

INTURCOSA

**INSTALACIONES TURÍSTICAS
COSTERAS S.A.**

Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CUADRO INTEGRADO DE
INDICADORES CII-FESG
(INFORME INTEGRADO)



GRUPO INTUR

2021

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADO
(EINFC)**

INTRODUCCIÓN

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG de AECA es un modelo de información integrada, compuesto por indicadores, cuantitativos y cualitativos, sobre cuestiones financieras, sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Basado en los principios fundamentales de relevancia y concisión tiene como objetivo fundamental ofrecer una visión estratégica de la organización y su capacidad para generar valor en el corto, medio y largo plazo, así como identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG tiene como marco conceptual de referencia el formulado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), partiendo, a su vez, de la anterior propuesta de AECA para la normalización de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa. En la formulación de los indicadores del CII-FESG se han considerado como referencias marcos internacionales (GRI, UNCTAD ISAR- Naciones Unidas, IAS-IFRS, CDP, ISO, OCDE) y marcos nacionales (IAGC-CNMV, AECA).

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos, se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo a inicios de 2021. Este análisis se ha realizado a partir de diversas fuentes de información y valorando la relevancia que tienen para el Grupo Inturcosa los asuntos de preocupación para sus grupos de Interés, De esta forma, se ha determinado que algunos de los indicadores requeridos por la Ley 11/2018 no son relevantes o no aplican para el Grupo.

El Estado de Información No Financiera

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG da cumplimiento a la Ley 11/2018, del 28 de diciembre sobre información no financiera y diversidad, trasposición de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo en dichas materias, y con las Directrices de la Comisión Europea para la elaboración de informes no financieros, siendo referenciada por la propia Ley, constituyendo a su vez, el Estado de Información No Financiera de la entidad.

ÍNDICE

A- MODELO DE NEGOCIO

1. Organización y entorno

- 1.1 Descripción de la organización
- 1.2 Descripción del entorno externo a la organización
- 1.3 Desafíos e incertidumbres
- 1.4 Principales cuestiones sectoriales

2. Objetivos estratégicos

- 2.1 Definición de objetivos
- 2.2 Estrategias

3. Modelo de negocio

- 3.1 Esquema del modelo de negocio
- 3.2 Entradas, factores productivos adquiridos y procesados
- 3.3 Actividades, procesos productivos
- 3.4 Salidas, bienes y servicios producidos

4. Análisis de materialidad

B- DILIGENCIA DEBIDA: POLÍTICAS Y RESULTADO DE APLICACIÓN DE DICHAS POLÍTICAS

5. Políticas y procedimientos de diligencia debida

- 5.1 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración
- 5.2 Política en relación con la cadena de suministro
- 5.3 Política en materia medioambiental
- 5.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal
- 5.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos
- 5.6 Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno
- 5.7 Políticas sobre otros aspectos

C- RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- 6.1 Detección de riesgos
- 6.2 Evaluación de riesgos
- 6.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos
- 6.4 Oportunidades

D- CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES (CII-FESG) 2020-2019

INFORME DE VERIFICACION INDEPENDIENTE

A- MODELO DE NEGOCIO

La pandemia y el contexto actual han catalizado, sin duda, el cambio en el modelo social que ya estábamos experimentando. Un cambio en la que la tecnología y la sostenibilidad -desde su perspectiva económica, medioambiental y social- adquieren una dimensión sin precedentes.

Hemos pasado de la era de los compromisos a la era del desempeño, de los valores empresariales al propósito, de los planes al impacto, del negocio responsable al negocio sostenible, de colaborar con nuestros públicos a co-crear con ellos. En definitiva, de crear riqueza a crear valor

1. Organización y entorno

1.1 Descripción de la organización

Detalles sobre la organización y su estructura: actividad, dimensiones, su ámbito de actuación territorial, posición en la cadena de valor.

GRUPO INTUR es un grupo empresarial de origen familiar, que desde 1963 ha ido evolucionando y especializándose en la gestión de actividades turísticas, de alojamiento y restauración. Una especialización traducida en un firme compromiso con la búsqueda constante de nuevas fórmulas turísticas enfocadas a ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y el compromiso con la búsqueda constante y efectiva del equilibrio entre nuestra actividad empresarial y el entorno que nos rodea. A través de nuestros principales valores:

CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

HONESTIDAD Y COMPROMISO CON EL ENTORNO

INNOVACION Y MEJORA CONTINUA

PROFESIONALIDAD Y TRABAJO EN EQUIPO

GRUPO INTUR es la marca corporativa de Inturcosa (INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A. Y SDES DEPENDIENTES) que consolida las cuentas de estas sociedades dependientes y sus actividades. Su ámbito territorial es España, aunque nació en Castellón en 1963 donde mantiene su domicilio social.

Inturfood Restauración, S.L.

P.I. Ciudad del transporte – C/ Francia, 183 - Castellón

El desarrollo de las actividades del sector de hostelería.

Elba II, S.L.

C/ Trinidad, 75 - Castellón

Actividad constructora en general y explotación de estaciones de servicio, hoteles y demás locales.

Hotel Plaza San Martin, S.A.

C/ Trinidad, 75 - Castellón

Actividad compra, venta, alquiler de inmuebles, transformación, adaptación de inmuebles para su concesión en instalaciones hoteleras y explotación directa e indirecta de instalaciones de hospedaje.

Hoteles Intur San Sebastián, S.L.U.

C/Francia, s/n, esquina Cuadra Saboner – Castellón

Explotación de hoteles, cafeterías, restaurantes, bares, pubs, mesones y toda clase de negocio de hostelería.

Inturex Hotels, S.L.U.

C/Francia, 183, P.I Ciudad del Transporte – Castellón

Explotación de hoteles, cafeterías, restaurantes, bares, pubs, mesones y toda clase de negocio de hostelería.

Intur Hoteles Management, S.L.U.

C/Francia, 183, P.I Ciudad del Transporte – Castellón

Explotación de hoteles, cafeterías, restaurantes, bares, pubs, mesones y toda clase de negocio de hostelería.

Los principales indicadores de su actividad son:

EN ALOJAMIENTO:

Desde nuestra área de alojamiento hemos contribuido a lo largo de los años al fomento, desarrollo y promoción del turismo, apostando siempre por un modelo basado en la calidad, la experiencia y el 'know how' que nos permite continuar impulsando el crecimiento de este sector, tan estratégico para la economía nacional

Mas 55 años de experiencia y gestionando 10 establecimientos turísticos ubicados en 5 comunidades autónomas que suman un total de 1038 habitaciones. Siendo uno de ellos 1 edificio de apartamentos turísticos en Sevilla, que próximamente ampliará, incorporando a su gestión otro edificio de apartamentos en Valencia:

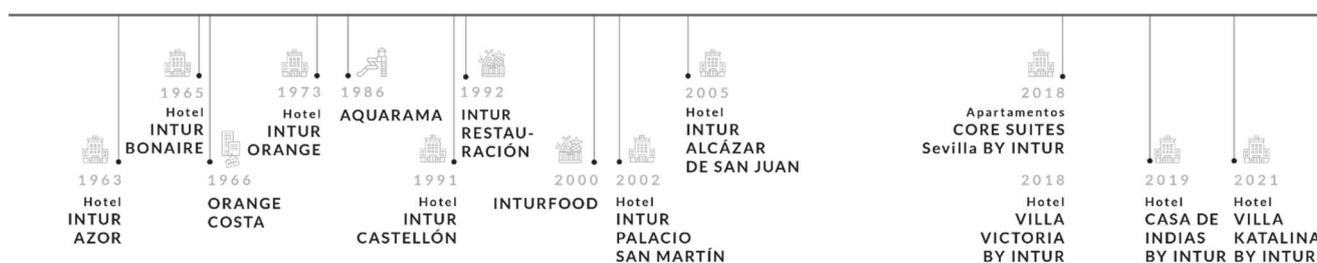
Intur Azor, Intur Bonaire, Intur Orange, todos ellos en Benicasim (Castellón), Intur Castellón, Intur Alcázar de San Juan en Ciudad Real, Intur Palacio San Martín en Madrid, Villa Victoria by Intur y Hotel Villa Katalina by Intur en la ciudad San Sebastián y Casa de Indias by Intur en Sevilla. Además, cuenta con un edificio de apartamentos vacacionales en la capital hispalense: Core Suites by Intur

Gracias a nuestra amplia y diversificada oferta, dentro de la que contamos con hoteles urbanos, vacacionales, familiares y singulares, en estos momentos ocupamos uno de los primeros puestos del Ranking Hosteltur dentro de las medianas y pequeñas cadenas. Un hito especialmente relevante para nuestra compañía tras la crisis sanitaria, en la que hemos demostrado nuestra capacidad de adaptación con el programa Feeling Safe, un plan de reapertura integrado por exhaustivas medidas y protocolos de actuación ante los distintos escenarios que ha ido presentando el Covid-19.

En este sentido ha sido especialmente relevante nuestra orientación hacia un servicio personalizado y la búsqueda de la excelencia en el servicio.

EN RESTAURACION:

En Intur **Restauración Colectiva** gestionamos la actividad y logística de comedores escolares, comedores de empresas y comedores de hospitales aplicando un modelo de gestión sostenible Mas de 30 años de experiencia en más de 30 municipios de la comunidad valenciana, que dan servicio a más de 80 comedores colectivos ofreciendo diariamente cerca de 10.000 menús Desde **Intur Food Services**, nuestra cocina central, elaboramos productos a medida, para lo que abarcamos una gran variedad de referencias en producto precocinado en quinta gama enfocado al sector delivery, distribución alimentaria y canal Horeca.



La plantilla media del Grupo en los ejercicios 2021 y 2020 es la siguiente:

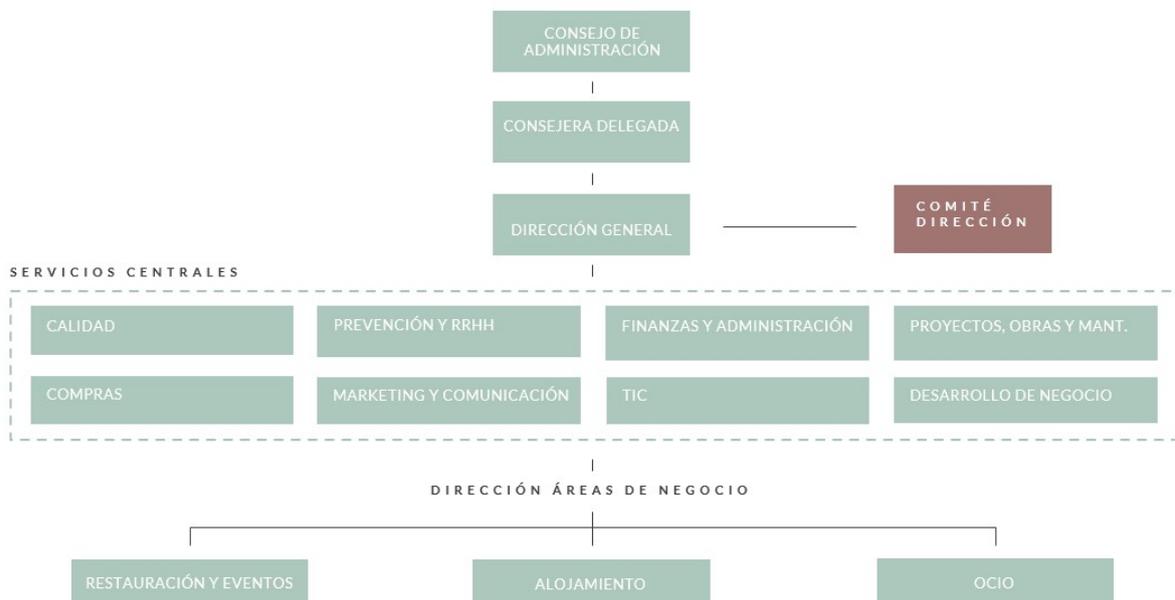
Categoría	2021			2020		
	Número	Desglose		Número	Desglose	
		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
Dirección	14,00	6,00	8,00	10,84	6,84	4,00
Administración	16,94	4,00	12,94	19,10	4,77	14,33
Técnicos	33,60	16,77	16,83	34,97	16,97	18,00
Fabricación/producción/otros	650,99	75,77	575,22	564,78	60,39	504,39
TOTAL	715,53	102,54	612,99	629,69	88,97	540,72

Organizada en base a esta estructura ORGANIZATIVA FUNCIONAL

Nuestros años de experiencia nos han permitido desarrollar una estructura organizativa sólida y optimizada dentro de la compañía.

Una estructura creada y diseñada para dar soporte a cada Área de negocio y a todas las personas que formamos parte de Grupo Intur, y con el firme propósito de conseguir un crecimiento sostenible del negocio.

Los **servicios centrales** de Intur ofrecen el soporte necesario a cada una de las áreas de negocio del grupo para su correcta gestión y el óptimo desarrollo de su actividad.



1.2 Descripción del entorno externo a la organización

Detalles sobre el panorama competitivo, las macro y micro condiciones de las jurisdicciones en que opera y los principales retos políticos, ambientales o tecnológicos a los que se enfrenta en dichos ambientes.

El sector turístico en España cierra con una facturación un 42% inferior a antes del estallido de la pandemia. La industria confía en que en 2022 se consolide la reanudación de los viajes, aunque la mayoría de los empresarios pospone a 2023 la salida total de la crisis.

La actividad turística en España todavía no se ha despertado por completo del batacazo que sufrió por la pandemia. La paralización de los viajes hasta el pasado mayo —cuando se levantó el estado de alarma— y la rápida eclosión de contagios por la sexta ola en la recta final de año hicieron que 2021 fuera testigo de una recuperación llena de altibajos. El sector facturó casi 90.000 millones de euros, lo cual aún está un 42,8% por debajo del volumen de negocio que registraba antes del estallido de la pandemia y a un nivel muy parecido al de 2003, según el Informe de Perspectivas presentado por el lobby empresarial turístico Exceltur. Los empresarios esperan que 2022 suponga una consolidación para la recuperación del turismo, a pesar de un comienzo de año complicado ante el impacto de la triple crisis provocada por la variante ómicron, el encarecimiento de la energía y la crisis de suministros. Esas dificultades hacen que la mayoría de los empresarios vuelva a posponer la salida total de la crisis hasta 2023.

El menor volumen de la demanda extranjera se debe mayoritariamente a las medidas que han ido imponiendo los mercados de origen, concretamente Francia, Alemania y, sobre todo, el Reino Unido. Este país, que es la primera fuente de ingreso del turismo extranjero en España, levantó las restricciones de movilidad a finales de verano y, dos meses después, tuvo que dar marcha atrás para contener el avance de ómicron. A partir de diciembre los viajeros británicos que volvían de España tenían que realizarse una PCR aunque estuvieran vacunados y aislarse hasta el resultado.

A lo largo de 2021, el empleo ha mostrado un mejor comportamiento que la actividad turística (-23,8% frente a -42,8%). Los portavoces de Exceltur consideran que esta diferencia refleja la apuesta de los empresarios por tratar de acelerar la recuperación de la normalidad, una realidad que ha sido posible también por el apoyo de los ERTE que han contribuido en el mantenimiento del personal.

Las perspectivas para el 2022 son más prometedoras, y podríamos definirlo como un futuro "agridulce" provocado por la incertidumbre vinculada a la evolución de la variante ómicron en el comienzo de año y el incremento desorbitado de la inflación, costes energéticos y de materias primas desde el inicio del primer trimestre con la guerra de Ucrania. Según las encuestas realizadas por la asociación, los empresarios confían en que saldrán del bache actual en el segundo semestre, aunque ya en marzo se empezará a ver la luz al final del túnel. Las previsiones vaticinan que el PIB turístico español alcanzará los 135.000 millones de euros, lo que supone recuperar el 87,5% de la actividad prepandemia. De cumplirse este escenario, el sector turístico representaría un 10,5% de la economía española, frente al 7,4% estimado por Exceltur para 2021 y al 5,5% de 2020 calculado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), cuando la industria se hundió por completo. La restauración de las ventas prevista para este año se trasladará a todos los subsectores de la cadena turística, aunque las compañías de transporte y las agencias de viaje tardarán más en recuperarse de su convalecencia.

Para garantizar la supervivencia del mayor número de empresas, la alianza turística solicita una mayor atención en la distribución de los fondos Next Generation EU. El sector pide también el mantenimiento del esquema actual de los ERTE —que caduca en marzo—, hasta finales de 2022, y la aprobación de un nuevo plan de ayudas directas a pymes turísticas para preservar su solvencia financiera. Desde Exceltur, defienden una vez más el impulso de un PERTE de 15.000 millones de euros para resolver las asignaturas pendientes y fortalecer la competencia de las localidades pioneras del litoral, que tienen desde décadas necesidades de transformación estructural.

Gestión de la crisis Sanitaria provocada por el COVID-19

Tras el inicio de la pandemia del COVID-19 desde mediados de marzo 2020 en Europa, la demanda hotelera ha disminuido drásticamente debido a los confinamientos, las restricciones de viaje y el distanciamiento social, lo que ha afectado drásticamente a la movilidad.

Durante los meses de bloqueo, aislamiento e intenso confinamiento desde marzo a finales de mayo 2020 la mayoría de nuestros hoteles estuvieron cerrados y los que permanecieron abiertos lo fueron con fines solidarios y de necesidad de suministro a hospitales, residencias...etc. Como resultado, el segundo trimestre fue el trimestre más afectado con un nivel de demanda extremadamente bajo.

La reapertura paulatina de hoteles se inició a finales de mayo y se hizo de manera progresiva en función de la recuperación de la demanda y con foco en optimizar la rentabilidad.

A pesar del bajo nivel de demanda, la fortaleza comercial y la flexible estructura operativa y financiera del Grupo, le han permitido superar los grandes desafíos del 2020, afianzando esta recuperación en 2021, y viendo el próximo 2022 el fin de esta situación sanitaria.

Plan de Contingencia para afrontar la crisis sanitaria del COVID-19

Como consecuencia de las excepcionales circunstancias ocurridas tras el inicio de la pandemia global (COVID-19), el Grupo implementó diferentes medidas y planes para adecuar el negocio y asegurar su sostenibilidad, con el objetivo de minimizar los costes durante los cierres de hoteles, preservar la liquidez para atender las necesidades operativas y asegurar que la reactivación de la actividad hotelera se lleve a cabo de forma eficiente y bajo la premisa de las máximas garantías en materia de salud y seguridad.

Dada la falta de visibilidad sobre la velocidad de la recuperación del negocio, se implementaron y continúan implementadas las siguientes medidas de disciplina y control de costes para asegurar la minimización de gastos operativos y preservar la liquidez:

Personal: El Grupo llevó a cabo ajustes, suspensiones y reducciones temporales de jornada y salario en hoteles y oficinas centrales por causas de fuerza mayor o motivos productivos. Estos procesos han continuado durante el segundo semestre de 2020 para reducir la fuerza laboral de manera temporal y se extenderán durante la primera parte del 2021.

Costes operativos:

- Negociaciones con proveedores para reducir los costes de adquisición, buscar productos alternativos de menor coste y lograr mejoras en los términos de pago.
- Reducción significativa de los costes de marketing y publicidad a pesar de la necesidad de incentivar los ingresos.

La recuperación de la demanda se producirá una vez se modere la propagación del virus y se extienda la implementación de la vacuna en la población. El Grupo aprovechará su fuerte posicionamiento en el mercado nacional con excelentes ubicaciones y un alto reconocimiento de marca.

1.3 Desafíos e incertidumbres

Detalles sobre las principales expectativas, datos esperados sobre la evolución del entorno externo o posibles circunstancias futuras que afecten a la disponibilidad de recursos clave.

Ante los desafíos vividos e incertidumbres de los últimos años y el contexto actual, Ahora más que nunca, las empresas tenemos un rol determinante en este aspecto; somos agentes del cambio, hacemos posible la evolución. No solo en la actividad que desarrollamos generando empleo, sino, sobre todo, en el modo en que lo hacemos y el impacto que tiene en nuestro entorno.

Las nuevas generaciones reclaman empresas con propósito, fieles, coherentes con su actividad y su identidad, cultura y valores. Tenemos una gran oportunidad de mostrar socialmente la relevancia de las empresas en el progreso económico, pero también el social, para construir el futuro, y orientando la gestión de nuestros negocios a las expectativas de nuestros públicos de interés

Nuestro reto es lograr adaptarnos y aprovechar las oportunidades, siempre gestionando con prudencia los riesgos y amenazas.

Por ello, las palancas que nos van a dar ese impulso de crecimiento y optimización de la gestión ante el cambio de nuestro entorno cada vez más rápido creemos que son:

la Innovación tecnológica La digitalización de nuestro Grupo es la mayor de las expectativas que estamos afrontando. Principalmente vamos a centrarnos en dos líneas de crecimiento: una, la atención y acercamiento al cliente interno y externo.

Y la segunda, la automatización de gestión para mejorar la experiencia del cliente y la agilidad en procesos

En este sentido se ha implantado el check-in online en nuestros establecimientos hoteleros, , se ha mejorado la estrategia de marketing digital y gestión de datos a través de la herramienta sales forcé-marketing cloud, y tenemos en previsto iniciar durante 2022 junto con la Universitat Jaume I , un innovador proyecto de robótica en nuestros hoteles y estudiando varias vías en este sentido para ofrecerle una experiencia adaptada, por ejemplo, trabajando el reconocimiento facial para el check-in.

En restauración hemos desarrollado una app de usuarios, que favorece la comunicación entre familias, colegios, empresas y cualquier usuario de comedor, con información online de menús, pedidos, galería de imágenes se informes nutricionales entre otras cosas.

Además, para mejorar la gestión y trabajo del equipo, implantamos varias herramientas digitales internas: contiGO: app de comunicación interna para empleados, Windows 365 y todas sus mejoras en aplicaciones, Sharepoint como intranet y gestión documental en la nube que nos permite mejora de procesos y trabajo en equipo.

El excelente desempeño de la Compañía en los últimos años ha sido el resultado de un proceso de profunda transformación del Grupo, como son la diversificación, inversión, innovación y adecuación a realidades en constante cambio uno de los desafíos del sector hotelero está en los apartamentos turísticos tanto urbanos como de playa cuya regulación se hace imprescindible para la mejora de la competitividad y la transparencia, regulación que no solo debe tener carácter estatal sino Europeo y Global dada la incidencia que tienen las plataformas P2P (peer-to-peer) en ese tipo de alquileres. La mejora de la eficiencia y calidad debe venir acompañada de mejoras continuas de sostenibilidad y medioambiente, igualmente se hace imprescindible la inversión e implementación de tecnología, unido a un cambio en la oferta hacia turismo de mayor gasto per cápita.

El Grupo ha obtenido determinadas certificaciones que minoran el impacto de estos riesgos (ISO 9001); (ISO14001); (ISO 18001); Certificado “Q”; Compromiso Calidad Turística, y otras certificaciones de seguridad e higiene en el trabajo. Los riesgos de carácter fiscal y financiero están suficientemente cubiertos.

Además, en Grupo Intur se han implementado planes de actuación como prevención ante la pandemia, en toda su actividad diseñados tanto para empleados como clientes y usuarios de nuestros servicios:

- Plan Feeling safe en alojamiento
- Plan Alimentando tu tranquilidad en restauración

Ambos se han ido actualizando según la normativa anunciadas por sanidad y administraciones de las distintas comunidades donde opera la compañía.

Somos muy conscientes de que nuestro mayor valor es el equipo y la importancia que tiene en estos momentos de garantizar su seguridad laboral. Incluyen medidas preventivas de seguridad y acciones correctivas en todas las instalaciones, cambios de protocolos internos, uso de EPIS y calendarios de comunicación y formación tanto para empleados como clientes para garantizar la seguridad de todas las personas



En HOTELES INTUR Hemos diseñado un plan de reapertura de todos nuestros hoteles para garantizar la seguridad, salud y bienestar de clientes y empleados. Para garantizar seguridad en el trabajo y acoger a nuestros huéspedes para que puedan visitarnos y disfrutar de su estancia con total tranquilidad.



En INTUR RESTAURACION COLECTIVA diseñamos un plan de reinicio de nuestra actividad en todos nuestros comedores y cocinas para garantizar tu seguridad, salud y bienestar. Queremos que disfrutes de tu experiencia con nosotros con total tranquilidad por eso diseñamos nuevos protocolos y normativas adaptadas a todas las personas

1.4 Principales cuestiones sectoriales

Cuestiones que presentan una importancia relativa significativa para las sociedades que operan en el mismo sector, o que comparten cadenas de suministro.

Mientras las grandes cadenas han aprovechado los años de bonanza para crecer fuera y dentro de nuestras fronteras, en el caso de pequeñas y medianas se han producido más claroscuros en su devenir excepto aquellas que si bien no se han expandido fuera si han crecido dentro, introduciendo diferenciaciones en su oferta y mejorando sus instalaciones para ofrecer un mejor servicio y obtener un mejor rendimiento, como ha sido el caso del Grupo Intur. Los alquileres de alojamiento privado a corto plazo (STR) es el mayor inconveniente con que se encuentra el sector hotelero necesita un rápido desarrollo legal que permita una competencia leal, y para ello deben dejar de depender únicamente de reglamentaciones municipales y/o regionales y tener una respuesta nacional e internacional.

A pesar de la incertidumbre generada por la guerra de Ucrania y el aumento del coste de suministros, tanto energéticos como del petróleo las expectativas para el sector turístico en 2022 se esperan con fuertes incrementos.

2. Objetivos estratégicos

2.1 Definición de objetivos

Detalle de objetivos a corto, medio y largo plazo.

Nuestra estrategia como empresa responsable con nuestro entorno es sumarnos a los **ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU**. Planificando así, unas metas y acciones que contribuyan a mejorar el bienestar de las personas, la mejora continua e innovación en el servicio y lograr un crecimiento sostenible minimizando el impacto medioambiental de nuestra actividad.

Recuperación tarifas y ocupaciones 2019 mejorando gestión de costes para afianzar recuperación, e incorporación de nuevas unidades en expansión

En el año 2021 la cadena de Hoteles Intur acometió reformas, afianzó nuevas aperturas y mejoras en la digitalización según el plan estratégico establecido,

La estrategia principal del grupo tiene como objetivo continuar con la **expansión y crecimiento sostenible** a través de la búsqueda de nuevos establecimientos en gestión que permitan estar presentes en los principales destinos españoles urbanos y de playa , y que permitan cubrir las expectativas del mercado en diversos segmentos : business corporate y escapadas familiares con niños o adultos en pareja o con amigos, tanto en urbanos como vacacionales y mercado principalmente nacional , pero con el objetivo de crecer en la demanda de mercados internacionales como Francia , EEUU y Reino Unido como principales mercados emisores , siempre buscando la excelencia operacional y la mejora continua en experiencia del cliente .

En restauración centraremos nuestro crecimiento de manera orgánica en la comunidad valenciana

Con el objetivo de abordar este crecimiento, iniciaremos en 2022 un proyecto de Rebranding de marca hotelera que nos permitirá redefinir nuestro producto por su tipología, imagen y servicio a través de la creación de una estructura de marcas y submarcas con las que poder competir en el mercado.

Nuestro segundo objetivo estratégico se focaliza en las personas. El equipo es clave para conseguir una experiencia satisfactoria que cumpla expectativas de clientes: **captar y retener talento, formación y mejorar comunicación interna.**

Y por último la optimización de las costes y **consumos responsables** para lograr crear valor económico social y medioambiental en nuestro entorno

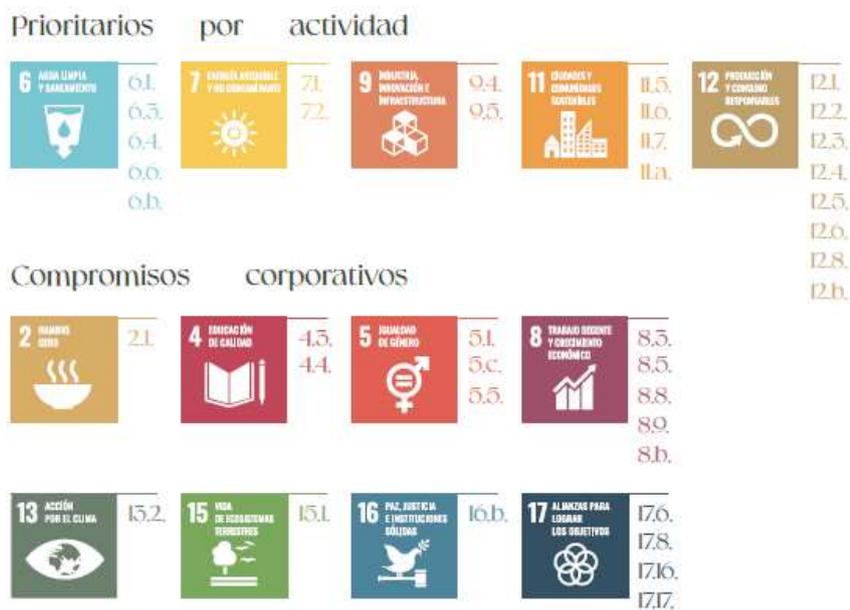
2.2 Estrategias

Detalle de acciones y estrategias implantadas para alcanzar cada uno de los objetivos marcados.

Nuestros planes consisten en seguir avanzando en la innovación con rigurosidad para la satisfacción del cliente en paralelo a la consecución de dejar nuestra huella positiva en nuestro entorno social y medioambiental, sin dejar de lado la seguridad y salud laboral, desde nuestra organización Saludable se mantienen los requisitos desde la óptica de la Psicología Ocupacional Positiva, para ello nuestro conocimiento en profundidad de nuestros puntos fuertes nos permiten obtener el máximo partido a nuestro potencial, sin olvidar el obligado cumplimiento de la normativa vigente en Prevención de Riesgos Laborales.

Nuestra estrategia para lograrlo será la identificación, selección y priorización de aquellos ODS con los que se contribuye a través de nuestra gestión

Identificación de los ODS PRIORITARIOS y ODS CORPORATIVOS de acuerdo nuestra actividad y a la cadena de valor de nuestras compañías y la importancia de nuestros grupos de interés.



3. Modelo de negocio

3.1 Esquema del modelo de negocio

Descripción de cómo la organización transforma los insumos en productos y resultados, cumpliendo sus objetivos de generación de valor.

Nuestro modelo de negocio está vinculado especialmente al sector turístico, alojamiento tanto Hotelero como apartamentos vacacionales, incluyendo la restauración colectiva y elaboraciones en quinta gama para su comercialización vía restaurantes y/o catering, nuestros insumos van dirigidos a dar dichos servicios de la manera más eficiente para nuestra clientela y entorno. A los efectos de cumplir con dichos objetivos se han corregido determinadas desviaciones de gastos estructurales aplicando una mayor eficiencia en la estructura administrativa mediante centralización de las operaciones de Front Office y Back Office, así como un empuje en la política de contención del gasto sin menoscabar el servicio.

En el Grupo también se encuentra una empresa dedicada a la actividad de la construcción, concretamente en el ejercicio 2021 se ha iniciado la construcción de un complejo residencial ofreciendo viviendas y apartamentos de vacaciones

3.2 Entradas, factores productivos adquiridos y procesados

Descripción de los principales insumos que utiliza la organización.

La empresa concentra su gestión de compras de manera centralizada en su mayor parte obteniendo economías de escala con el consiguiente ahorro, así los activos de operación tales como la lencería y el menaje son objetos de mayor centralización y algo menos los suministros de alimentación y bebidas, así como los energéticos, de telefonía y otros. El factor decisivo de la Industria Hostelera radica en la prestación de servicios de alojamiento y restauración con lo que queda a expensas de la presencia del cliente en el lugar fijo donde radica el Establecimiento. Luego el factor de ocupación es decisivo. Los hoteles clasifican sus costos en función de la actividad, departamento o servicio que realizan y se imputan de manera directa o indirecta, tanto en materias primas, mano de obra y otros gastos operativos.

3.3 Actividades, procesos productivos

Detalles sobre los procesos que sigue la organización para transformar insumos en productos o salidas, incidiendo en aspectos como la mejora de dichos procesos a través de la diferenciación y de la innovación.

La centralización de compras, así como su digitalización es un factor básico en la obtención del mejor costo para nuestro grupo, con ello obtenemos el punto de equilibrio sobre el que permuta nuestras ofertas de precios, en nuestro caso la diferenciación, la calidad en el servicio, el tratamiento al cliente es la base sobre la que radica toda nuestra política empresarial, por lo tanto, la continua renovación e innovación de nuestros activos materiales e inmateriales nos garantiza esta fidelización clientelar.

Con más de 30 años de experiencia, e integrado por un equipo de profesionales de la nutrición altamente cualificado, Intur Restauración Colectiva gestiona eficazmente la actividad y logística de comedores escolares, comedores de empresas y comedores de hospitales, y acreditándolo con el sello km0 y red de alimentación sostenible. En INTUR restauración buscamos convertirnos en la cocina de nuestros clientes, siendo capaces de fabricar productos a medida, para lo que abarcamos gran variedad de referencias en producto precocinado en quinta gama enfocado al sector delivery distribución alimentaria y canal Horeca.

La obtención del certificado KMO por nuestro departamento de compras tiene como objetivo poner en valor el trabajo de organizaciones como Intur que apuestan por una estrategia orientada a favorecer e impulsar el consumo local y de temporada-

Y es que para la obtención de este certificado es imprescindible contar con proveedores homologados con criterios de calidad, priorizando aquellos agentes locales que trabajan, además, con productos de la zona y de temporada. Un compromiso que en Intur Restauración Colectiva han validado a través de un proceso de evaluación externa llevado a cabo en su departamento de compras, a través del cual se ha verificado oficialmente el cumplimiento de todos los requisitos. Modelo acreditado por el certificado oficial “Kilómetro 0” concedido por el Instituto de Certificación CERTEX, que avala nuestra apuesta por el comercio de proximidad y los alimentos de calidad y temporada, así como por la reducción de las emisiones de CO2 y los desperdicios de elementos no biodegradables

3.4 Salidas, bienes y servicios producidos

Detalles sobre los productos y servicios generados, así como sobre los subproductos y residuos.

Los servicios propios de una actividad turística, tales como alojamientos, restauración, tanto en cafeterías, restaurantes o gestión de comedores colectivos y elaboraciones propias, son nuestros principales outputs.

- Unidades alojativas
- Comidas y bebidas en restaurantes y colectividades
- Elaboraciones en quinta gama

4. Análisis de la Materialidad

En 2021, llevamos a cabo un proceso de revisión y actualización del análisis de materialidad, con el objeto de asegurar el alineamiento entre las principales expectativas de los grupos de interés, y enfocar los nuevos objetivos del Grupo en dar respuesta a los principales desafíos, oportunidades y tendencias del entorno.

Analizamos, todas las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés (mediante el análisis de contexto y de partes interesadas en el procedimiento a tal fin de calidad). Una vez desarrollado dicho análisis, que actualizamos con periodicidad anual, llevamos a cabo un análisis que nos permite evaluar los posibles riesgos de la compañía en cuanto a los diferentes grupos de interés.

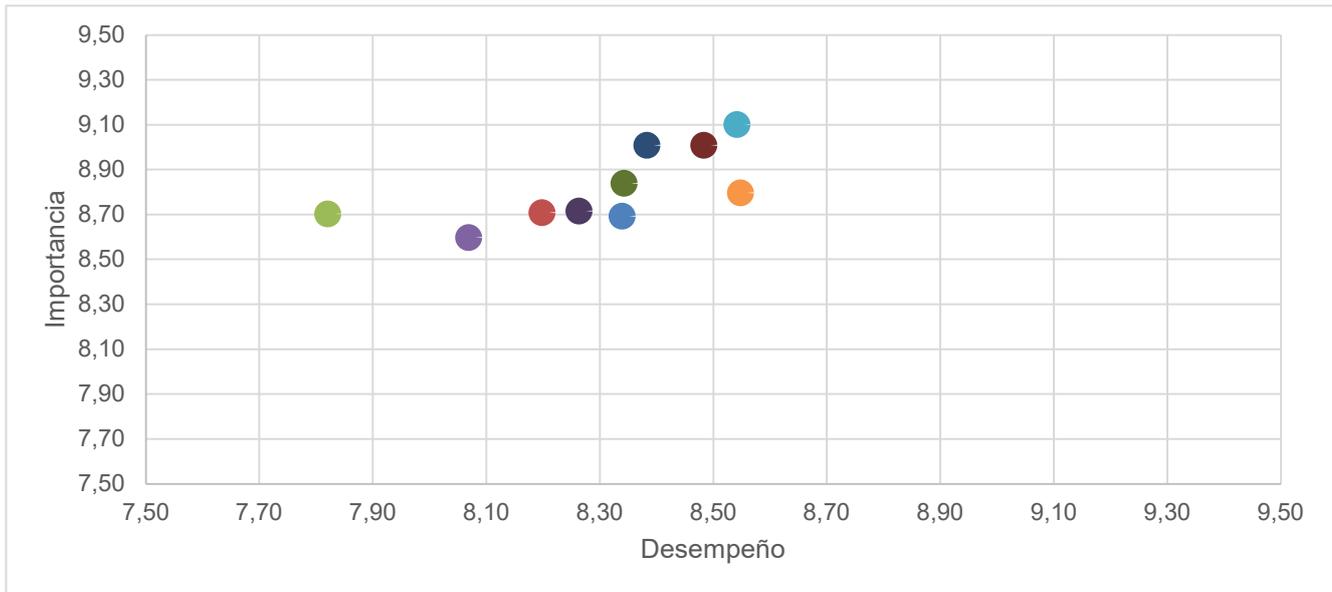
Nuestros principales grupos de interés:

- Clientes
- Proveedores
- Empleados
- Colaboradores entidades y administración local

La identificación de 10 asuntos materiales se ha hecho en base a un análisis del contexto actual, combinando temáticas relacionadas con el negocio y su visión estratégica, criterios ESG (ambientales, sociales y de gobierno), análisis de las tendencias sectoriales, los estándares del Global reporting Initiative (GRI) y la propia Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La priorización de los asuntos ofrece un doble análisis revelando su importancia interna, otorga al Consejo de Administración, la Alta Dirección y directivos con un alto impacto en la toma de decisiones del Grupo, así como la importancia relativa externa, determinada por todos los grupos de interés externos consultados.

El análisis de los resultados ha tenido en cuenta una ponderación tanto interna como externa, determinada en función del mapa de priorización de grupos de interés del Grupo. El proceso de evaluación y validación de los asuntos materiales se ha realizado bajo criterios de transparencia y rigurosidad, asegurando la calidad de los resultados obtenidos.



- Ética empresarial y cumplimiento
- Entorno regulatorio
- Atracción y desarrollo del empleado
- Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades
- Seguridad y salud
- Cadena de suministro responsable
- Medioambiente
- Tecnología, innovación y mejora continua
- Relación con los clientes/usuarios
- Acción social

Principales conclusiones y retos del análisis de materialidad

1. **Priorizar en las personas:** planes de desarrollo y gestión del talento, en la conciliación y la comunicación interna
2. **Necesidad de ampliar sistemas relacionados con ESG en la empresa:** políticas de control y mitigación riesgos en toma decisiones a través de compliance, y conocimiento compras con prácticas medioambientales
3. **Mejorar comunicación y transparencia.** de las acciones en sostenibilidad social medioambiental y de gobernanza

Nuestras políticas estratégicas están fuertemente alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por Naciones Unidas en su Agenda 2030 y nuestros productos cubren en mayor o menor medida los 17 ODS.

Los ODS constituyen una vía de conexión entre la estrategia de la empresa y las prioridades globales, al usar un lenguaje común y un propósito compartido. No solo marcan una hoja de ruta para el desarrollo sostenible, sino que ayudan a impulsar la transformación de la empresa.

asuntos materiales	Importancia para el Grupo	(*) ODS	Asunto GRI	Indicadores CII-FESG
Experiencias del cliente	El sector tan competitivo en el que opera la Sociedad, la experiencia de nuestros clientes es un factor crítico y diferencial para asegurar la satisfacción y fidelidad		Salud y privacidad del cliente, privacidad del cliente	F11 F12
Rentabilidad y solvencia	El crecimiento de la compañía, así como las decisiones de inversión demandan fortaleza y estabilidad financiera		Desempeño económico	F1 F5 F13 F14
Modelo de negocio atractivo	Para asegurar una cadena de valor sólida y confiable, nuestro modelo e negocio debe de ser una fuente de creación de valor, tanto interna como externa	 	Enfoque de gestión	S16 S17 S18 S19
Seguridad y salud	Asegurar un entorno seguro para nuestros empleados y clientes no es solo una exigencia legal, sino una prioridad para la Compañía		Salud laboral y seguridad	S13 S14 S15
Diversidad & Inclusión	Fomentar equipos de trabajo diversos y entornos inclusivos es uno de nuestros principales compromisos de nuestro Grupo	 	Diversidad e igualdad de oportunidades	S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12 CG9
Derechos Humanos	Nuestro grado de internalización y presencia en diversos países, nos hace contar con marcos de relación y gestión que garanticen su defensa y asegurar un entorno seguro y justo, tanto para nuestros empleados como para nuestros clientes		No discriminación, libertad de asociación, Trabajo infantil, Trabajo forzoso,	S20 S21
Gestión & capacitación del talento	En un entorno en el que se prevé la escasez de talento, la capacidad de atraerlo y retenerlo se convierte en una prioridad de estrategia, donde las personas son el centro	 	Empleo, formación y capacitación	S12 S13 S14 F4
Desarrollo económico y social	El Grupo tiene un compromiso importante con el desarrollo socio económico en los lugares donde está presente y compensar el impacto de su actividad	 	Impactos económicos indirectos a las comunidades locales	F4 F8 F9 F10 F16

Asuntos materiales	Importancia para el Grupo	(*) ODS	Asunto GRI	Indicadores CII-FESG
Innovación & Digitalización	Integración de tecnologías digitales y el fomento de una cultura de innovación son piezas clave en la identificación y mejoras en la optimización de los sistemas productivos del Grupo		Eficiencia productiva	S16 S17 S18 S19
Entorno regulatorio	los constantes cambios en el entorno conllevan a la creación de nuevos requerimientos legales, que pueden afectar al desarrollo habitual de las operaciones		Cumplimiento medioambiental, política pública, cumplimiento socioeconómico	
Ciberseguridad	Las nuevas tecnologías y la transición hacia un entorno cada vez más digital hacen que la seguridad de la información sea de los asuntos materiales más relevantes para nuestro grupo de interés. Los mecanismos para proteger la privacidad de los datos de nuestros clientes y trabajadores es un aspecto clave para generar confianza		Privacidad del cliente y trabajadores	
Economía circular & Consumo responsable	Impulsar un modelo de negocio responsable exige el uso eficiente de los recursos en toda la cadena de producción, desde el suministro hasta los diversos procesos productivos	  	Energía, agua, residuos, evaluación ambiental, prácticas de compras	E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9
Cambio climático	El calentamiento global es una realidad. Los entes regulatorios y la sociedad en su conjunto exigen una mayor implicación de las compañías y una gestión más innovadora y sostenible		Emisiones	E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9
Ética empresarial	Los grupos de interés no solo demandan compañías más responsables, sostenibles y rentables, sino también compañías éticas y transparentes. Hoy en día se exige una mayor transparencia por parte de la Compañía y la Alta Dirección		Ética y Transparencia, Anticorrupción, prácticas anticompetitivas	S22 S23 S24 CG10
Presencia geográfica	Ofrecer a nuestros clientes una amplia cobertura internacional es uno de los principales focos en la estrategia de crecimiento de la Compañía		Presencia en el mercado	
Biodiversidad	La conservación y protección del entorno natural en el que se desarrollan nuestras operaciones es un factor clave para asegurar un modelo de negocio sostenible		Biodiversidad	E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9

B- DILIGENCIA DEBIDA: POLÍTICAS Y RESULTADO DE APLICACIÓN DE DICHAS POLÍTICAS

5. Políticas y procedimientos de diligencia debida

5.1 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración

Detalles sobre procedimientos de selección, objetivos, medidas adoptadas, forma en la que se han aplicado y los resultados del periodo, así como las dimensiones de la diversidad: formación, experiencia profesional, edad, discapacidad y género.

Como empresa familiar, en Grupo Intur tenemos unos valores claros y definidos, que forman parte de la cultura y el funcionamiento de todas las compañías. Nuestra cultura busca contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas, a la innovación, la apuesta por nuevos sectores, la visión de futuro, la vocación de servicio, de honestidad, de respeto a los derechos humanos y de igualdad de oportunidades.

Para trasladar esta cultura a todo nuestro equipo contamos con instrumentos como el Modelo de Gestión y Buen Gobierno -común a todas nuestras compañías de Grupo Gimeno- y el Código ético establecido en Intur.

La presencia familiar en los Consejos de Administración avala y supervisa la implantación y formación en estos valores.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía. El Consejo está formado por cuatro Administradores (3 mujeres y 1 varón) con vinculación familiar. Dos de ellos realizan funciones de Alta Dirección. El origen familiar del grupo imprime una cultura y valores muy arraigados, que marcan el comportamiento del grupo y como nos relacionamos con nuestro entorno. Ser reconocidos como referentes en excelencia, sostenibilidad y responsabilidad es nuestra visión de un futuro próximo. La Dirección de la compañía define la presente Política basada en: - Ofrecer productos y servicios de la máxima Calidad. - Respaldar delegaciones (promover la implantación) para ampliar y consolidar mercados. - Prevenir la aparición de problemas y el uso de productos defectuosos. - Fomentar el desarrollo de servicios con mayor valor añadido. - Prevenir la contaminación y preservar en la medida posible su impacto en el medioambiente. - Salvaguardar la salud y seguridad de todo su personal. Todo ello será el medio para conseguir: - Satisfacción de sus Clientes. - Lograr la consecución de los Objetivos. - Contribuir directamente en la protección y conservación del medioambiente. - Prevenir el posible riesgo de sus trabajadores y el de sus clientes. (Indicadores CII-FESG relacionados: CG1-CG2-CG4-CG7-CG8-CG9-CG10).

Debido al COVID estos dos últimos años, 2021 y 2020 han sido los más complejos de su historia para el sector turístico en general y para el Grupo Inturcosa en particular, el Consejo de Administración, ha estado y estará firmemente comprometido para asegurar el mejor futuro de sus profesionales, accionistas y clientes. Un futuro que, como es lógico, pasa por garantizar la viabilidad corporativa y el mejor posicionamiento de nuestras marcas. El nuestro es un sector en permanente rotación. El compromiso de los administradores del Grupo Inturcosa es ser un actor relevante en el renacer del sector turístico a nivel nacional.

5.2 Política en relación con la cadena de suministro

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados, en materia de proveedores y subcontratas (en concreto, la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas), así como los resultados de aplicación de dichas políticas.

Compromisos con proveedores:

- **Homologación de proveedores** por nuestro Departamento de compras, con el compromiso de una relación y negociación honesta y duradera y ofreciendo además la oportunidad de trabajar en un grupo empresarial diversificado.
- Valorar proveedores por su **contribución a la sostenibilidad**
- Fomento de la **economía local** y de proximidad.
- **Apuesta por la innovación y digitalización** en los procesos de compras: app compras para pedidos. Invertir en digitalización de procesos

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependerá del impacto de dicho producto en la posterior realización del producto o sobre el producto final. Se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen criterios para la selección, evaluación y reevaluación. Se mantienen los registros de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. Para ello se define el Procedimiento Operativo de Evaluación de Proveedores. Cada departamento solicita al departamento de compras las necesidades y es este departamento quien tramita los pedidos. Se solicita por diferentes vías según el producto o servicio. La dirección de compras es el responsable de realizar la Evaluación Inicial del proveedor a través de las primeras compras. Se tiene muy en cuenta los comportamientos socialmente responsables de los proveedores habituales. El registro de resultado de la evaluación continua se realiza detectando las incidencias que pueden ocurrir, las administrativas las registra el departamento de compras y las debidas al producto o servicio las comunica cada departamento a calidad para registrarlas en la aplicación.

La reevaluación de los proveedores se realizó en la última revisión por la dirección y suele tener carácter periódico, no hay política predeterminada sobre procedencia territorial de los proveedores, aunque predominan los de carácter local. (Indicadores CII-FESG relacionados: F2-F9-F10-S16-S17-S18-S19).

5.3 Política en materia medioambiental

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados en materia medioambiental, así como el resultado de la aplicación de dichas políticas. En especial, información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales (en especial, en materia de contaminación, economía circular, uso sostenible de los recursos, cambio climático y protección de la biodiversidad).

Compromisos medioambientales

Eficiencia energética:

- **Placas fotovoltaicas**, sistemas de iluminación de bajo consumo y dispositivos de reducción del caudal de agua en puntos terminales. Instalación en cocina central y en establecimientos hoteleros durante 2022
- **Puntos de recarga de vehículos eléctricos** en nuestros parkings y sustitución paulatina de la flota de transporte por vehículos eléctricos o GLA.
- Campañas de concienciación sobre **buenas prácticas en consumos responsables** para huéspedes y empleados.

Reciclaje y eliminación de plásticos

- Reciclaje de residuos y uso de **papel reciclado**. **Proyectos reciclaje aceite y papel usado:** Ecologyc y Rastro solidario
- **Uso de botellas de cristal** o 100% reciclado e instalación de **fuentes de ósmosis**.
- **Amenities ‘SANS eco-friendly’** hechos con materiales sostenibles eliminando plásticos
- Campañas de concienciación y talleres sobre **desperdicio alimentario** (adhesión a *Too Good To Go*). Diseño manual de formación sobre despilfarro para usuarios y empleados con alcance de más de 7000 usuarios
- Sustitución y/o eliminación plásticos en desechables de un solo uso por compostables, biodegradables o reciclables
- Reutilización o donación mobiliario y enseres descartados por reformas de establecimientos para darles un nuevo uso
- **Digitalización** de los procesos
- **Utilización de tecnologías y de almacenamiento Cloud:** PMS de gestión hotelera SIHOT, Sistema de encuestas online, Office – 365 con OneDrive y SharePoint

Consumos y producción sostenible:

- **Gastronomía y economía local** con recetas propias de la cultura gastronómica incluyendo productos km 0 y fomentando la economía local y producción de proximidad. Certificación ruta del sabor en Castellón y km0 de departamento compras
- Participación en proyecto CERAI promovido por Generalitat valenciana: proyecto piloto para promover la alimentación y producción sostenible en comedores escolares
- Diseño menús sostenibles y saludables en comedores escolares para contribuir a la educación nutricional de familias, así como a la salud de niños y niñas
- Reducción emisiones CO2 mediante la compra proveedores de proximidad
- Implantación plataforma ASNUTRISOFT para gestión nutricional menús

Formación y sensibilización:

- **Proyecto educativo INTURODS:** diseñamos un proyecto educativo para los usuarios de comedores escolares con más de 300 actividades, que pretende convertir el comedor en un aula más, conocer y sensibilizar al alumnado sobre el impacto de los ODS y como contribuir individual y colectivamente con pequeñas acciones. En 2021 el alcance ha sido a más de 10.000 niños y niñas



- Manual despilfarro y formaciones en gestión residuos y compostaje
- Comunicaciones, infografías y manuales sobre buenas prácticas medioambientales y consumo responsable de nuestros recursos naturales

Contribuimos a preservar el entorno medioambiental y paisajístico en nuestros centros, fomentamos en nuestras instalaciones la cultura de un turismo sostenible incentivando y formando tanto a nuestros clientes internos como los externos para que se impliquen y colaboren con nosotros.

Es fundamental que todas las partes involucradas sean conscientes de que su actitud y sus acciones si suman para conseguir un planeta más sostenible. (Indicadores CII-FESG relacionados: E1-E2-E3-E4-E5-E6-E7-E8- E9-F17-F18)

	ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	PÉRDIDA DE BIODIVERSIDAD	DAÑOS CAUSADOS POR LA ACTIVIDAD HUMANA E INDUSTRIAL
IMPACTO	<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso empresarial y gubernamental Incumplimientos de medidas eficientes para mitigar el cambio climático Impacto directo en la población Necesidad de adaptación por parte del sector privado y la población 	<ul style="list-style-type: none"> Consecuencias irreversibles para el medio ambiente y el planeta Escasez de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Delitos medioambientales Impacto negativo para la salud, las actividades económicas y de medioambiente
MITIGACIÓN & PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de innovación Educación y formación medioambiental Estrategia comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Protección y prevención del entorno natural Impulso de la economía circular Compra de productos y soluciones sostenibles y de bajo impacto 	<ul style="list-style-type: none"> Medición del impacto para su reducción Gestión de los residuos generados Educación e información a la población
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Extensión de las temporadas turísticas Mejora del consumo eléctrico invernal 	<ul style="list-style-type: none"> Diversificación del negocio debido a nuevos patrones de consumo Mayor sensibilización y colaboración de los afectados 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor confianza de la población Mayor satisfacción de la población Mayor colaboración de la población en acciones correctoras propuestas

Sistemas de Gestión certificados:

Nuestro enfoque prioritario es la gestión eficaz y la viabilidad económica en nuestros centros de negocio, de modo que la integración de criterios responsables en los procesos es prioritaria en nuestra organización.

Comprometidos en la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes nuestras sociedades se han certificado con las normas que más se ajustan a su negocio:



Certificación km0 departamento compras



Certificación calidad turística



5.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados en materia laboral, así como los resultados de la aplicación de dichas políticas. En especial, acerca de: organización del tiempo del trabajo, salud y seguridad, relaciones sociales, formación, accesibilidad universal de las personas con discapacidad e igualdad.

Compromisos con nuestro equipo

- **Campañas periódicas** de salud y hábitos saludables.
- Instalamos nuestros **sensores de medición de CO2** en nuestros comedores para prevenir contagios por Covid-19.
- **Médico de empresa.**
- Bajo nivel de rotación en la plantilla.
- Apuesta por su **desarrollo y crecimiento** interno para fomentar talento.
- **Plan de Igualdad.**
- **Oportunidades de empleo** diverso e inclusivo.
- **Fomentar conciliación** con jornadas flexibles, y teletrabajo siempre que sea posible
- **Mejora la comunicación interna:** app contiGO
- **Fomento de la empleabilidad** con Ciclos Formativos propios y Programas Duales de Empleo

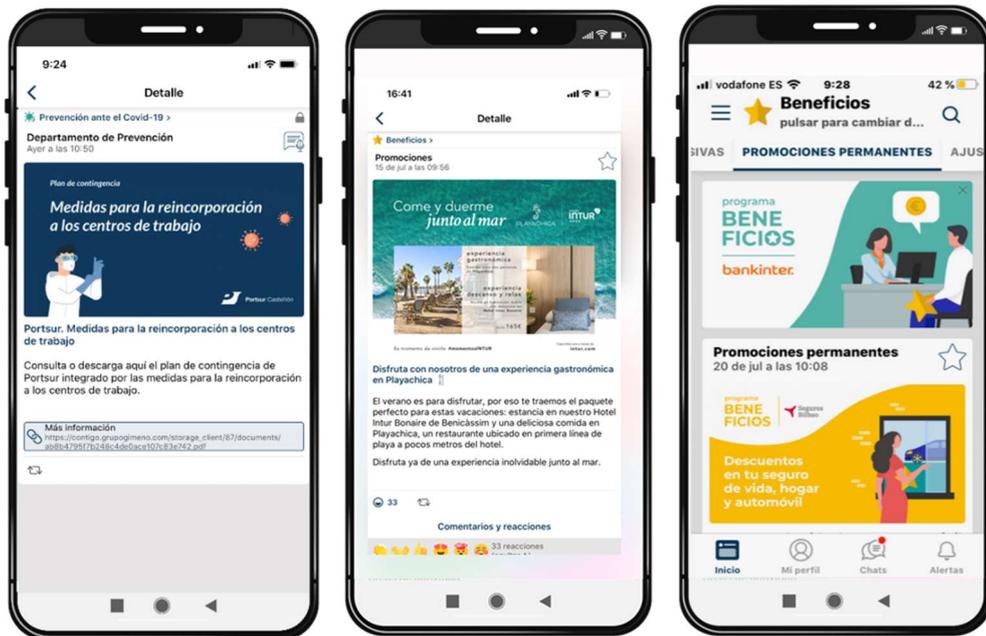
Acciones:

Digitalización de la comunicación innovando con el Canal de comunicación interna ‘contiGO’ app digital diseñada para facilitar la comunicación y ampliar alcance a toda la plantilla.

Un alto porcentaje de nuestro equipo humano desarrolla tareas vinculadas a la operativa y la producción a pie de calle, lo que nos plantea un reto: asegurar la comunicación fluida, transparente y bidireccional con ellos sin contar con herramientas como el correo electrónico o el móvil corporativo.

Para lograrlo, lanzamos contiGO. Una aplicación móvil con la que hemos conseguido llegar a la práctica totalidad de nuestro equipo a través de un canal único oficial, en el que compartimos noticias de interés, comunicados internos de Dirección, protocolos de prevención, beneficios sociales, etc.

Gracias a ella hemos logrado fomentar la comunicación interna para acercarnos a las personas y que estas se sientan escuchadas y partícipes de la actividad, el crecimiento y el éxito de nuestro grupo. Algo que contribuye enormemente a construir y potenciar el sentimiento de orgullo y pertenencia bajo tres grandes premisas: comunicar, vincular e implicar.



Prevención de Riesgos Laborales y bienestar: apostamos por la seguridad y salud de nuestros profesionales a través del desarrollo de entornos seguros en los que se mitigan los riesgos para su salud. Para esta tarea, implicamos a todo el equipo humano junto con las empresas colaboradoras, proveedoras, subcontratistas y clientes.

El grupo identifica y evalúa los riesgos laborales mediante la puesta en marcha y seguimiento del plan de prevención elaborado para los puestos de trabajo definidos en la empresa en relación con: - Evaluación de riesgos. - Controles periódicos de instalaciones y equipos de protección de trabajo. - Notificación e investigación de accidentes laborales. - Vigilancia de la salud. La Dirección de la Empresa se encuentra en el deber de promover una cultura de prevención construida sobre la base de una Política de Salud y Seguridad, herramientas específicas, procedimientos rigurosos y, sobre todo, el comportamiento prudente en todo momento de los trabajadores de la compañía y de las empresas contratadas, asumiendo el compromiso de mejora permanente y continua de la seguridad, la prevención de la salud y del medioambiente en el ejercicio de nuestra actividad. Una de las herramientas esenciales para establecer en la empresa una política de seguridad integrada va a ser el Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales, el cual unificará criterios y se utilizará para el conocimiento general de todos los trabajadores. (Indicadores CII-FESG relacionados: S1-S2-S3-S4-S5-S6-S7-S8-S9-S10-S11-S12-S13-S14-S15).

La consejera Delegada del Grupo Inturcosa ha hecho explícito una vez más, su compromiso institucional en el establecimiento y desarrollo de las políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como principio estratégico de nuestra política corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Por esta razón, en fecha 15 de enero de 2018, se firma su compromiso para aportar todos sus recursos económicos como personales necesarios, para la correcta elaboración e implantación de la que será su Plan de Igualdad de Oportunidades (2018-2021), así como para llevar a cabo un correcto seguimiento y evaluación de este.

El Grupo también cuenta con su Protocolo de Actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Conscientes de la vital importancia que supone para toda empresa que se precie, el instrumentar todo tipo de previsiones y medios, destinados a erradicar en lo posible los riesgos profesionales para una mejor calidad laboral y protección de su capital humano, La Dirección de la Empresa formula el siguiente compromiso, en lo que va a suponer:

1.-Su política de PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES integrada junto con Calidad y Medioambiente:

La Política de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral de Grupo Intur, División de Turismo y Ocio de Grupo Gimeno, tiene como objetivos, la satisfacción de sus clientes, la rentabilidad, la calidad de sus productos y servicios, la mejora continua, el respeto por el medio ambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores, así como el compromiso de responsabilidad social empresarial. Para ello se compromete a cumplir los requisitos de los Sistemas de Gestión, implantados en cada centro de trabajo: Normas UNE 182001, ISO 9001, ISO14001 y OSHAS 18001.

Los principios que destacan en Grupo Intur son:

- MEJORAR de forma continua los procesos de trabajo para optimizarlos, consiguiendo la satisfacción de nuestros clientes y la rentabilidad en los centros de trabajo
- INTEGRAR los criterios de calidad, de seguridad laboral y de medio ambiente para la mejora del desempeño, así como la seguridad y salud laboral.
- PREVENIR la contaminación que pudiera ser generada en nuestras actividades, optimizando el consumo de recursos y minimizando en la medida de lo posible la generación de residuos
- FOMENTAR la toma de conciencia, el compromiso y la participación de todos los trabajadores, en la calidad del producto o servicio, en la protección del medio ambiente, y la seguridad laboral
- MOTIVAR E INCENTIVAR las ideas y proyectos de innovación y creatividad que generen un valor añadido para la Empresa
- DISEÑAR y PROMOVER acciones que favorezcan el desarrollo social y que contribuyan a mejorar el bienestar de nuestra sociedad en general
- ANALIZAR el contexto (interno y externo) y las partes interesadas que afectan a la organización y a los sistemas de gestión para impulsar la mejora continua
- EXTENDER el alcance de la gestión a las Empresas colaboradoras introduciendo estos principios en la prestación de sus servicios
- REVISAR el cumplimiento de los objetivos e indicadores que permiten obtener la información necesaria para planificar acciones de mejora
- CUMPLIR la legislación y normativa vigente

Éstos son los principios definidos por la organización con los que nos comprometemos con ilusión y proactividad cumplir y comunicar a toda la organización.

La Dirección de la Empresa dotará de los recursos necesarios para conseguir la colaboración de todos los integrantes, ya que sin su ayuda, motivación e implicación no será posible lograr los objetivos establecidos.

Esta Política ha sido revisada y actualizada en abril del presente año.

2.- **Modalidad preventiva.** En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, se concierta con el Servicio de Prevención Ajeno UNIMAT, la cobertura de las especialidades de SEGURIDAD, HIGIENE INDUSTRIAL, ERGONOMIA Y PSICOSOCIOLOGIA, Y VIGILANCIA DE LA SALUD, de manera que los técnicos especialistas externos e internos colaboran en la realización del Plan de Prevención, Identificación de riesgos, evaluación de estos, planificación de medidas de acción, formación, revisiones médicas etc.

Entorno Laboral y Saludable

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es el encargado de definir y llevar a cabo la política preventiva que afecta al 100% de la plantilla de las Empresas, y que se materializa en dos líneas de actuación:

a) la técnico-preventiva, en la que se realizan, entre otras actividades, las evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo, la implantación de planes de emergencia y evacuación, la formación en materia de prevención de cada trabajador y la coordinación de las actividades preventivas; y

b) la de medicina del trabajo, con la realización de alrededor de 400 reconocimientos médicos al personal, la protección de empleados especialmente sensibles y la adecuación de los puestos de trabajo con material ergonómico específico, además de la realización de actividades y campañas preventivas con el objetivo de mantener y mejorar la salud de los trabajadores y de contribuir al desarrollo de una cultura preventiva y al fomento de hábitos saludables.

Significación especial, tienen los ocho procesos de gestión riesgo durante el embarazo realizados, en las que la salud de las trabajadoras ha sido, el principal objetivo para la Empresa; al igual que la adecuación del puesto de trabajo al personal con diversidad funcional, o aquellas personas que se reincorporan después de una baja médica de larga duración. En éstas el Servicio Médico valora su capacidad para desarrollar las tareas correspondientes a su puesto de trabajo, y establece si necesita un plazo de adaptación

Fomentamos la cultura de la prevención a través de la planificación de campañas centradas en aspectos clave para garantizar la seguridad y salud en el trabajo. En los últimos ejercicios se han organizado las siguientes campañas de prevención:

SEGURIDAD VIAL

A fin de velar por la seguridad en las carreteras, comunicamos de manera periódica una serie de consejos y datos a tener en cuenta en relación a la correcta conducción.

SALUD POSTURAL

Los trastornos musculoesqueléticos constituyen el problema de salud laboral más frecuente. Por ello, y a fin de evitarlos, compartimos con el equipo una serie de ejercicios a realizar para reducir el estrés, la fatiga física, mental y visual.

RIESGO DE CAÍDAS

Las caídas por resbalones o tropiezos por obstáculos o irregularidades en el suelo son riesgos a tener en cuenta en los lugares de trabajo, especialmente en días lluviosos y áreas de exterior. A fin de evitarlos compartimos con la plantilla una serie de recomendaciones.

ESTRÉS TÉRMICO

Con la llegada del verano, es frecuente la aparición de enfermedades relacionadas con el calor. Para evitarlas, lanzamos cada año una comunicación que ayude a conocer cómo combatir las erupciones cutáneas, el agotamiento por calor, la deshidratación, los calambres o los golpes de calor.

Otras campañas enfocadas a PREVENCIÓN SALUD

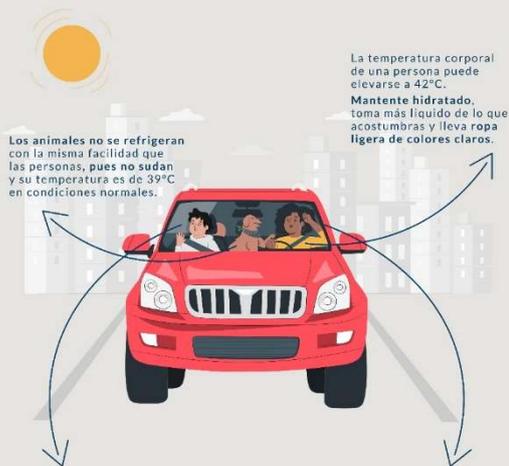
- Campaña de detección precoz de la hipertensión ocular
- Campaña vacunación antigripal

Al mismo tiempo, se difundieron una serie de comunicaciones de recomendaciones y hábitos saludables, para concienciar a la plantilla, y proporcionarles información sobre:

- Folleto hábitos Saludables Deporte
- Folleto hábitos Saludables Cuida tus ojos
- Folleto hábitos Saludables Protección Solar
- Folleto hábitos Saludables Hidratación Adecuada

Aprende a prevenir los riesgos de las altas temperaturas en el interior de tu vehículo.

Estacionar el vehículo expuesto al sol y completamente cerrado puede aumentar la temperatura interior hasta los 60°C en tan solo 60 minutos. Por ello es importante seguir una serie de recomendaciones que nos ayuden a prevenir ciertos riesgos asociados al calor extremo.



Los animales no se refrigeran con la misma facilidad que las personas, pues no sudan y su temperatura es de 39°C en condiciones normales.

La temperatura corporal de una persona puede elevarse a 42°C. Mantente hidratado, toma más líquido de lo que acostumbras y lleva ropa ligera de colores claros.

La temperatura de los/as niños/as asciende de 3 a 5 veces más rápido que la de un adulto debido a su menor reserva de agua. La hipertermia ocurre en menos de 20 minutos y puede provocar la muerte en 2 horas.

No dejes objetos que puedan estropearse por el calor en la guantera o cualquier otro lugar como móviles, discos, penDrive, gafas u otros dispositivos.

Consejos prácticos

- Coloca parasoles en los parabrisas
- Estaciona en la sombra
- Deja ligeramente abiertas las ventanillas

Antes de montar...

- Enciende el aire acondicionado
- Baja las ventanillas o abre las puertas para que salga el calor

Como sugerencia

- Si es posible lava el coche en el túnel de lavado; el agua enfriará la chapa y, por consiguiente, el vehículo

Recomendaciones para mejorar la salud postural

Los trastornos musculoesqueléticos constituyen el problema de salud laboral más frecuente. Para evitarlos, te aconsejamos realizar los siguientes ejercicios, que te ayudará a reducir la fatiga física, mental y visual, así como el estrés.

DESCANSA LOS OJOS



Mueve tus ojos en todas las direcciones sin mover la cabeza.



Abre bien los ojos y luego ciérralos con fuerza.



Por último, calienta tus manos frotando las palmas entre sí y tapa los ojos con ellas.

DESCARGA LA MANDÍBULA



Haz muecas, bosteza, afeja la boca y masajea la articulación con los dedos frotando arriba y abajo.



DESTENSA CUELLO Y HOMBROS



Mueviza suavemente el cuello en todas las direcciones manteniendo unos segundos cada posición.



Apoya una mano sobre otra y estira los brazos hacia delante. Repite estirando por encima de la cabeza.



Dibuja círculos amplios con los hombros, lentamente y con los brazos relajados.

ALIVIA MANOS Y MUÑECAS



Cierra tus manos lo más fuerte que puedas y luego ábrelas por completo.



Mueve las manos flexionando las muñecas hacia arriba y, a continuación, extiende las muñecas hacia abajo y vuelve a la posición neutra.

RELAJA LA ESPALDA



Manteniendo las rodillas hacia delante, gira despacio todo el tronco hasta que llegues al respaldo. Mantén la posición y respira.



Enrosca tu columna hacia delante y déjate caer progresivamente y con las manos apoyadas en los muslos baja hasta donde puedas.



Apoya tus antebrazos sobre la mesa, deja caer la cabeza entre ellos, alarga un poco los brazos y flexiona las manos.

En el mismo orden de cosas, La Empresa imparte en sus diferentes centros de producción, así como en las oficinas centrales, principalmente, cursos de seguridad en el trabajo, de capacitación en caso de emergencias, formación en materia de higiene alimentaria, y mantiene un programa de análisis de posibles riesgos laborales al tiempo que estudia las causas que pudieran provocarlos. Cualquier suceso se investiga, analiza y se busca la mejor solución para evitar que se repita.

En 2021 y 2020 los datos más relevantes son los siguientes, destacando la reducción de la siniestralidad y del absentismo, como indicadores a tener en cuenta:

Indicador Siniestralidad Laboral	2020	2021	% Variación
Accidentes Laborales con Baja Médica Leves	12	29	142%
Mujeres	12	25	108%
Hombres	0	4	100,00%
Días de baja médica	612	728	19%
Índice de Incidencia	21,41%	40,96%	91%
Índice de Incidencia Sector	30,82%	36,50%	18%

Fomentamos la promoción interna, pero además ante la necesidad búsqueda de nuevos profesionales, actualmente, estamos trabajando en un proyecto educacional junto a la Generalitat valenciana (donde más presencia tenemos), para promover el desarrollo de un módulo de la FP dual. Una colaboración que creemos servirá para despertar nuevas vocaciones, crear talento y dignificar el sector

5.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados en materia de respeto a los derechos humanos, así como el resultado de la aplicación de dichas políticas.

Con la suscripción por parte del grupo INTUR e impulso de los Principios del Pacto Mundial de la organización de Naciones Unidas, se quiere manifestar el respeto por los derechos humanos, que obviamente son seguidos escrupulosamente por los propios valores de las empresas que conforman el Grupo. No habiéndose dado nunca ningún caso de denuncia relacionada con la vulneración de los derechos humanos. (Indicadores CII-FESG relacionados: S20-S21)

5.6 Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de supervisión y lucha contra la corrupción y el soborno, así como el resultado de la aplicación de dichas políticas. En especial, medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

La política de esta en este grupo a lo largo de estos años ha sido el mantenimiento de un código ético de valores equivalente a los principios sobre corrupción y soborno de iniciativas internacionales como el pacto mundial, en concreto la política interna del grupo exige que todas las actividades se desarrollen con estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada uno de los países donde se opere, nuestro código de valores promueve la transparencia, la prohibición de sobornos tanto en pagos como en cobros, en general la exposición del grupo a situaciones indeseables tales como corrupción, soborno o blanqueo de capitales es mínima sirviendo como ejemplo el que nunca en nuestra historia se ha dado ningún caso de corrupción ni soborno. Las sociedades del grupo han realizado las actas de blanqueo de capitales indicando la titularidad real de cada una de ellas. Las últimas actas de Blanqueo del grupo de sociedades de Inturcosa datan de entre el 2013 y 2020 (Indicadores CII-FESG relacionados: S22-S23-S24-CG10).

Ciberseguridad.

En la actualidad, las incidencias en la seguridad de la información suponen uno de los principales riesgos a los que las empresas están expuestas. Por ello en el Grupo Inturcosa nos enfocamos en fortalecer los mecanismos y protocolos de seguridad informática, a través de políticas, normas, procedimientos y formación a empleados.

La estrategia en materia de ciberseguridad está en constante revisión en los comités que tiene el equipo directivo que supervisa la estrategia de ciberseguridad en el Grupo de empresas. Para lograr los objetivos planteados, se identifican y planifican una serie de iniciativas y medidas a implementar para mejorar las capacidades de seguridad del Grupo, así como prevenir y mitigar cualquier riesgo que pueda surgir.

Con motivo de la pandemia, ha crecido el teletrabajo y, por tanto, el uso de dispositivos fuera del entorno seguro de las empresas. Desde el Grupo Inturcosa se ha teletrabajado en una mayor monitorización de toda la red, con herramientas que permiten un mayor control de posibles accesos indebidos, así como en una fuerte concienciación a sus empleados y directivos, con el fin de minimizar riesgos de ciberataques, algo que se ha visto incrementado durante la crisis sanitaria.

5.7 Políticas sobre otros aspectos sociales

Descripción de las políticas de: compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio. Descripción de las políticas sobre consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas. Sobre todos estos aspectos, resultados de la aplicación de dichas políticas. Finalmente, información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.

Hacemos partícipes a las personas que dan vida a nuestro grupo de los compromisos y valores corporativos, poniendo en marcha campañas internas que fomenten nuestra solidaridad compartida:

- Recaudación de fondos con motivo de la crisis sanitaria en favor de Cruz Roja y Cáritas
- Concurso navideño de dibujo solidario

Compartimos nuestros proyectos y colaboramos en la divulgación de buenas prácticas sostenibles y donaciones con nuestro entorno:

- **Escuela de familias:** asesoramiento a padres y madres sobre conceptos básicos para abordar una alimentación saludable capaz de nutrir a toda la familia con Escuela Familias. Una iniciativa con la que buscamos dar a conocer la vinculación que existe entre la alimentación y aspectos tan importantes como la salud, la gestión de las emociones y el rendimiento
- **Donación enseres:** mobiliario, ropa, productos higiene y alimentos. Beneficiario CARITAS
- **Aceite solidario:** ONG Rastro Solidario, a la que donamos aceite para su reciclado y posterior venta y donación a causa social de nuestra elección
- Colaboración en sorteos y premios con nuestros servicios y productos en eventos y rifas solidarias (alojamiento en nuestros hoteles, cestas de alimentos en restauración... etc).
- Socios **AECC Castellón** Campaña

- **KM de Ilusión por la INCLUSIÓN:** patrocinio carrera solidaria en colegios para sensibilizar y concienciar fomentando el empleo inclusivo en nuestros establecimientos, siendo beneficiarios del empleo los alumnos de la fundación Síndrome de Down Castellón



Nos adherimos a **asociaciones empresariales y sectoriales** que contribuyen a potenciar el sector en innovación, empleo, comercialización y progreso:

AERCOV: asociación sectorial empresas restauración colectiva comunidad valenciana

ITH: instituto tecnológico hotelero

HOSBEC: asociación hotelera comunidad valenciana

AVE: asociación empresa comunidad valenciana

AEHM (Asociación empresarial hotelera de Madrid)

AHT (Asociación de hostelería y turismo de Ciudad Real)

AHSP (Asociación de hoteles de Sevilla y provincia)

HAGI (Asociación de hoteles y alojamientos de Guipúzcoa)

CLUB DE PRODUCTO turismo Castellón

La política de relaciones institucionales puesta en práctica facilita canales de comunicación permanentes con las entidades públicas y privadas con las que se establecen contactos. La responsabilidad de la detección y el análisis de las expectativas de los Clientes es de la Dirección Comercial, asesorado por sus Comerciales. La Dirección General debe conocer los resultados de dichos análisis para comprobar la adecuación de la Política de Calidad y considerar si debe realizar alguna modificación, indicándolo en los pronunciamientos del seguimiento de la revisión del sistema por la dirección. Cuando un cliente tiene un problema, el personal responsable envía un aviso al área manager para que resuelva el mismo o ponga en conocimiento de la Dirección la incidencia para su evaluación y solución. Con esta información, a final de año se presenta un informe resumen a dirección General. Los servicios y productos turísticos que la sociedad comercializa no se incluyen en la declaración de la Posición común 625/2006, de 16 de septiembre, relativa a la prohibición de vender o suministrar armas y material relacionado al Líbano. Tampoco se incluyen en la declaración del Reglamento (CE) N° 1210/ 2003 del Consejo, 7 de julio de 2003 relativo a determinadas restricciones específicas aplicables a las relaciones económicas y financieras con Irak y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 2465 del Consejo. (Indicadores CII-FESG relacionados: F4-F8-F9-F10-F16-S16-S17-S18-S19)

C- RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1 Detección de riesgos

Identificación de los principales riesgos que son específicos para la organización a corto, medio y largo plazo.

El Consejo de Administración de la compañía es el órgano responsable de la supervisión del sistema de gestión de riesgos. Además de los riesgos avanzados en el propio informe de gestión y la memoria consolidada, que damos por reproducidos, ampliamos con carácter más generalistas los principales riesgos que nos son específicos. Competencia desleal en el servicio de alquileres de viviendas turísticas, el desarrollo del BIG DATA, el internet de las cosas, la segmentación de la clientela por afinidad y/o origen. Son algunos de los potenciales riesgos versus retos a los que nuestra organización se enfrenta para que reviertan en oportunidades de negocio.

El Grupo utiliza los conceptos de riesgo inherente y residual. Se entiende como riesgo inherente el nivel de riesgo existente sin tener en cuenta el efecto de mitigación de los controles implantados en la Compañía. Sin embargo, el riesgo residual si tiene en cuenta el efecto de estos controles mitigantes, por lo que se conoce como el nivel de riesgo que persiste tras aplicar todas las medidas de control que existen en el Grupo Inturcosa. Los riesgos detectados son los siguientes:

- Negocio. Legislación laboral, convenios colectivos
- Estratégicos. Canales de distribución, incapacidad para encontrar crecimiento adicional.
- Cumplimiento. Privacidad de datos (RGPD)
- Factores externos. Cambio del ciclo económico, nuevos competidores.
- Sistemas. Ciberataques, incapacidad para estar al día en la tecnología.

Ante estos riesgos el grupo cuenta con medidas de control interno y externo, así como medidas de gestión, para mitigar al máximo los mismos.

Riesgos emergentes

Dentro del ciclo de gestión de riesgos descrito anteriormente, el Grupo Intur incorpora una dimensión temporal que le permite identificar, valorar y gestionar riesgos que pueden tener un impacto en el negocio en el medio o largo plazo y que requieren medidas de mitigación o respuesta específicas. Los riesgos emergentes detectados son los siguientes:

- **Riesgos relacionados con los patrones sociales de comportamiento.** El cambio de hábito de los consumidores, y la llegada al mercado de nuevos competidores, cuyas ofertas y modelo de negocio alteran los códigos del Grupo, hace que se tenga que incrementar la oferta y diversificar las oportunidades expuestas a los viajeros. Si el Grupo no detecta los nuevos comportamientos de los consumidores y no responde rápidamente ofreciendo experiencias adecuadas a sus huéspedes, la cuota de mercado y el nivel de actividad podrían ver afectados negativamente, con un impacto negativo tanto en ingresos como en beneficios.
- **Riesgos tecnológicos.** Los negocios del Grupo se basan en multitud de procesos y aplicaciones que apoyan tanto a los empleados como a los clientes cuando reservan estancias. La gran mayoría de estos procesos dependen de complejos sistemas de información TI. Estos datos que son guardados y procesados por el Grupo, pueden sufrir daño accidental o malicioso. Garantizar la seguridad protección y disponibilidad de los datos es una prioridad para la Compañía.

6.2 Evaluación de riesgos

Descripción de las metodologías que permiten evaluar el impacto de los riesgos detectados.

El control de gestión interno y la información integrada (financiera y no financiera) evalúan de manera continua la evolución de las magnitudes asociadas con los citados riesgos y su impacto a distintos niveles. El diseño de un adecuado plan de actuación contra los riesgos y su ejecución exitosa se presenta como una herramienta adecuada para evaluar el impacto de los riesgos.

6.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos

Descripción de las acciones previstas para mitigar el posible efecto de los riesgos y de la diligencia debida en cada caso.

Un modelo de dirección y gestión basado en la permanente innovación, atento a las nuevas tendencias y a la creación de nuevos servicios y productos, sobre la base de una integración digital en todos los sistemas. Revisión permanente de procesos y modelos organizativos que huye de la inmovilidad y de antiguos enfoques ineficaces. Establecimiento de acuerdos y alianzas de carácter estratégico, con entidades e instituciones nacionales e internacionales. Procesos de toma de decisiones adecuados a las necesidades y retos de cada momento.

6.4 Oportunidades

Identificación de las principales oportunidades que son específicas para la organización a corto, medio y largo plazo.

Un modelo de dirección y gestión basado en la permanente innovación, atento a las nuevas tendencias y a la creación de nuevos servicios y productos, sobre la base de una integración digital en todos los sistemas. Revisión permanente de procesos y modelos organizativos que huye de la inmovilidad y de antiguos enfoques ineficaces. Establecimiento de acuerdos y alianzas de carácter estratégico, con entidades e instituciones nacionales e internacionales. Procesos de toma de decisiones adecuados a las necesidades y retos de cada momento.

D-INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO (KPI)- 2021-2020

CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES (CII-FESG) 2021-2020

Indicadores Clave (KPIs)		VALOR REPORTADO								
		Básicos (57)	2021	2020	Compuestos (34)	2021	2020	Complejos (6)	2021	2020
Indicadores financieros (16)										
Eficiencia económica										
F1	Ingresos	€	22.823.000	14.056.000				F1/S1	31.920,28	22.311,11
F2	Gastos de proveedores	€	10.148.000	7.420.000	F2/F1	44,5%	52,8%			
F3	Valor Añadido	€	12.675.000	6.636.000	F3/F1	55,5%	47,2%			
F4	Remuneración a los empleados	€	10.012.000	8.395.000	F4/F1	43,9%	59,7%	F4/S1	14.002,80	13.325,40
F5	Beneficio Bruto	€	784.000	-2.123.000	F5/F1	3,4%	-15,1%			
F6	Gastos financieros	€	340.250	290.927	F6/F1	1,5%	2,1%			
F7	Retribución de los propietarios	€	0	0	F7/F1	0%	0%			
F8	Impuesto sobre beneficios	€	53.929	243.599	F8/F1	0,2%	1,7%			
F9	Contribución económica a la comunidad	€	0	0	F9/F1	0%	0%			
F10	Contribución económica a la administración pública	€	3.437.000	3.175.000						
F11	Inversión I+D+i	€	0	0	F11/F1	0%	0%			
F12	Inversión total	€	2.341.000	2.047.000	F12/F1	10,3%	14,6%			
F13	Rentabilidad	%	0,31	-17,49						
F14	Endeudamiento	%	166	151						
F15	Autocartera	%	2,13	2,12						
F16	Subvenciones	€	754.000	246.000						
F17	Inversión ambientalmente sostenible	€	0	0						
F18	Inversión socialmente responsable	€	0	0						
Indicadores ambientales (9)										
Eficiencia energética y emisiones										
E1	Consumo de energía	MwH	4.061	2.014				E1/F1	0,00	0,00
E2	Consumo de agua	m³	25.088	16.414	E2/E1	617,8%	815%			
E3	Emisiones contaminantes Scope 1	GEI	1.340	1.301	E3/E1	33%	64,6%	E3/F1	0,00	0,00
E4	Emisiones contaminantes Scope 2	GEI	N/A	N/A	E4/E1	N/A	N/A			
E5	Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3)	GEI	N/A	N/A	E5/E1	N/A	N/A			
E6	Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3)	GEI	N/A	N/A	E6/E1	N/A	N/A			
Eficiencia gestión de residuos										
E7	Generación de residuos	t	20,99	7,6	E4/E1	0,5%	0,4%			
E8	Residuos gestionados	t	20,99	7,6	E5/E1	0,5%	0,4%			
E9	Residuos reutilizados	t	3,91	3,4	E6/E1	0,1%	0,2%			
Indicadores sociales (24)										
Capital Humano										
S1	Empleados	num	715	630						
S2	Diversidad de género de los empleados	num	613	541	S2/S1	85,7%	85,9%			
S3	Puestos de alta dirección	num	14	11	S3/S1	2%	1,7%			
S4	Diversidad de género en la alta dirección	num	8	4	S4/S3	1,1%	0,6%			
S5	Estabilidad laboral	num	589	476	S5/S1	82,4%	75,6%			
S6	Derecho al permiso parental	num	1	4	S6/S1	0,1%	0,6%			
S7	Derecho al permiso maternal	num	22	23	S7/S1	3,1%	3,7%			
S8	Discapacidad	num	8	9	S8/S1	1,1%	1,4%			
S9	Riesgo laboral	num	0	0	S9/S1	0%	0%			
S10	Absentismo	días	16.193	11.998						
S11	Rotación de empleados	num	136	106	S6/S1	19%	16,8%			
S12	Creación neta de empleo	num	1.792	1.634	S7/S1	250,6%	259,4%	S12/F1	0,00	0,00
S13	Antigüedad laboral	años	32,29	7,85						
S14	Formación de empleados	horas	3.600	4.082						
S15	Empleados cubiertos con convenio colectivo	%	100	100						

Indicadores Clave (KPIs)		VALOR REPORTADO								
		Básicos (57)	2021	2020	Compuestos (34)	2021	2020	Complejos (6)	2021	2020
Indicadores sociales (24)										
Capital Social										
S16	Regulación acerca de clientes	num	0	0						
S17	Cadena de suministro	num	0	0						
S18	Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	num	0	0						
S19	Pago a proveedores	Días	47,98	57,84						
Derechos Humanos, anticorrupción y soborno										
S20	Respeto de los Derechos Humanos	num	0	0						
S21	Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos	num	0	0						
S22	Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno	horas	0	0						
S23	Irregularidades en materia de corrupción y soborno	num	0	0						
S24	Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	num	0	0						
Indicadores de Gobierno Corporativo (10)										
Buen Gobierno Corporativo										
CG1	Consejeros	Num	4	4						
CG2	Consejeros independientes	Num	0	0	CG2/CG1	0%	0%			
CG3	Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	Num	0	0	CG3/CG1	0%	0%			
CG4	Comisión ejecutiva	Num	2	2	CG4/CG1	50%	50%			
CG5	Comité de auditoría	Num	1	1	CG5/CG1	25%	25%			
CG6	Comisión de nombramientos	Num	0	0	CG6/CG1	0%	0%			
CG7	Reuniones del consejo	Num	4	4						
CG8	Remuneración total del Consejo	€	167.656	183.657				CG8/F5	0,21	-0,09
CG9	Diversidad de género en el Consejo	Num	3	3	CG9/CG1	75%	75%			
CG10	Corrupción y soborno	Num.	0	0						

Indicadores Clave (KPIs) AECA		VALOR ESPERADO O PREDICHO 2021			GRADO CUMPLIMIENTO (%)	TASA CAMBIO (%)
		BÁSICOS	COMPUESTOS	COMPLEJOS	BÁSICOS	BÁSICOS
Indicadores financieros						
Eficiencia económica						
F1	Ingresos	22.823.000		31.920,28	100 %	62,37 %
F2	Gastos de proveedores	10.148.000	44,5%		100 %	36,77 %
F3	Valor Añadido	12.675.000	55,5%		100 %	91 %
F4	Remuneración a los empleados	10.012.000	43,9%	14.002,80	100 %	19,6 %
F5	Beneficio Bruto	784.000	3,4%		100 %	-136,93 %
F6	Gastos financieros	340.250	1,5%		100 %	16,95 %
F7	Retribución de los propietarios	0	0%		100 %	0 %
F8	Impuesto sobre beneficios	53.929	0,2%		100 %	-77,86 %
F9	Contribución económica a la comunidad	0	0%		100 %	0 %
F10	Contribución económica a la administración pública	3.437.000			100 %	8,25 %
F11	Inversión I+D+i	0	0%		100 %	0 %
F12	Inversión total	2.341.000	10,3%		100 %	14,36 %
F13	Rentabilidad	0,31			100 %	-101,77 %
F14	Endeudamiento	166			100 %	9,93 %
F15	Autocartera	2,13			100 %	0,47 %
F16	Subvenciones	754.000			100 %	206,5 %
F17	Inversión ambientalmente sostenible	0			100 %	0 %
F18	Inversión socialmente responsable	0			100 %	0 %
Indicadores ambientales						
Eficiencia energética y emisiones						
E1	Consumo de energía	4.061		0.00	100 %	101,64 %
E2	Consumo de agua	25.088	617,8%		100 %	52,85 %
E3	Emisiones contaminantes Scope 1	1.340	33%	0.00	100 %	3 %
E4	Emisiones contaminantes Scope 2	N/A	N/A		N/A	N/A
E5	Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3)	N/A	N/A		N/A	N/A
E6	Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3)	N/A	N/A		N/A	N/A
Eficiencia gestión de residuos						
E7	Generación de residuos	20,99	0,5%		100 %	176,18 %
E8	Residuos gestionados	20,99	0,5%		100 %	176,18 %
E9	Residuos reutilizados	3,91	0,1%		100 %	10,45 %
Indicadores sociales						
Capital Humano						
S1	Empleados	715			100 %	13,49 %
S2	Diversidad de género de los empleados	613	85,7%		100 %	13,31 %
S3	Puestos de alta dirección	14	2%		100 %	27,27 %
S4	Diversidad de género en la alta dirección	8	1,1%		100 %	100 %
S5	Estabilidad laboral	589	82,4%		100 %	23,74 %
S6	Derecho al permiso parental	1	0,1%		100 %	-75 %
S7	Derecho al permiso maternal	22	3,1%		100 %	-4,35 %
S8	Discapacidad	8	1,1%		100 %	-11,11 %
S9	Riesgo laboral	0	0%		100 %	0 %
S10	Absentismo	16.193			100 %	34,96 %
S11	Rotación de empleados	136	19%		100 %	28,3 %
S12	Creación neta de empleo	1.792	250,6%	0,00	100 %	9,67 %
S13	Antigüedad laboral	32,29			100 %	311,34 %
S14	Formación de empleados	3.600			100 %	-11,81 %
S15	Empleados cubiertos por convenio colectivo	100			100 %	0 %

Indicadores Clave (KPIs) AECA		VALOR ESPERADO O PREDICHO 2021			GRADO CUMPLIMIENTO (%)	TASA CAMBIO (%)
		BÁSICOS	COMPUESTOS	COMPLEJOS	BÁSICOS	BÁSICOS
Indicadores sociales						
Capital Social						
S16	Regulación acerca de clientes	0			100 %	0 %
S17	Cadena de suministro	0			100 %	0 %
S18	Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	0			100 %	0 %
S19	Pago a proveedores	47,98			100 %	-17,05 %
Derechos humanos, anticorrupción y soborno						
S20	Respeto de los Derechos Humanos	0			100 %	0 %
S21	Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos	0			100 %	0 %
S22	Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno	0			100 %	0 %
S23	Irregularidades en materia de corrupción y soborno	0			100 %	0 %
S24	Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	0			100 %	0 %
Indicadores de Gobierno Corporativo						
Buen Gobierno Corporativo						
CG1	Consejeros	4			100 %	0 %
CG2	Consejeros independientes	0	0%		100 %	0 %
CG3	Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	0	0%		100 %	0 %
CG4	Comisión ejecutiva	2	50%		100 %	0 %
CG5	Comité de auditoría	1	25%		100 %	0 %
CG6	Comisión de nombramientos	0	0%		100 %	0 %
CG7	Reuniones del consejo	4			100 %	0 %
CG8	Remuneración total del Consejo	167.656		-1,40	100 %	-8,71 %
CG9	Diversidad de género en el Consejo	3	75%		100 %	0 %
CG10	Corrupción y soborno	0			100 %	0 %

NOTAS CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES (CII-FESG)

Las presentes Notas recogen las definiciones y presentación de los indicadores básicos junto con algunas aclaraciones sobre aspectos contenidos en éstos, de acuerdo con el modelo de información voluntaria propuesto por la propia Asociación en su Documento AECA “Información Integrada: el Cuadro Integrado de Indicadores (CII-FESG) y su Taxonomía XBRL”, emitido por las Comisiones de Estudio de: Responsabilidad Social Corporativa, Nuevas Tecnologías y Contabilidad y Principios y Normas de Contabilidad, y en el marco conceptual propuesto por el Internacional *Integrated Reporting Council* (IIRC) - Framework IR (2013).

Los indicadores compuestos y complejos resultan de la combinación de indicadores básicos según se recoge en el propio cuadro.

El grado de cumplimiento expresa la desviación entre el dato real y el dato previsto o presupuestado, mientras la tasa de cambio observa la tendencia creciente o decreciente del dato real entre dos ejercicios.

Los indicadores compuestos y complejos resultan de la combinación de indicadores básicos según se recoge en el propio cuadro.

El Estado de Información No Financiera

En 2018, con motivo de la transposición al ordenamiento español de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Información No Financiera y Diversidad y de acuerdo con las Directrices de la Comisión Europea sobre la presentación de informes no financieros, el Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG se revisa y actualiza con el fin de incorporar algunos aspectos novedosos.

De esta forma, se consigue que esta versión revisada del Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG junto con el resto del Informe Integrado de AECA del que forma parte, cumpla, voluntariamente, con los requisitos exigidos por la Directiva Europea para el denominado Estado de Información No Financiera.

INDICADORES BÁSICOS (59)

- F1. Ingresos.** Suma de todos los ingresos de explotación y financieros
- F2. Gastos de proveedores.** Gastos de explotación más otros gastos de gestión corriente
- F3. Valor Añadido.** Margen operativo (F1-F2)
- F4. Remuneración de empleados.** Gastos de personal
- F5. Beneficio bruto.** EBITDA- Beneficio antes de intereses, impuestos, deterioros y amortización - Excedente antes de impuestos
- F6. Gastos financieros.** Intereses de financiación ajena
- F7. Retribución de los propietarios.** Distribución de resultado o de reservas a los propietarios
- F8. Impuesto sobre beneficios pagados.** Impuesto sobre beneficios pagado/cobrado
- F9. Contribución económica a la comunidad.** Aportaciones dinerarias de carácter altruista
- F10. Contribución económica a la administración pública.** Se computarán todos los impuestos y tasas pagados a las administraciones públicas
- F11. Inversión I+D+i.**
- F12. Inversión total.** Inversión en I. Material e intangible
- F13. Rentabilidad.** Beneficio o pérdida después de impuestos (Beneficio o pérdida después de impuestos/ PN) x 100
- F14. Endeudamiento.** Nivel de endeudamiento al final del ejercicio (Pasivo corriente + Pasivo no corriente/ PN) x 100
- F15. Autocarera.** Valor contable de las acciones propias
- F16. Subvenciones.** Subvenciones de capital o de explotación concedidas en el ejercicio
- F17. Inversión ambientalmente sostenible.** Inversión en activos sostenibles
- F18. Inversión socialmente responsable.** Inversión sostenible neta de gastos incurridos

-
- E1. Consumo de energía.** E1. Consumo directo de energía expresado en megavatios hora (MwH)
- E2. Consumo de agua.** Consumo de agua expresado en metros cúbicos Metros cúbicos de agua consumida
- E3. Emisiones contaminantes Scope 1.** Gases Efecto Invernadero (GEI) Emisiones contaminantes directas de GEI en toneladas de CO2 equivalente. Huella de carbono
- E4. Emisiones contaminantes Scope 2.** Emisiones contaminantes Scope 2 –NO APLICA
- E5. Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3).** No aplica: E5. Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3)- No Aplica

- E6. Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3).** No aplica: E6. Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3)- No Aplica

- E7. Generación de residuos.** Residuos generados, peligrosos y no peligrosos
- E8. Residuos gestionados.** Residuos gestionados del total de residuos generados En el caso del Grupo únicamente se consideran residuos no gestionados la basura orgánica
- E9. Residuos reutilizados.** Residuos que hayan sido reutilizados

-
- S1. Empleados.** Plantilla Media
- S2. Diversidad de género de los empleados.** Mujeres con contrato Número de mujeres con contrato en vigor
- S3. Puestos de alta dirección.**
- S4. Diversidad de género en la alta dirección.** Mujeres con contrato en puestos de alta dirección
- S5. Estabilidad laboral.** Número de empleados con contrato indefinido en vigor
- S6. Derecho al permiso parental.** Derecho al permiso parental Durante 2020-21
- S7. Derecho al permiso maternal.** Derecho al permiso maternal Durante 2020-21
- S8. Empleados con discapacidad.** trabajadores con certificado de discapacidad en 2020-21
- S9. Riesgo laboral.** No existen puestos de trabajo de este tipo
- S10. Absentismo.** Días perdidos por cualquier causa Durante 2020-21
- S11. Rotación de empleados.** Empleados que abandonan la entidad de forma voluntaria Durante 2020-21
- S12. Creación neta de empleo.** Creación o destrucción de empleo Nº contratos nuevos – (nº bajas + nº jubilaciones + nº bajas voluntarias + nº despidos)
- S13. Antigüedad laboral.** Años de permanencia de los empleados en la entidad (media)
- S14. Formación de empleados.** Formación recibida por los empleados Número de horas de formación recibidas por los empleados durante el ejercicio 2020-21
- S15. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.** Convenio colectivo El 100% de los empleados del Grupo estaban cubiertos por convenio colectivo en 2020-21
- S16. Regulación acerca de clientes.** Incidentes por incumplimiento de la regulación legal en relación con los clientes Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa, sanción o amonestación. Durante 2020-21 no se registró ningún incidente de esta naturaleza.
- S17. Cadena de suministro.** Cadena de suministro Ninguna de denuncias a causa de incidentes con los proveedores por razones de carácter laboral, social o

medioambiental. Durante 2020-21 no se registró ninguna denuncia de esta naturaleza.

S18. Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto. Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto

S19. Plazo medio de pago a proveedores. Plazo medio de pago a proveedores
Número medio de días transcurridos entre fecha de factura y el pago de la misma

S20. Respeto de los Derechos Humanos. Respeto de los Derechos Humanos No se ha registrado ningún incidente en este sentido.

S21. Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos. Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos Ninguna actuación en 2020-21

S22. Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno. Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno: 0 horas

S23. Irregularidades en materia de corrupción y soborno. Irregularidades en materia de corrupción y soborno No se ha recibido ninguna denuncia en este sentido.

S24. Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno. Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno Ninguna actuación en 2020-21

.....
CG1. Consejeros. Miembro del Consejo de Administración En el caso del Grupo 4 Administradores

CG2. Consejeros independientes. Número de consejeros independientes

CG3. Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

CG4. Comisión ejecutiva.

CG5. Comité de auditoría. Consejeros con responsabilidad específica en materia de control económico y financiero

CG6. Comisión de nombramientos. Consejeros con responsabilidad específica en materia de composición del Consejo: No existe esta comisión

CG7. Reuniones del consejo. Número de reuniones mantenidas por la Junta durante el ejercicio: 4

CG8. Remuneración total del Consejo. Retribuciones del Consejo de administración

CG9. Diversidad de género en el Consejo. Número de mujeres miembros del Consejo de Administración

CG10. Corrupción y soborno. Corrupción y soborno Ningún incidente por casos de corrupción y soborno en el seno de la Junta en el 2020-21

INDICADORES COMPUESTOS (34)

Los indicadores compuestos resultan de la combinación de indicadores básicos de la misma naturaleza o grupo.

INDICADORES COMPLEJOS (6)

Los indicadores complejos resultan de la combinación de indicadores básicos de distinta naturaleza o área de actividad.

F1/S1- Permite medir la eficiencia de la plantilla.

F4/S1- Permite medir la evolución del coste de personal en términos unitarios.

E1/F1- Permite medir la relación entre eficiencia energética y económica.

E3/F1- Permite medir la relación entre emisiones GEI e ingresos.

S12/F1- Permite medir la relación entre eficiencia económica e impacto en la creación de empleo, aún en presencia de pérdidas.

CG8/F5- Permite medir la eficiencia económica del órgano de control.

INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A., y SOCIEDADES
DEPENDIENTES

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual
finalizado el 31 de diciembre de 2021

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINFC) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo, y que se anexan a este informe de Verificación, de conformidad con las directrices de la Comisión Europea y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y de acuerdo con el Modelo AECA "Cuadro de Integrado de Indicadores CII-FESG" para la elaboración del Estado de Información No Financiera.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINFC incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido de este, es responsabilidad de los Administradores de INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A. el EINFC se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente en España y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, y de acuerdo con el Modelo AECA "Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG" para la elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado.

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

Los administradores de INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINFC.

Nuestra responsabilidad

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

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

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

Alcance del trabajo

Nuestro trabajo de seguridad limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINFC, así como la revisión de los procesos para recopilar dicha información y la aplicación de procedimientos analíticos y otras pruebas dirigidas a la obtención de evidencia sobre el EINFC, como son:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito al inicio del EINFC adjunto, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFC del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINFC del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Contraste de la información financiera reflejada en el EINFC con la incluida en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

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

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFC de INSTALACIONES TURISTICAS COSTERAS S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, y de acuerdo con el Modelo AECA "Cuadro de Integrado de Indicadores CII-FESG" para la elaboración del Estado de Información No Financiera Consolidado.

Uso y distribución

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

AUDICAS, S.L.P.



Jose Manuel Ramírez Molina
Socio-Economista N° R.E.A. 5.099

Castellón de la Plana, a 15 de junio de 2022