exigir a los proveedores de bebidas que se lleven los envases vacíos |
| Pilas | • Depositar las pilas en el contenedor de pilas situado en recepción<br>• Cuando el contenedor esté lleno, avisar al Responsable de la Brigada Municipal para que proceda a su retirada. |
| Toners y cartuchos | • Depositar los toners y cartuchos usados en la oficina de administración.<br>• Avisar a la empresa Brutalmod para su, cuando el contenedor esté lleno. |

### Agua

Nota: El dato del consumo de agua no sólo contempla el propio de la empresa, sino que al estar ésta integrada en una comunidad de propietarios, la información que se aporta es total. Por tanto, nos planteamos a futuro trabajar de la mano de los propietarios individuales de cara a reducir el consumo global, más allá de las medidas particulares que SLER Eurhostal adoptará de forma particular.

Plantearemos acciones de sensibilización y de apoyo a los propietarios individuales para contribuir a que reduzcan su consumo, tales como compra de aparatos de bajo consumo y uso responsable del agua.

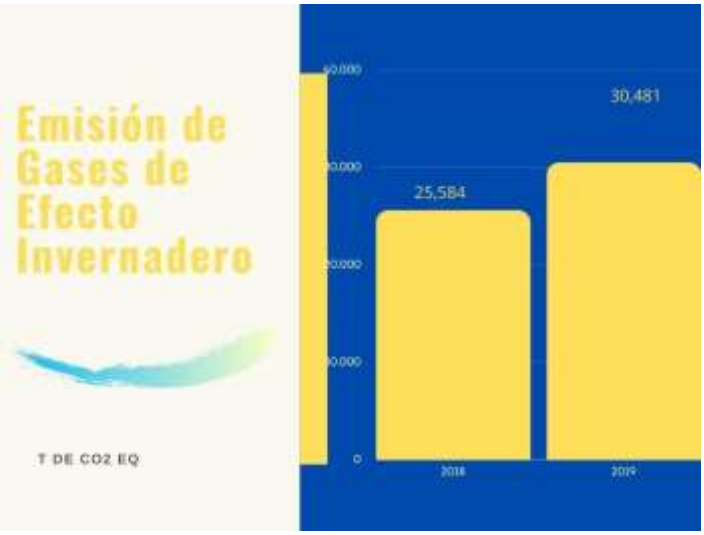
La empresa cuenta con varias medidas adoptadas en 2019 para aumentar la eficiencia en el consumo de agua:

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros en los apartamentos reformados.
- Grifos monomando en las duchas que mejoran la regulación de la temperatura.
- Sustitución de las bañeras por duchas en los apartamentos que son renovados
- Vegetación propia de la región.
- Riego por goteo y aspersión, con limitadores de presión.
- Riego en las horas de menor insolación para evitar la evaporación.
- Inspecciones periódicas de la maquinaria y de los dispositivos asociados a la distribución del agua para evitar las fugas y pérdidas de agua.

## Emisiones

En esta primera memoria hemos optado por hacer un cálculo de las emisiones generadas por el consumo energético de la empresa, dado que actualmente no podemos obtener información de otros consumos.

Haremos un cálculo a partir del consumo de electricidad, para lo que hemos calculado el consumo de **KW/h en 2019**. A partir de ahí hemos calculado el factor de emisión de gases de efecto invernadero y lo hemos pasado a kilo julios (el valor que establece el estándar), como se puede ver en el apartado de consumo energético.




Para el cálculo hemos considerado los factores de equivalencia publicados por el Ministerio de Transición Ecológica.

Factor de emisiones aplicado: 0,27 x kg eq CO2/kWh

Nuestro consumo de electricidad en 2018 y 2019 fue:

- 2018: 62.400
- 2019: 74.345

**Efluentes y residuos**

### Cumplimiento regulatorio

SLER Eurhostal no ha sido sancionada en todos sus años de andadura por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

### Transporte

Nuestra actividad no contempla el transporte de mercancías, materias primas o productos manufacturados.

En relación al desplazamiento del personal al puesto de trabajo, la progresión en los últimos años ha sido:

### Mecanismos de reclamación en materia ambiental

No se ha dado en los últimos años ninguna reclamación ambiental. Nuestro propósito es mantener este indicador en lo sucesivo.

Por otro lado, crearemos un registro de incidencias, entre las que se recogerán aquellas que tengan que ver con aspectos medioambientales, con análisis de sus causas, efectos, medidas adoptadas, responsable de implementación de las medidas, medidas adicionales de tipo preventivo y avance de las medidas.

## 5.3 DESEMPEÑO SOCIAL

### Prácticas laborales y trabajo digno

SLER Eurhostal es una empresa con actividad estacional, centrada esencialmente en proporcionar alojamiento turístico en una zona de costa. Es por ello que la empresa permanece cerrada de octubre a abril.

Este hecho condiciona los indicadores de desempeño en materia laboral. Por ello, en el análisis de la información contemplamos ciertas particularidades importantes a tener en cuenta:

- Los contratos en modalidad de *fijo discontinuo* planteados en la memoria se han equiparado a contratos indefinidos en el análisis. Esto es porque la empresa tiene la obligación de volver a contratar a las personas fijas discontinuas al iniciar la nueva temporada.
- El número de contratos no es igual al número de empleados. La propia temporada turística marca la duración de los contratos, que una vez iniciados sufren modificaciones, ampliaciones, etc. para adaptarlos al periodo en el que finalmente mantenemos la actividad del Complejo Eurhostal.

## Cercanía y trato familiar.

Nuestra empresa cuenta con un fuerte compromiso con su personal. Consideramos a las personas que conforman el equipo de Complejo Eurhostal como parte de la familia. El trato es cercano y familiar. Tenemos en consideración, en las decisiones operacionales, aspectos personales y familiares de nuestros empleados.

Una muestra de nuestra relación cercana y personal con nuestro equipo es nuestra política de *Puertas Abiertas*, mediante la cual cualquier persona puede acceder a la Dirección directamente y sin ningún procedimiento burocrático. Las puertas de la Dirección están abiertas para cualquier persona independientemente de su cargo o responsabilidad en la empresa.

## Día de la rosa.

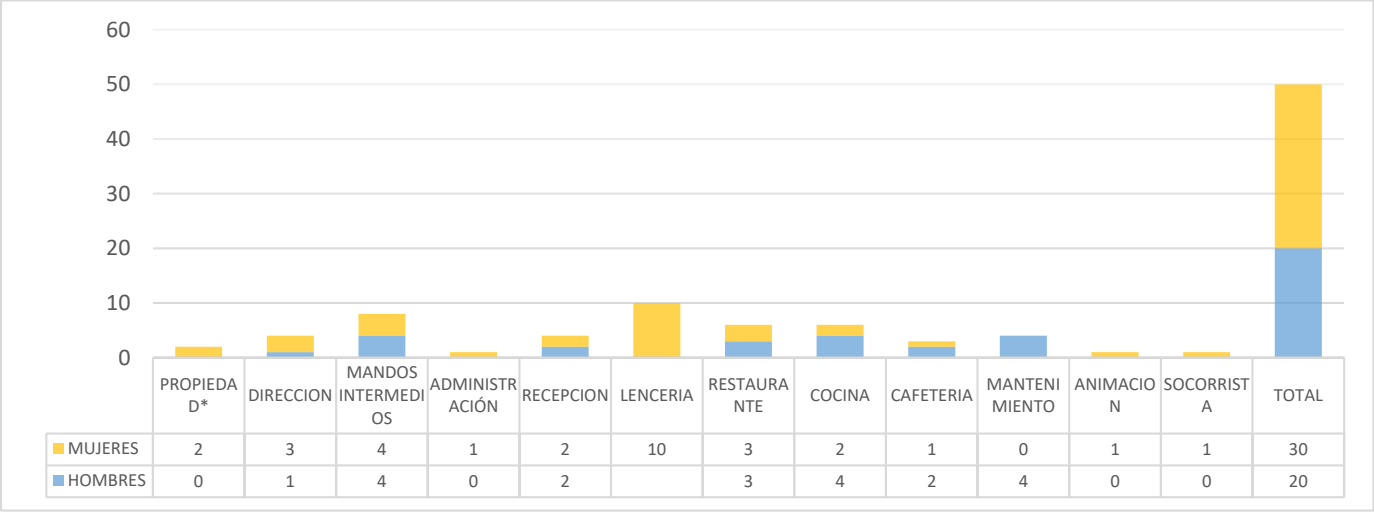
Todos los años organizamos un evento para nuestro personal qué hemos titulado "El día de la Rosa". Se trata de un acto simbólico en el que realizan reconocimientos y la Dirección regala una rosa al equipo cómo muestra de gratitud y cercanía.

## Empleo

| Variables | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Nº total de contratos laborales | 63 | 68 |
| Nº de contratos indefinidos | 1 | 1 |
| Nº de contratos indefinidos de mujeres | 6 | 6 |

| Tipo de contrato | 2018 | | | | | 2019 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | hombres | mujeres | menores 20 | entre 20 y 45 | mayores 45 | hombres | mujeres | menores 20 | entre 20 y 45 | mayores 45 |
| Fijo discontinuo | 3 | 6 | 0 | 4 | 5 | 4 | 6 | 0 | 1 | 9 |
| Eventual | 20 | 33 | 5 | 36 | 12 | 23 | 34 | 1 | 43 | 13 |
| Fijo | 1 | | | | 1 | 1 | | | | 1 |

## Distribución de personas por departamentos en 2019.




| | PROPIEDAD* | DIRECCION | MANDOS INTERMEDIOS | ADMINISTRACIÓN | RECEPCION | LENCERIA | RESTAURANTE | COCINA | CAFETERIA | MANTENIMIENTO | ANIMACION | SOCORRISTA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MUJERES | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 10 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 30 |
| HOMBRES | 0 | 1 | 4 | 0 | 2 | | 3 | 4 | 2 | 4 | 0 | 0 | 20 |

En los últimos 3 años no ha **habido ninguna baja por maternidad o paternidad**.

La relación entre los trabajadores y la dirección es conforme a lo dispuesto en el Convenio que aplica en la empresa (Convenio de Hostelería de Castellón).

## Salud y seguridad en el trabajo

| Indicadores básicos | Cálculo | 2018 | 2019 | Comentarios | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Absentismo por baja laboral** | Horas no trabajadas por baja laboral / Total de horas de jornada de convenio anual | 3,5% | 0,7% | 2,75% | Valor medio en las PYMES |
| **Sanciones por Prevención de Riesgos Laborales** | Importe de sanciones por incumplimiento de normativa de PRL / Facturación | 0,00% | 0,00% | 0% | Valor ideal objetivo |
| **Tiempo perdido por accidentes laborales** | Horas no trabajadas por accidentes laborales / Total de horas de jornada de convenio anual | 0% | 0% | 0,35% | Valor medio en las PYMES |

## Capacitación y educación

El personal tiene acceso a los cursos de formación del CDT de Castellón y se trabaja con la agrupación de empresarios, unión de mutuas y cursos bonificados para acceder a todo tipo de cursos gratuitos: manipulador de alimentos, cursos de idiomas, cursos de cocina, de primeros auxilios, etc.

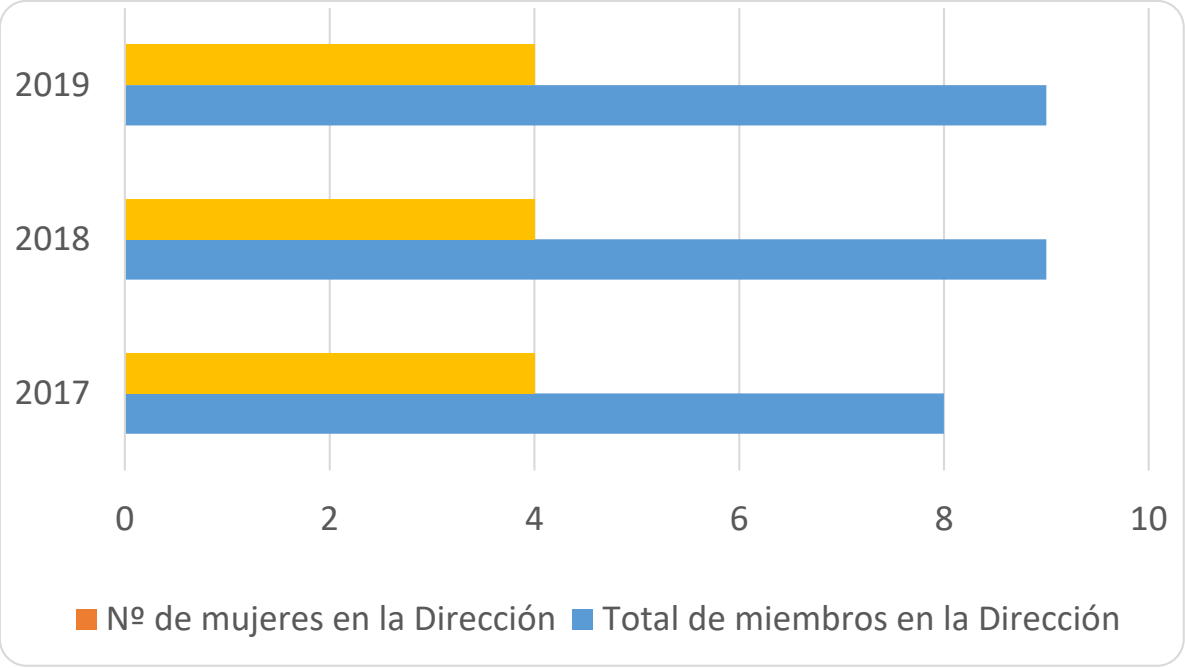
| 2019 Curso | Participantes | Fecha | Duración | Entidad organizadora |
|---|---|---|---|---|
| PANADERÍA Y PASTELERÍA | 3 HOMBRES | FEBRERO | 1 DÍA | CDT |
| ARROCES | 4 HOMBRES | FEBRERO | 1 DÍA | CDT |
| BONUS SISTEMAS DE INCENTIVOS A EMPRESAS | 1 HOMBRE | MARZO | 3 HORAS | UNIÓN DE MUTUAS |

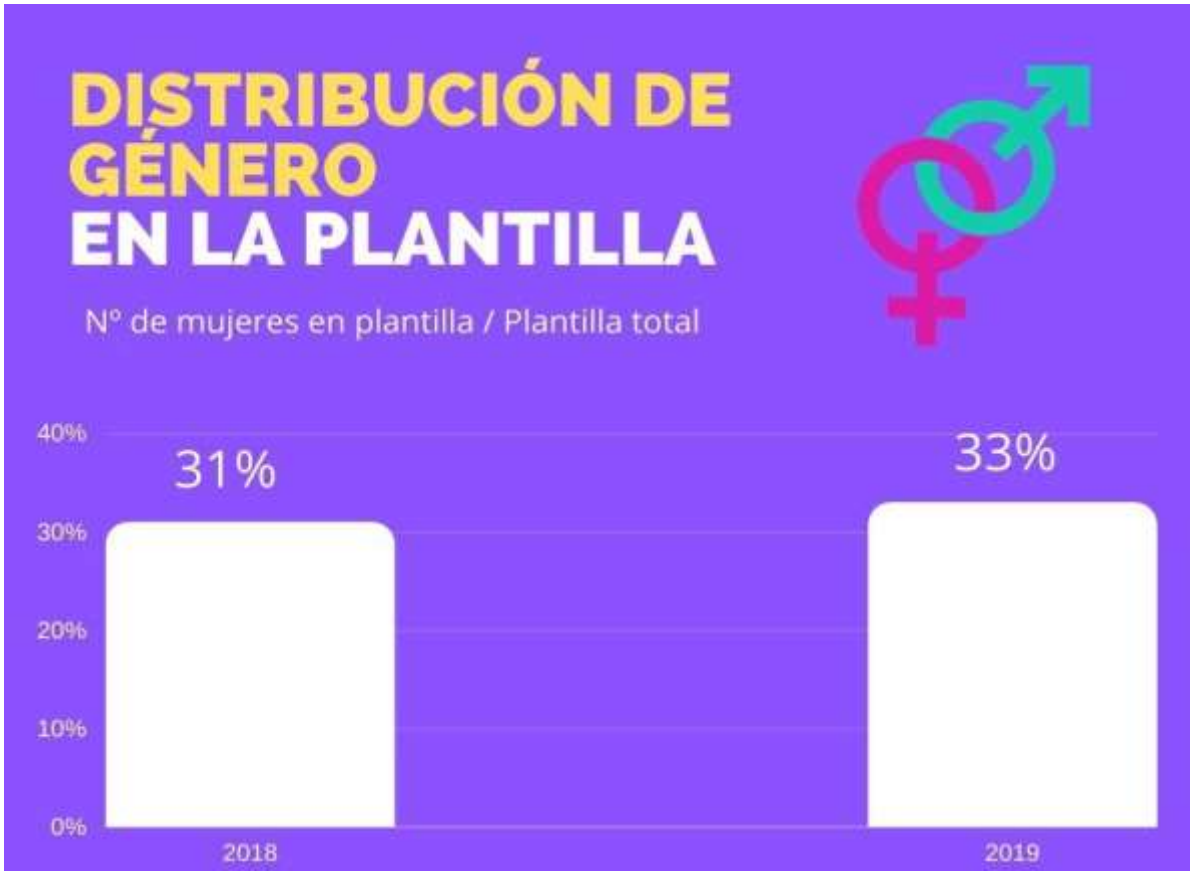
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FOMENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES | 1 MUJER | MARZO | 4 HORAS | IVACE |
| ACTUALIZACIÓN SEGURIDAD ALIMENTARIA.NUEVAS ALERTAS ALIMENTARIAS.TOXIINFECCIONES Y ALERGIAS. | 3 (2 HOMBRES Y 1 MUJER) | MAYO | 3 HORAS PRESENCIAL<br>7 HORAS TELEFORMACIÓN | A+10 |

| Variables | 2017 | 2018 | 2019 | Comentarios |
|---|---|---|---|---|
| G4-LA9. Horas destinadas a formación (interna, externa) DESGLOSADO POR SEXO | 0 | 0 | 85 | Se documentan las horas de formación a partir del 2019 como parte del proceso SICTED. Formación interna y externa |

## Diversidad e igualdad de oportunidades

| Indicadores básicos | Cálculo | 2018 | 2019 | | Comentarios |
|---|---|---|---|---|---|
| **Contratación de personas con discapacidad** | Nº de trabajadores/as con discapacidad en la plantilla / Plantilla Total | 2,0% | 2,0% | 2% | Valor mínimo obligatorio (LISMI) para empresas con más de 50 empleos |
| **Distribución de género en la Dirección** | Nº de mujeres en la Dirección / Nº total de miembros en la Dirección | 31% | 33% | 45% | Algo mayor que el porcentaje mujeres respecto a población activa total en la Com. Autónoma(41% en 2006) |
| **Empleo de jóvenes y mayores** | Nuevos trabajadores/as jóvenes demandantes de 1er. empleo y mayores de 45 años / (Plantilla total año n - Plantilla total año n-1) | 47% | 48% | 70% | Valor orientativo |
| **Inserción laboral** | Nº de trabajadores/as acogidos a contratos de inserción laboral / Plantilla total | 0,0% | 0,0% | 2,15 % | Valor medio en las PYMES |


2019
2018
2017
0
2
4
6
8
10
Nº de mujeres en la Dirección
Total de miembros en la Dirección


DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO
EN LA PLANTILLA
Nº de mujeres en plantilla / Plantilla total
40%
30%
20%
10%
0%
31%
33%
2018
2019

### Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

| Indicadores básicos | Cálculo | 2018 | 2019 | Comentarios |
|---|---|---|---|---|
| **Contratos indefinidos por género** | Nº de contratos indefinidos de mujeres / Nº total de contratos indefinidos | 60% | 55% | 45 % Algo mayor que el porcentaje mujeres respecto a población activa total en la Com. Autónoma (41% en 2018) |

### Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

La empresa cuenta con una política de "Puertas abiertas", mediante la cual cualquier persona en cualquier momento puede acceder a la dirección para transmitir sus quejas, reclamaciones y sugerencias a la dirección. Si bien esta política es muy valorada por el personal de SLER Eurhostal, consideramos que es importante contar con mecanismos formales que amplíen las garantías de los/as trabajadores de la empresa y que les permitan transmitir sus quejas, reclamaciones y sugerencias de manera totalmente confidencial, sin miedo alguno a represalias o medidas arbitrarias.

Nota: No se ha dado en los últimos años ninguna reclamación sobre prácticas laborales. Nuestro propósito es mantener este indicador en lo sucesivo.

Por otro lado, crearemos un registro de incidencias, entre las que se recogerán aquellas que tengan que ver con aspectos medioambientales, con análisis de sus causas, efectos, medidas adoptadas, responsable de implementación de las medidas, medidas adicionales de tipo preventivo y avance de las medidas.

## Derechos humanos.

### No discriminación

No se ha dado en los últimos años ningún caso de discriminación en la empresa. Nuestro propósito es mantener este indicador en lo sucesivo.

Por otro lado, crearemos un registro de incidencias, entre las que se recogerán aquellas que tengan que ver con aspectos relacionados con los DDHH, con análisis de sus causas, efectos, medidas correctivas adoptadas, responsable de implementación de las medidas, medidas adicionales de tipo preventivo y avance de las medidas.

## Sociedad

# Iniciativas de las que nos sentimos orgullosos.

| NOMBRE DE LA INICIATIVA | **Vacaciones de niñas del Hogar de Nuestra Señora de los Desamparados** |
|---|---|
| **Asociación** | Zonta Madrid km0 |
| **Descripción** | Desde hace más de 8 años se invita a 20 niñas que provienen de familias desestructuradas y que durante la época escolar viven en la residencia infantil gratuidad el Hogar de Nuestra Señora de los Desamparados en Madrid a disfrutar de una semana de vacaciones en Alcossebre.<br><br>Las niñas vienen acompañadas de cuidadoras y de alguna de las religiosas de la congregación de Santo Tomás de la Montaña que son las que rigen el Hogar. |
| **Tipo de aportación** | Durante la semana las niñas y sus cuidadoras tienen acceso a todos los servicios del Complejo incluyendo actividades de animación. Incluidas aquellas actividades que son de pago. |
| **Valoración económica** | La estancia está valorada en unos 3.000 euros |
| **Resultados obtenidos** | Las niñas disfrutan de una estancia en la playa entre familias con niños. Están totalmente integradas tanto entre los clientes que suelen preguntar por ellas como entre los empresarios residentes en la localidad que las suelen invitar en sus negocios: heladería o a disfrutar de las camas elásticas.<br><br>Tienen la oportunidad de conocer el mar y disfrutar de unas las vacaciones libres de toda preocupación. |

| NOMBRE DE LA INICIATIVA | **Encuentro Harley Davidson** |
|---|---|
| **Asociación** | CUSTOM MAESTRAT |
| **Descripción** | Desde hace más de 12 años se viene celebrando en Alcossebre un encuentro anual de motoristas de Harley Davidson.<br><br>Este encuentro reúne a más de 4.000 personas que tienen la oportunidad de conocer el destino Alcossebre y sus alrededores.<br><br>El encuentro tiene lugar durante 3 o 4 días en los cuales hay numerosos eventos para los participantes como excursiones, paella y bocadillo gigante, mercadillo especializado y eventos musicales al aire libre. |
| **Tipo de aportación** | La aportación es económica y en especie aportando apartamentos para el equipo de música, y también ofreciendo un precio especial para los participantes en el evento a través de la Asociación Custom Maestrat. |
| **Valoración económica de la aportación** | 250 euros en aportación económica y descuentos para el grupo por valor de 500 euros. |
| **Resultados obtenidos** | El evento se ha convertido es uno de los más importantes dentro del mundo del motor. Desde su lanzamiento ha dado a conocer el destino entre innumerables personas. |

### Comunidades locales

El **100% de la producción se encuentra en la localidad**, por tratarse de una empresa de alojamiento turístico, ubicado en Alcossebre.

SLER Eurhostal genera un empleo en la localidad que representa el 0,012% de la población total. Dicho dato se viene manteniendo desde 2017 por no haberse visto ampliada la plantilla en todo este periodo**.**

### Cumplimiento regulatorio

La empresa no ha tenido ningún litigio o sanción en los últimos 15 años. Cumplimiento total de obligaciones fiscales sin salvedades contables

### Mecanismos de reclamación por impacto social

No se ha dado en los últimos años ninguna reclamación sobre impactos sociales. Nuestro propósito es mantener este indicador en lo sucesivo.

Por otro lado, crearemos un registro de incidencias, entre las que se recogerán aquellas que tengan que ver con aspectos medioambientales, con análisis de sus causas, efectos, medidas adoptadas, responsable de implementación de las medidas, medidas adicionales de tipo preventivo y avance de las medidas.

## Responsabilidad sobre productos

### Salud y seguridad de los clientes

En los últimos años hemos realizado **inversiones para la mejora de nuestras instalaciones**, de cara a hacerlas más confortables y seguras, y que con ello mejoren la calidad de servicio prestado. Durante el año 2019 se han realizado en concreto las siguientes actuaciones que han repercutido en impactos positivos para nuestros clientes:

Durante el 2019 se ha llevado a cabo una inversión en la presencia online de la empresa con integración de una nueva **página web** que garantiza una sesión segura de forma que la transmisión de datos confidenciales esté protegida mediante criptografía y usando certificados para garantizar que la **comunicación** se está estableciendo **de forma segura**. La nueva web **mejora la experiencia** del cliente y le facilita la elección de la mejor opción para sus vacaciones. Inversión 8.000 €.

Así mismo, se ha invertido en mejorar el **confort de la estancia** del cliente a través de la reforma integral de cuatro apartamentos para adecuarlos a personas con movilidad reducida y a familias numerosas. Además, en la reforma se han tenido en cuenta acciones que han mejorado la eficiencia energética de los apartamentos. Inversión 45.000€

En 2019 Complejo Eurhostal ha obtenido la **distinción SICTED** sistema de calidad turística en reconocimiento a la implementación de procesos que aseguren la calidad prestada al cliente el compromiso social y la permanente mejora en sus procesos de gestión. (APPCC, Materiales y productos de limpieza...). Entre los aspectos auditados se encuentran varios relacionados con seguridad y salud en producto/servicio:

- Elementos de seguridad en instalaciones
- Señalización preventiva.
- Seguridad e higiene alimentaria
- Plan de evacuación

### Etiquetado de los productos y servicios

Es una de las prioridades de Complejo Eurhostal de cara a la relación con nuestros clientes la de dar información fidedigna acerca de la oferta de servicios, de las instalaciones y equipamientos, así como garantía de la calidad que nuestros clientes pueden esperar al elegirnos como destino. Por ello, en todos los medios de comunicación, web corporativa y elementos de marketing empleados por la empresa tratamos de ser fieles a la realidad de tales servicios, para no generar expectativas a nuestros clientes que no serán cumplidas, lo que redundaría en una experiencia no satisfactoria.

La **veracidad de los productos** que ofrecemos es fundamental, ya que no tiene ningún sentido ofrecer servicios o instalaciones que no se ajusten a la realidad puesto que ello sólo conduciría a la insatisfacción de los clientes y en consecuencia a un aumento de las reclamaciones. Por ello seguimos la política *what you see is what you get* y procuramos que la publicidad en la página web, redes sociales y agencias sea lo más veraz posible.

### Comunicaciones de Mercadotecnia

Complejo Eurhostal lleva a cabo **encuestas de satisfacción** para los clientes que se alojan en el complejo y, por tanto, recibe feedback de todas las incidencias relacionadas con el servicio. A este respecto cabe destacar que no ha habido en los últimos años ningún caso de incumplimiento de las normativas y de los códigos voluntarios autoimpuestos por la empresa en cuanto a las comunicaciones de mercadotecnia.

### Privacidad de los clientes

La privacidad de nuestros clientes es una de nuestras prioridades. Por ello la empresa se autoimpone una exigencia que supera la impuesta por la normativa vigente en materia de protección de datos, a través del **Manual de buenas prácticas de nuestros empleados** y las recomendaciones establecidas por el **SICTED**.

SLER Eurhostal se asegura de que toda aquella persona vinculada de forma profesional a la empresa sea extremadamente prudente antes de facilitar cualquier información sensible o confidencial de nuestros clientes o de otras personas colaboradoras, empleadas de la misma a otras personas y entidades públicas o privadas, salvo que sea por exigencia legal o por la naturaleza de la labor en cuestión; conforme a:

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).
- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RDLOPD).
- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE).

En tal sentido, Complejo Eurhostal cuenta con Política de privacidad y protección de datos, Consentimiento de tratamiento de datos personales.

Todos los datos de carácter personal son tratados conforme a lo recogido en la Política de privacidad y protección de datos de la empresa.

### Cumplimiento regulatorio

La empresa no ha tenido ningún incumplimiento en cuanto a la normativa aplicable con el suministro o el uso de productos o servicios.

La Atención al cliente es fundamental. La política de la empresa da prioridad a la resolución de quejas y reclamaciones y se intenta solventarlas dentro de un plazo de 24 horas.

# 6 ÍNDICE

A continuación, se indica mediante una tabla la ubicación de los elementos de la memoria según el índice recomendado por el GRI-G4.
Dicho índice tiene como objeto facilitar la aplicación del estándar y la comparación entre empresas.

## Lista de los Aspectos materiales

### (Opción "esencial" de conformidad con los estándares GRI-G4).

### 6.1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES (GRI G4)

| CODIGO | DESCRIPCIÓN | Pag. |
|---|---|---|
| **ESTRATEGIA Y ANÁLISIS** | | |
| G4-1. | - Declaración responsable. Prioridades estratégicas. Tendencias generales. Sucesos, logros y fracasos. Retos y objetivos | 8 |
| G4-2. | - Procesos para identificar gestionar los efectos, oportunidades y riesgos económicos, medioambientales y sociales de la organización.<br>- Repercusión d las tendencias, riesgos y oportunidades en los Grupos de Interés accionarial. Asuntos clave para la organización, en base a su estrategia, posición competitiva y factores cualitativos y cuantitativos.<br>- Cuadro: Objetivos, desempeño y lecciones aprendidas. Objetivos de cara al siguiente periodo (3/5 años)<br>- Estructura de responsabilidades para gestionar riesgos y oportunidades. | 11 |
| **PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN:** | | |
| G4-3. | Nombre de la Organización | 13 |
| G4-4. | a. Marcas, productos y servicios más importantes de la organización. | 13 |
| G4-5. | a. Lugar donde se encuentra la sede de la organización. | 13 |
| G4-6. | a. Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria. | 13 |
| G4-7. | a. Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica. | 13 |
| G4-8. | a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios). | 13 |
| G4-9. | a. Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen. | 14 |

| | | |
|---|---|---|
| G4-10. | a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.<br><br>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.<br><br>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.<br><br>d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.<br><br>e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.<br><br>f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). | 14 |
| G4-11. | a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos. | 15 |
| G4-12. | a. Describa la cadena de suministro de la organización. | 15 |
| G4-13. | a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:<br><br>cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones;<br><br>cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato. | 16 |
| **PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS.** | | |
| G4-14. | a. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución. | 18 |
| G4-15. | a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. | 19 |
| G4-16. | a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización. | **¡Error! Marcador no definido.** |
| **ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA** | | |
| G4-17. | a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes. | 5 |
| G4-18. | a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria. | 5 |
| G4-19. | a. Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. | 61 |

| | | |
|---|---|---|
| G4-20. | a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:<br>Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.<br>Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.<br>Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización. | 61 |
| G4-21. | a. Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:<br>Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.<br>Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades.<br>Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización. | 61 |
| G4-22. | a. Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas. | 61 |
| G4-23. | a. Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores. | 61 |
| **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.** | | |
| G4-24. | a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. | 21 |
| G4-25. | Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja. | 22 |
| G4-26. | a. Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria. | 23 |
| G4-27. | a. Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave. | 21 |
| **PERFIL DE LA MEMORIA** | | |
| G4-28. | a. Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario). | 3 |
| G4-29. | a. Fecha de la última memoria (si procede). | 3 |
| G4-30. | a. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | 3 |
| G4-31. | a. Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria. | 3 |
| G4-32. | a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía. | 3 |
| **VERIFICACIÓN** | | |

| | | |
|---|---|---|
| G4-33. | a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. | 61 |
| **GOBIERNO** | | |
| G4-34 | a. Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales. | 17 |
| **ÉTICA E INTEGRIDAD** | | |
| G4-56. | a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos. | 7 |

## 6.1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS (GRI G4)

| Categoría | Economía | Página |
|---|---|---|
| Aspectos | Desempeño económico | |
| G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido | 25 |
| G4-EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático | NO APLICA |
| G4-EC3 | Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales | NO APLICA |
| G4-EC4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno | 26 |
| Aspectos | Presencia en el mercado | |
| G4-EC5 | Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas | 26 |
| G4-EC6 | Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas | NO APLICA |
| Aspectos | Consecuencias económicas indirectas | |
| G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios | 26 |
| G4-EC8 | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos | NO APLICA |
| Aspectos | Prácticas de adquisición | NO APLICA. La mayor parte de los proveedores de materias primas y de servicios profesionales son locales. No |

| | | |
|---|---|---|
| | | obstante, no se ha realizado hasta la fecha análisis del porcentaje que suponen en relación al total de las compras de la empresa. De cara al futuro asumimos el compromiso de realizar dicho análisis, en concreto incorporaremos el indicador de análisis del desempeño *"G4-EC9 Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales".* |
| G4-EC9 | Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales | NO APLICA |

| **Categoría** | **Medio ambiente** | **Página** |
|---|---|---|
| Aspectos | Materiales | NO APLICA.<br><br>Nota: La empresa dedica su actividad a la prestación de servicios de alojamiento vacacional, por lo que este aspecto no es considerado material para ninguno de los Grupos de Interés ni para la propia organización. |
| G4-EN1 | Materiales por peso o volumen | NO APLICA |
| G4-EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados | NO APLICA |
| Aspectos | Energía | |
| G4-EN3 | Consumo energético interno | 27 |
| G4-EN4 | Consumo energético externo | NO APLICA |
| G4-EN5 | Intensidad energética | NO APLICA |
| G4-EN6 | Reducción del consumo energético | 27 |
| G4-EN7 | Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios | NO APLICA |
| Aspectos | Agua | |

| | | |
|---|---|---|
| 4-EN8 | Captación total de agua según la fuente | 29 |
| 4-EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | NO APLICA |
| G4-EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | NO APLICA |
| Aspectos | Biodiversidad | NO APLICA.<br><br>Nota: Si bien SLER Eurhostal se encuentra ubicado en una comarca en la que existen varias áreas protegidas, no existe ninguna en los aledaños y además la propia naturaleza de nuestra actividad no genera ningún impacto en la biodiversidad de la zona. |
| G4-EN11 | instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad | NO APLICA |
| G4-EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios | NO APLICA |
| G4-EN13 | Hábitats protegidos o restaurados | NO APLICA |
| G4-EN14 | Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie | NO APLICA |
| Aspectos | Emisiones | |
| G4-EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) | 30 |
| G4-EN16 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) | NO APLICA |
| G4-EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3) | NO APLICA |
| G4-EN18 | Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero | NO APLICA |
| G4-EN19 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero | NO APLICA |
| G4-EN20 | Emisiones de sustancias que agotan el ozono | NO APLICA |
| G4-EN21 | NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas | NO APLICA |
| Aspectos | Efluentes y residuos | |
| G4-EN22 | Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino | NO APLICA |
| G4-EN23 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | 30 |
| G4-EN24 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | NO APLICA |
| G4-EN25 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | NO APLICA |

| | | |
|---|---|---|
| G4-EN26 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización | NO APLICA |
| Aspectos | Productos y servicios | NO APLICA (Justificar)<br><br>Nota: Por la naturaleza de la actividad de SLER Eurhostal, enmarcada en el alojamiento vacacional, eminentemente experiencial, no contemplamos el análisis del aspecto medioambiental en cuanto a nuestros productos y servicios. |
| G4-EN27 | Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios | NO APLICA |
| G4-EN28 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría | NO APLICA |
| Aspectos | Cumplimiento regulatorio | |
| G4-EN29 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental | 30 |
| Aspectos | Transporte | |
| G4-EN30 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | 31 |
| Aspectos | General | NO APLICA.<br><br>Nota: Hasta la fecha la empresa no ha realizado gastos de forma sistemática orientados a la reducción de la gestión ambiental, prevención, tratamiento de residuos, de emisiones o restauración. |
| G4-EN31 | Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente | NO APLICA |
| Aspectos | Evaluación ambiental de los proveedores | NO APLICA.<br><br>Nota: La evaluación de proveedores se ha venido haciendo en base a criterios técnicos, de calidad del servicio, producto, entrega, etc. Siguiendo las exigencias de trazabilidad alimentaria recogidas en el APPCC. No obstante, en adelante incorporaremos otros criterios tales como el impacto medioambiental en sus operaciones, dentro de nuestra estrategia de tracción apoyo a la cadena de suministro para la implantación de la RSC en su sistema de gestión. |

| | | |
|---|---|---|
| G4-EN32 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales | NO APLICA |
| G4-EN33 | Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto | NO APLICA |
| Aspectos | Mecanismos de reclamación en materia ambiental | |
| G4-EN34 | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | 31 |

| Categoría | Desempeño social | Página |
|---|---|---|
| **Subcategorías** | **Prácticas laborales y trabajo digno** | |
| Aspectos | Empleo | |
| G4-LA1 | Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región | 34 |
| G4-LA2 | Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad | NO APLICA |
| G4-LA3 | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo | 35 |
| Aspectos | Relaciones entre los trabajadores y la dirección | NO APLICA.<br>La relación entre los trabajadores y la dirección está conforme a lo dispuesto en el Convenio que aplica en la empresa (Convenio de Hostelería de Castellón). |
| G4-LA4 | Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos | NO APLICA |
| Aspectos | Salud y seguridad en el trabajo | |
| G4-LA5 | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral | NO APLICA |
| G4-LA6 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo | 35 |

| | | |
|---|---|---|
| G4-LA7 | Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad | NO APLICA |
| G4-LA8 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | NO APLICA |
| Aspectos | Capacitación y educación | |
| G4-LA9 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral | 36 |
| G4-LA10 | Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales | NO APLICA |
| G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional | NO APLICA |
| Aspectos | Diversidad e igualdad de oportunidades | |
| G4-LA12 | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | 37 |
| Aspectos | Igualdad de retribución entre mujeres y hombres | |
| G4-LA13 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad | 39 |
| Aspectos | Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | NO APLICA<br><br>Nota: La evaluación de proveedores se ha venido haciendo en base a criterios técnicos, de calidad del servicio, producto, entrega, etc. Siguiendo las exigencias de trazabilidad alimentaria recogidas en el APPCC. No obstante, en adelante incorporaremos otros criterios tales como las prácticas laborales en sus operaciones, dentro de nuestra estrategia de tracción apoyo a la cadena de suministro para la implantación de la RSC en su sistema de gestión. |
| G4-LA14 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales | NO APLICA |
| G4-LA15 | Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto | NO APLICA |
| Aspectos | Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales | |

| | | |
|---|---|---|
| G4-LA16 | Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | 39 |

| Subcategorías | Derechos humanos | Página |
|---|---|---|
| Aspectos | Inversión | NO APLICA.<br><br>Todas las operaciones de SLER Eurhostal se realizan en el contexto de Alcossebre, en la provincia de Castellón, y respetan la legalidad vigente en todo lo que respecta a Derechos Humanos. No se contemplan por tanto medidas concretas en relación a la promoción, defensa y protección de los Derechos Humanos, por considerarse condiciones mínimas indispensables de actuación. |
| G4-HR1 | Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | NO APLICA |
| G4-HR2 | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados | NO APLICA |
| Aspectos | No discriminación | |
| G4-HR3 | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas | 39 |
| Aspectos | Libertad de asociación y negociación colectiva | NO APLICA.<br><br>Dada la naturaleza estacional del modelo de negocio de SLER Eurhostal las personas que conforman la plantilla lo hacen en la modalidad de "fijo discontinuo" o "temporal". Esto lleva a que la plantilla que, si bien es estable de una temporada a otra en la mayoría de los casos, no ha planteado a la Dirección la posibilidad de crear espacios de negociación colectiva. Hay trabajadores/as afiliados a diferentes sindicatos, pero lo están de manera individual y ello no ha supuesto ninguna ventaja o desventaja en la negociación de sus condiciones laborales o medidas concretas. Este aspecto no es considerado como material para SLER Eurhostal, ni para el personal como un grupo de interés prioritario para la empresa. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| G4-HR4 | Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos | NO APLICA |
| Aspectos | Trabajo infantil | NO APLICA.<br><br>Nota: La empresa se encuentra al amparo de la legislación laboral vigente en España y con ello a todo lo dispuesto en materia de trabajo infantil que ésta establece. Por tanto, no consideramos este un aspecto material. |
| G4-HR5 | Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil | NO APLICA |
| Aspectos | Trabajo forzoso | NO APLICA.<br><br>Nota: La empresa se encuentra al amparo de la legislación laboral vigente en España y con ello a todo lo dispuesto en materia de trabajo infantil que ésta establece. Por tanto, no consideramos éste como aspecto material. |
| G4-HR6 | Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso | NO APLICA |
| Aspectos | Medidas de seguridad | NO APLICA.<br><br>Nota: La empresa no cuenta con personal de seguridad propio ni contratado a terceros. Por tanto, no consideramos éste como aspecto material. |
| G4-HR7 | Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones | NO APLICA |
| Aspectos | Derechos de la población indígena | NO APLICA.<br><br>En nuestro contexto no hay población indígena, por lo que no aplica este aspecto |
| G4-HR8 | Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas | NO APLICA |

| | | |
|---|---|---|
| Aspectos | Evaluación | NO APLICA.<br><br>No se plantean medidas asociadas a la Evaluación de en materia de DDHH. |
| G4-HR9 | Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos | NO APLICA |
| | Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos | NO APLICA |
| G4-HR10 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos | NO APLICA |
| G4-HR11 | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas | NO APLICA |
| Aspectos | Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos | NO APLICA.<br><br>La empresa cuenta con una política de "Puertas abiertas", mediante la cual cualquier persona en cualquier momento puede acceder a la dirección para transmitir sus quejas, reclamaciones y sugerencias a la dirección. Si bien esta política es muy valorada por el personal de SLER Eurhostal, consideramos que es importante contar con mecanismos formales que amplíen las garantías de los/as trabajadores de la empresa y que les permitan transmitir sus quejas, reclamaciones y sugerencias de manera totalmente confidencial, sin miedo alguno a represalias o medidas arbitrarias. |
| G4-HR12 | Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | NO APLICA |

| Subcategorías | Sociedad | Página |
|---|---|---|
| Aspectos | Comunidades locales | |
| G4-SO1 | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local | 42 |
| G4-SO2 | Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales | NO APLICA |
| Aspectos | Lucha contra la Corrupción | NO APLICA.<br><br>SLER Eurhostal es una empresa familiar, con una estructura de gobierno pequeña y horizontal, lo cual |

| | | |
|---|---|---|
| | | hace innecesario el establecimiento de mecanismos de lucha contra la corrupción.<br><br>La ratio de pago de nuestra empresa es excelente. No se aceptan obsequios personales. En caso de recibir material extra de un proveedor se reparte entre el personal.<br><br>No se ha dado en toda la historia de la empresa ningún caso de corrupción o similar. |
| G4-SO3 | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados | NO APLICA |
| G4-SO4 | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción | NO APLICA |
| G4-SO5 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | NO APLICA |
| Aspectos | Política pública | NO APLICA.<br><br>La empresa no ha realizado aportación alguna a iniciativas políticas, partidarias, más allá de las acciones de patrocinio y colaboraciones con colectivos y entidades no lucrativas que se han realizado en la comunidad y que quedan explicadas en otros apartados de la Memoria. |
| G4-SO6 | Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario | NO APLICA |
| Aspectos | Prácticas de competencia desleal | NO APLICA.<br><br>La empresa tiene una relación cordial con la mayoría de los hoteles de la localidad. Se establecen espacios de comunicación y coordinación para cuestiones que atañen al sector turístico, que nos lleva a Comunicarnos regularmente y a apoyarnos como sector. |
| G4-SO7 | Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados | NO APLICA |
| Aspectos | Cumplimiento regulatorio | |

| | | |
|---|---|---|
| G4-SO8 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | 42 |
| Aspectos | Evaluación de la repercusión social de los proveedores | NO APLICA.<br><br>Nota: La evaluación de proveedores se ha venido haciendo en base a criterios técnicos, de calidad del servicio, producto, entrega, etc. Siguiendo las exigencias de trazabilidad alimentaria recogidas en el APPCC. No obstante, en adelante incorporaremos otros criterios tales como la repercusión social de nuestros proveedores en sus operaciones, dentro de nuestra estrategia de tracción apoyo a la cadena de suministro para la implantación de la RSC en su sistema de gestión. |
| G4-SO9 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social | NO APLICA |
| G4-SO10 | Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas | NO APLICA |
| Aspectos | Mecanismos de reclamación por impacto social | |
| G4-SO11 | Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | 42 |

| Subcategorías | Responsabilidad sobre productos | Página |
|---|---|---|
| Aspectos | Salud y seguridad de los clientes | |
| G4-PR1 | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras | 43 |
| G4-PR2 | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes | NO APLICA |
| Aspectos | Etiquetado de los productos y servicios | |
| G4-PR3 | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos | 44 |

| | | |
|---|---|---|
| G4-PR4 | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes | NO APLICA |
| G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes | NO APLICA |
| Aspectos | Comunicaciones de Mercadotecnia | |
| G4-PR6 | Venta de productos prohibidos o en litigio | NO APLICA |
| G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | 44 |
| Aspectos | Privacidad de los clientes | |
| G4-PR8 | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes | 45 |
| Aspectos | Cumplimiento regulatorio | |
| G4-PR9 | Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios | 45 |

**VERIFICACIÓN**

No se ha realizado verificación externa.

# 7 SOLICITUD DE COMENTARIOS

Dentro de nuestro compromiso asumido con el Diálogo con nuestros Grupos de Interés solicitamos a los lectores retroalimentación, comentarios sobre el contenido de la memoria que permita a la empresa introducir mejoras en nuestra gestión y en las próximas memorias.

Ponemos a su disposición para ello contacto al que pueden enviar sus sugerencias. Esperamos que sea de vuestro interés y para cualquier consulta no dudéis en contactar con nosotros.

¡Un millón de gracias!

Tatiana de Ledesma
**Complejo Eurhostal**
C/Jai Alai 2 12579 Alcossebre
Tel 964 41 24 26
Email: tledesma@eurhostal.com

*Esta Memoria ha sido elaborada con el apoyo de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo de la Generalitat Valenciana, mediante la concesión de ayudas destinadas a la promoción de la economía sostenible.*

COMPLEJO
EURHOSTAL

WWW.EURHOSTAL.COM

**EDICIÓN**

Octubre de 2020