

MEMORIA ANUAL 2020



Barceló
GRUPO



**90 AÑOS
LIDERANDO**
LA EXPERIENCIA
DE VIAJAR
1931-2021

Barceló
GRUPO

CARTA CO-PRESIDENTES 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS 6

INFORMES 2020

Estado De Información No Financiera 10

Cuentas Anuales 130



Estimados amigos,

Presentamos la Memoria Anual que recoge la información referida al ejercicio 2020, en una fecha en la que los avances en la vacunación nos permiten vislumbrar la futura recuperación de nuestro sector. Una perspectiva en la que el Grupo Barceló ha trabajado durante todo este año en el que, a pesar de las pérdidas económicas que ha sufrido el sector en su totalidad, hemos sabido responder a las circunstancias cambiantes con rapidez y serenidad.

A cierre del ejercicio 2020 el Resultado Consolidado Neto del Grupo Barceló alcanza los -99,4 millones euros. No obstante, queremos destacar una posición de tesorería neta de 570,4 millones de euros, y una liquidez por encima de los 1.000 millones de euros, que nos permitirá afrontar esta crisis.

Para nuestro Grupo, el 2020 ha sido un año en el que la seguridad de nuestros empleados y clientes ha marcado nuestra hoja de ruta, conscientes de que la esencia de nuestro negocio será más importante que nunca. Porque viajar nos conecta, nos enriquece, nos emociona y, en definitiva, nos hace felices. Y esa es nuestra razón de ser, la motivación que nos mueve desde hace 90 años.

En tiempo récord, nuestra compañía se ha preparado para ofrecer **una experiencia hotelera con la máxima seguridad para nuestros clientes**. Nuestro programa de cuidado e higiene **We Care About You**

garantiza los máximos estándares y recomendaciones de la OMS, de organismos Internacionales como la WTTC (World Travel & Tourism Council), así como de instituciones gubernamentales a nivel de cada país donde operamos. Al tratarse de un programa de actualización continua, además de las **auditorías** de implantación, se han establecido otras de seguimiento para corroborar, tanto el mantenimiento de sus altos estándares, como la correcta adaptación o implementación de actualizaciones.

Un año en el que hemos mantenido nuestro **impulso estratégico**, teniendo presente

que la digitalización será una palanca de transformación esencial en nuestro negocio. El pasado mes de abril lanzamos nuestra **nueva web barcelo.com**, fortaleciendo nuestra principal herramienta para mejorar la experiencia de usuario. Un proyecto al que se suma la **digitalización de nues-**

tros procesos para potenciar el contactless a través de la **app de Barceló Hotel Group** para que nuestros clientes puedan desde completar el check in hasta solicitar diversos servicios ofrecidos por el hotel. Además, en nuestro empeño por combinar seguridad, disfrute y experiencia, seguimos trabajando en nuestra plataforma **Barceló Experiences**, que nos permite digitalizar la satisfacción del cliente de tal forma que puedan empezar a disfrutar incluso antes de llegar al hotel.

A lo largo de 2020, Barceló Hotel Group, la

La esencia de
nuestro negocio será
más importante que
nunca. Porque viajar
nos conecta, nos enriquece,
emociona y, en definitiva,
nos hace felices.

En la primera mitad del 2020 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dio su visto bueno a la fusión de Ávoris con el Grupo Globalia. Una operación que abre paso a la creación de uno de los grupos turístico líderes europeos.

2ª cadena más grande de España y la 29ª a nivel internacional, ha cerrado el ejercicio con un total de 60.222 habitaciones en 265 establecimientos hoteleros situados en América Latina, Europa, EE. UU., África, Oriente Medio y China. Un total de habitaciones de las que el 30% son en propiedad, 26% en alquiler, 43% en gestión y 1% en franquicia. Durante el ejercicio la cadena incorporó a su portfolio 7 establecimientos y 1.000 habitaciones, 6 hoteles en España y uno en Turquía. A lo largo de 2021 nuestros **planes de expansión** incluirán la apertura de hoteles en Alicante, Cádiz y Málaga; y 8 hoteles en destinos internacionales como Dubái, donde el pasado 11 de febrero inauguramos el Occidental Al Jaddaf, quinto hotel en Emiratos Árabes Unidos, con el que Barceló confirma su posición de cadena hotelera española líder en Oriente Medio y norte de África (MENA) donde ya opera 19 hoteles en 4 países. Un plan de crecimiento que implicará aumentar nuestra presencia en Portugal y expandirnos por el Océano Índico con la gestión de dos resorts en Sri Lanka y otros dos en Maldivas, así como entrar en Indonesia.



*Dukes Dubai,
a Royal Hideaway Hotel*

Como hito especialmente relevante del año, cabe destacar que en la primera mitad del 2020 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dio su visto bueno a la **fusión de Ávoris, la división de viajes del Grupo Barceló, con las actividades equivalentes del Grupo Globalia**, quedando el control de la compañía resultante, con el 50,5 % del capital, a cargo del Grupo Barceló. Una operación que fue ratificada por ambas partes en el mes de diciembre, y que abre paso a la

creación en 2021 de uno de los grupos turísticos líderes europeos, con una facturación anual por encima de 4.000 millones de euros en 2019, una plantilla de más de 6.000 profesionales, más de 1.500 puntos de venta y más de 40 marcas altamente especializadas, muchas de ellas líderes en los segmentos de mercado en los que operan. Nuestra aerolínea Iberojet, con una moderna flota compuesta por seis aviones de largo radio y un avión para medias distancias, operó durante el pasado verano desde varias ciudades españolas con las Islas Canarias, y en los meses de noviembre y diciembre, se reiniciaron las operaciones aéreas desde Madrid con La Habana y Punta Cana, que se mantendrán de manera indefinida de cara a 2021.

Nuestros planes también incluyen seguir apostando por la sostenibilidad, gracias al modelo de gestión de viajes '0 CO2' del área de viajes corporativos de Ávoris, BCD Travel, que permite compensar de manera certificada la huella de carbono de los viajes efectuados por sus clientes, contribuyendo al cumplimiento de la normativa promulgada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, así como con nuestro **compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial las Naciones Unidas**.

Todo lo anterior nos permite encarar el futuro con optimismo, avalados por la solidez e internacionalización que caracterizan al Grupo Barceló y apoyados en los valores que llevamos alimentando desde nuestros inicios, como la empresa familiar que hoy seguimos siendo. Una posición que es el resultado del enfoque empresarial que ha representado nuestra gestión en los últimos años y de nuestras nueve décadas de historia que celebramos ahora.

Muy cordialmente,

Marzo de 2021

Simón Barceló Tous
Simón Pedro Barceló Vadell

Copresidentes Barceló Grupo

Informe de Verificación Independiente - Página 11

ACERCA DEL INFORME DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF) 14	
1. LA RESPUESTA DEL GRUPO BARCELÓ ANTE LA COVID-19 15	
1.1 Contención del impacto16	
1.2 Reactivación segura20	
1.3 Impulso estratégico26	
2. NUESTRA COMPAÑÍA 28	
2.1 Generando valor compartido28	
2.2 Resultados económicos28	
2.3 El modelo de negocio de Barceló.....29	
2.4 Presencia de Barceló en el mundo35	
2.5 Plan Estratégico y expansión.....36	
2.6 Estructura organizativa y gobierno corporativo.....38	
2.7 Gestión de riesgos39	
2.8 Compromisos éticos en el desarrollo del negocio40	
3. LAS PERSONAS, EL CORAZÓN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN 45	
3.1 Nuestro equipo46	
3.2 Los retos afrontados49	
3.3 Diversidad e inclusión55	
3.4 Entorno laboral56	
3.5 Remuneración64	
4. CENTRADOS EN EL CLIENTE 65	
4.1 Nuestra estrategia de Customer Experience65	
4.2 Nuestra propuesta de valor.....66	
4.3 my Barceló, el programa de fidelización.....70	
4.4 Comunicación con nuestros clientes.....71	
4.5 Velando por la salud y seguridad de nuestros clientes.....74	
4.6 La transformación digital en Barceló75	
5. BARCELÓ RESPONSIBLE 77	
5.1 Estrategia de Responsabilidad Corporativa en Barceló.....77	
5.2 Comunicación y diálogo con grupos de interés.....80	
6. GESTIÓN AMBIENTAL 81	
6.1 Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales81	
6.2 Consumo de recursos naturales86	
6.2.1 Consumo energético.....86	
6.2.2 Consumo de agua.....88	
6.2.3 Consumo de papel. Proyecto Paperless...89	
6.3 Emisiones generadas.....90	
6.3.1 Emisiones atmosféricas.....90	
6.3.2 Emisiones acústicas.....92	
6.4 Prevención y gestión de residuos92	
6.4.1 Gestión de residuos92	
6.4.2 Prevención del desperdicio de alimentos...94	
6.5 Conservación de la biodiversidad.....95	
7. COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD Y LAS COMUNIDADES LOCALES 97	
7.1 Acciones en la comunidad local97	
7.2 La Fundación Barceló, más de 30 años de solidaridad99	
8. DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES 104	
9. ANEXOS 106	
I Hitos 2020 107	
II Identificación de asuntos relevantes en sostenibilidad 112	
III Datos 2018 y 2019..... 113	
IV Relación de requerimientos legales de la Ley 11/2018 e Indicadores GRI..... 124	

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales - Página 131

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS	136	3.9 Arrendamientos	151
CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	137	3.10 Instrumentos financieros.....	151
ESTADO DE RESULTADOS GLOBAL CONSOLIDADO (EJERCICIO 2020)	138	3.11 Activos no corrientes mantenidos para la venta.....	154
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO	139	3.12 Actividades interrumpidas.....	154
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO (EJERCICIO 2019 2020)	140	3.13 Existencias	154
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL GRUPO	141	3.14 Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	154
2. BASES PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS	141	3.15 Subvenciones de capital	154
2.1 Bases presentación.....	141	3.16 Provisiones	155
2.2 Principios de consolidación	144	3.17 Retribuciones laborales y otros pasivos laborales a largo plazo	155
2.3 Conversión de los estados financieros de las sociedades extranjeras	145	3.18 Reconocimiento de ingresos.....	156
2.4 Juicios y estimaciones.....	145	3.19 Impuesto sobre beneficios.....	156
3. POLÍTICAS CONTABLES	147	3.20 Transacciones en moneda extranjera.....	157
3.1 Combinación de negocios y fondo de comercio	147	4. POLÍTICAS Y OBJETIVOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO	157
3.2 Inversiones en sociedades asociadas.....	147	5. CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	160
3.3 Acuerdos conjuntos.....	148	5.1 Combinación de negocios.....	160
3.4 Clasificación de los activos y pasivos entre corrientes y no corrientes.....	149	6. <u>ACTIVOS INTANGIBLES</u>	164
3.5 Activos intangibles	149	6.1 Fondo de comercio	164
3.6 Inmovilizado material.....	149	6.2 Otros activos intangibles.....	166
3.7 Inversiones inmobiliarias.....	150	7. <u>INMOVILIZADO MATERIAL</u>	167
3.8 Deterioro activos no financieros.....	150	8. <u>INVERSIONES INMOBILIARIAS (2019 2020)</u>	169
		9. <u>INVERSIONES APLICANDO MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN</u>	169
		10. <u>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES</u>	171
		11. <u>DEUDORES COMERCIALES</u>	172

12. <u>OTRAS CUENTAS A COBRAR</u>	172	29. <u>INGRESOS OPERATIVOS Y OTROS INGRESOS OPERATIVOS</u>	191
13. <u>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES</u>	173	29.1 Ingresos operativos	191
14. <u>INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE ACTIVO</u>	173	29.2 Otros ingresos operativos	191
15. <u>ACTIVOS A VALOR RAZONABLE</u>	174	30. <u>RESULTADO FINANCIERO</u>	191
16. <u>EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES</u>	174	31. <u>GASTOS DE PERSONAL</u>	192
17. <u>GASTOS ANTICIPADOS</u>	175	32. <u>OTROS GASTOS</u>	193
18. <u>PATRIMONIO NETO</u>	175	33. <u>SALDOS Y TRANSACCIONES CON EMPRESAS VINCULADAS</u>	193
18.1 Capital social.....	175	34. <u>ARRENDAMIENTOS</u>	194
18.2 Prima de emisión	175	35. <u>COMPROMISOS Y GARANTÍAS CON TERCEROS Y ACTIVOS Y PASIVOS CONTINGENTES</u>	196
18.3 Reservas	175	36. <u>INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTE</u>	197
18.4 Reparto dividendos	176	37. <u>INFORMACIÓN SOBRE LOS ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS</u>	197
18.5 Participaciones no dominantes.....	176	38. <u>OTRA INFORMACIÓN</u>	197
18.6 Diferencias de conversión	177	39. <u>HECHOS POSTERIORES</u>	198
19. <u>SUBVENCIONES</u>	177	40. <u>ANEXO</u>	200
20. <u>PROVISIONES</u>	178	I. Perímetro de consolidación a 31 de diciembre de 2020.....	201
20.1 PROVISIONES NO CORRIENTES.....	178		
20.2 PROVISIONES A CORTO PLAZO	179		
21. <u>DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO</u>	180		
22. <u>OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</u>	181		
23. <u>VENCIMIENTO DE PASIVOS FINANCIEROS</u>	182		
24. <u>INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE PASIVO</u>	184		
25. <u>PASIVOS A VALOR RAZONABLE</u>	186		
26. <u>IMPUESTOS</u>	186		
27. <u>INFORMACIÓN SOBRE LOS APLAZAMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A PROVEEDORES</u>	190		
28. <u>OTROS PASIVOS CORRIENTES</u>	190		
		INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO	207
		1. ASPECTOS RELEVANTES DEL EJERCICIO 2020	208
		1.1 Actividad Hotelera.....	208
		1.2 Actividad de Viajes	208
		2. RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO	209
		3. PREVISIONES PARA EL EJERCICIO 2021	209
		4. OTRA INFORMACIÓN	209



2020

Estado de Información No Financiera (EINF)



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de BARCELÓ CORPORACIÓN EMPRESARIAL, S.A.:

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

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo IV “Relación de requerimientos legales de la Ley 11/2018 e indicadores GRI” incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de BARCELÓ CORPORACIÓN EMPRESARIAL, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IV “Relación de requerimientos legales de la Ley 11/2018 e indicadores GRI” del citado Estado.

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

Los administradores de BARCELÓ CORPORACIÓN EMPRESARIAL, 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 EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

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

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IV “Relación de requerimientos legales de la Ley 11/2018 e indicadores GRI” del citado Estado.

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.

Este informe se
corresponde con el
sello distintivo
nº 20/21/02660
emitido por el
Col·legi de Censors
Jurats de Comptes
de Catalunya

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde

26 de mayo de 2021

Acerca del informe del Estado de Información No Financiera (EINF)

CONTENIDO DE ESTE INFORME Y CRITERIOS DE ELABORACIÓN

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 de Barceló Corporación Empresarial, S.A. y da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Para la elaboración de este informe se han seguido los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados. En el Anexo IV del EINF se realiza una correlación entre ambos. Igualmente, se han tenido en cuenta las Directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE.

Siguiendo los Estándares GRI, los contenidos incluidos en el presente EINF cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información incluida precisa, comparable y verificable. Dado que este es el tercer EINF que elabora y publica el Grupo, se ha incluido información del ejercicio 2019 y del 2018 (en anexo III). Este informe y los anteriores se encuentran disponibles en la web de Grupo <https://www.barcelogrupo.com/>.

ALCANCE Y COBERTURA DE LA INFORMACIÓN

En cuanto al alcance/perímetro de este informe se ha utilizado un enfoque de negocio global, por lo que se consolidan todos los datos de las dos divisiones de negocio del Grupo: Barceló Hotel Group, incluyendo hoteles en propiedad, en alquiler o en régimen de gestión, y Ávoris, la división de Viajes, salvo exclusiones específicas en determinados indicadores o información (identificado a lo largo del informe). Se excluyen del presente informe los datos correspondientes a los hoteles de Túnez (que suponen un 0,06% de los ingresos en 2020, y por tanto no material), debido a que no se disponen aún de los sistemas de información necesarios para garantizar la coherencia, robustez y fiabilidad de los datos correspondientes a estos hoteles.

Los datos económicos se consolidan de acuerdo con los principios de consolidación definidos en las Cuentas Consolidadas de 2020 del Grupo Barceló.



La respuesta del Grupo Barceló ante la situación provocada por la pandemia del COVID-19

90 años
nuestra
trayectoria
y la solidez
financiera
han permitido
afrontar esta
situación con
serenidad y
tranquilidad

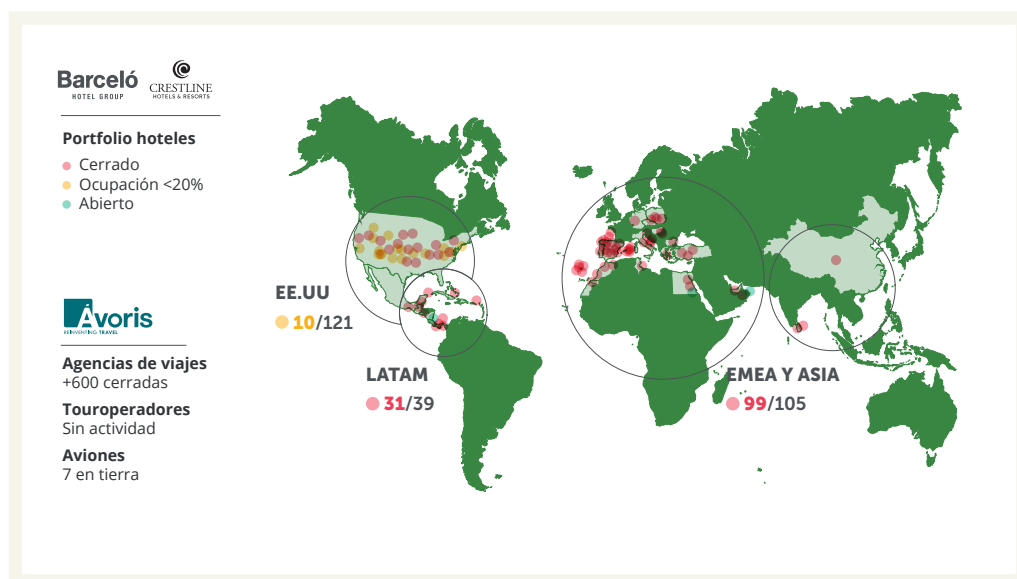
Desde que a finales de febrero comenzara la expansión del brote del COVID-19, desde China hacia el resto del mundo, en Barceló hemos realizado un seguimiento exhaustivo de los acontecimientos tratando de ser proactivos y de proporcionar una respuesta integral ante la situación de emergencia.

Estamos ante la **peor crisis de la historia del sector**. Veníamos de unos años muy buenos y las previsiones eran muy positivas, pero tristemente hemos hecho récord en negativo en lugar de en positivo como preveíamos.

Pero somos un sector resiliente y nuestro equipo humano así lo ha demostrado, pues en lugar de caer en el desánimo, hemos demostrado nuestra capacidad de adaptación a las nuevas circunstancias con mucha agilidad. La solidez financiera del Grupo y los noventa años de trayectoria nos han permitido afrontar esta situación con serenidad y tranquilidad, convencidos de nuestra capacidad de superar esta crisis sin precedentes.

En muy pocos días la evolución de la epidemia nos forzó, por primera vez en la historia, al **cierre de más de 130** de los 265 hoteles que gestionamos en las regiones de EMEA, LATAM y EE.UU, durante los primeros meses tras el inicio de la pandemia. Así mismo, supuso el **cierre de más de 600 agencias de viaje y los 7 aviones de Evelop** se quedaron en tierra.

Impacto de la Covid-19 en el Grupo. División de hoteles (portfolio de hoteles) y división de viajes



Comité de Coordinación

órgano creado adhoc para gestionar la incertidumbre y proteger y reforzar la actividad del negocio

Ante los hechos insólitos que provocó la rápida expansión del brote, y con el objetivo de coordinar a los equipos en todas las fases de la crisis (precierre, cierre, reaberturas de hoteles y agencias de viajes), la organización constituyó un Comité de Coordinación, un órgano creado ad hoc, formado por el equipo directivo del Grupo, cuya misión ha sido gestionar la incertidumbre y adoptar, de manera coordinada, un conjunto de medidas dirigidas a proteger y reforzar la actividad del negocio, velando en todo momento por la seguridad de nuestros empleados, clientes y colaboradores.

Por un lado, se establecieron **acciones de protección y contención del impacto en áreas clave:** negocio, clientes y equipos; y, por otro, medidas de impulso y seguridad en la reapertura. Siempre tratando de minimizar el impacto en cada una de las fases, asegurando la viabilidad del Grupo a largo plazo.

1.1 CONTENCIÓN DEL IMPACTO

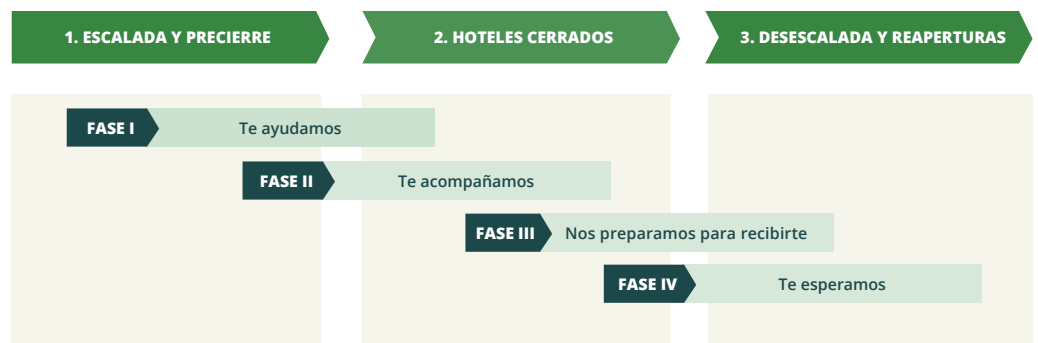
Desde la prudencia empresarial que caracteriza a Barceló, hemos hecho frente a esta situación excepcional adoptando medidas en las áreas clave de nuestra gestión (negocio, cliente, personas y sociedad). En cada área, según la fase en la que nos hemos ido encontrando (precierre, cierre y reapertura), hemos activado un paquete de medidas orientadas a: **1, proteger y dar continuidad al negocio; 2, garantizar nuestro compromiso con el cliente; 3, proteger a los equipos; 4, apoyar y contribuir con la sociedad.** A continuación, se resumen gráficamente las medidas adoptadas, que se detallan posteriormente.

Paquete de medidas de contención del impacto en las áreas clave de gestión



En la gestión de la crisis COVID-19, se definió como factor crítico la instrumentación de una política de comunicación eficaz y coordinada. Con este objetivo, se constituyó un **Gabinete de comunicación para coordinar de forma efectiva los mensajes y procesos de comunicación** a los distintos grupos de interés (clientes, empleados, propietarios, medios de comunicación). La estrategia de comunicación se estructuró en distintas fases, conforme evolucionaban los escenarios:

Proceso de comunicación y mensajes en las distintas fases de la crisis sanitaria



Protección del negocio

Iniciativas para asegurar la viabilidad financiera, a corto, medio y largo plazo

1.1.1 COMPROMETIDOS CON EL NEGOCIO: PROTECCIÓN, CONTROL Y CONTINUIDAD

Desde la decisión del cierre de nuestros hoteles, la máxima prioridad del Grupo fue el desarrollo de iniciativas dirigidas a la protección del negocio y a asegurar la viabilidad financiera a corto y largo plazo de todos los hoteles que operamos.

Las principales iniciativas puestas en marcha fueron:

Reducción de costes a través de distintas acciones definidas con el objetivo de asegurar la sostenibilidad del negocio:

- a. Se han llevado a cabo ajustes, suspensiones y reducciones temporales de jornada y salario en hoteles y oficinas centrales por Fuerza Mayor. Estos procesos, que han adoptado diversas formas en atención a la distinta legislación internacional de aplicación, se han mantenido vigentes durante el año 2020, del mismo modo que la pandemia ha afectado en las distintas áreas geográficas en las que estamos presentes. En 2021 siguen vigentes afectando con distinta intensidad en virtud de las restricciones a la movilidad y a la actividad que los motivaron.
- b. Escenario de hibernación en hoteles eliminado todos los costes, salvo los mínimos necesarios para asegurar el mantenimiento, seguridad del hotel y la correcta reapertura.
- c. Cierre de las tiendas minoristas de B The Travel Brand.
- d. Renegociación de contratos de alquiler con propietarios. A través de esta iniciativa se estiman unos ahorros en 2020 de unos 100M€.
- e. Renegociaciones de contratos con nuestros principales proveedores y suspensión de la contratación de servicios no prioritarios. Asimismo, se acordó una línea de confirming con vencimiento a final de año con el fin de facilitar a nuestros proveedores el cobro de las facturas pendientes en caso de que prefieran adelantarlos.
- f. Paralización de todos los proyectos, salvo excepciones puntuales de proyectos estratégicos como por ejemplo el lanzamiento del nuevo portal web.

Protección de la liquidez. Nos hemos focalizado, además, en asegurar la liquidez mediante una gestión minuciosa de los saldos pendientes.

Nuevas líneas de financiación. Nuestra prudente posición financiera como Grupo, unida a una excelente relación con las entidades financieras, nos ha permitido asegurar líneas de crédito adicionales con las principales entidades financieras nacionales e internacionales. Nuestra posición de liquidez actual se sitúa por encima de los 1.000M€.

Reducción y priorización de la inversión en CapEx. Por un lado la reducción y ajuste de las inversiones previstas para 2020 pero, aprovechando el cierre temporal de los establecimientos, Barceló ha optado por acelerar algunos planes de inversión que teníamos previstos en los hoteles, con el fin de llevar a cabo actuaciones de mejora que nos permitan afrontar las reaperturas con un producto renovado y de mayor calidad. Durante el 2020 se han invertido unos 70M€ en nuestros hoteles.

Flexibilización de la política comercial y refuerzo de nuestra relación con los principales socios comerciales. Con la mirada puesta en la continuidad del negocio, hemos flexibilizado la política comercial de cambios y cancelaciones durante la fase cierre de actividad, incentivando el cambio en reservas y la obtención de bonos de hotel.

1.1.2 COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES: EXCELENCIA EN EL SERVICIO

En un contexto inusual como al que hemos hecho frente en 2020, en Barceló implantamos medidas para continuar garantizando una excelente experiencia de cliente en todas las fases de desarrollo del brote: en la fase de prevención, nos enfocamos en gestionar la

CapEx

Durante el 2020 se han invertido unos 70M€ en nuestros hoteles



Barceló Santiago



We Care About You, nuestro sello de seguridad e higiene

incertidumbre que la situación generaba en nuestros clientes; en la fase de confinamiento buscamos fórmulas que nos permitieran permanecer cerca en la distancia y, en el relanzamiento y las reaperturas, pusimos el acento en la salud y la seguridad.

Adaptación de protocolos operativos de seguridad e higiene. Durante las semanas siguientes a la expansión de la pandemia y hasta el cese de la actividad hotelera, desde Barceló adaptamos y reforzamos la seguridad en nuestros protocolos de salud e higiene en los establecimientos siguiendo las recomendaciones sanitarias internacionales. Además, lanzamos We Care About You, un ambicioso proyecto de seguridad e higiene en nuestros hoteles (ver epígrafe 1.2 Reactivación Segura, para más información).

Colaboración en los procesos de repatriación. Gracias a la estrecha colaboración que mantenemos con nuestros colaboradores y con las autoridades, nuestros equipos operativos trataron de asegurar que todos nuestros clientes pudieran regresar a sus países de origen de la forma más segura posible, ante la obligación de cierre de nuestros hoteles. Asimismo, por la parte de Ávoris, se realizaron las gestiones necesarias para la repatriación de todos los clientes en destino, principalmente el Caribe (México, República Dominicana y Cuba).

Comunicación y atención al cliente. Se han dedicado importantes esfuerzos de los equipos comerciales y de atención al cliente (incluidas las redes sociales) para la comunicación de los cambios en la política de cancelación, y para gestionar de manera rápida todas las peticiones de nuestros clientes, tratando de minimizar la incertidumbre. Hemos mantenido, además, una política de transparencia y comunicación continua y directa con nuestros clientes.

Especial atención a clientes fidelizados my Barceló. Siguiendo la estrategia de comunicación directa y continua con nuestros clientes, hemos realizado atenciones especiales a nuestros clientes más valiosos: comunicaciones personalizadas durante los primeros momentos de la pandemia, upgrade de nivel a aquellos que vieron interrumpidas sus vacaciones, promociones especiales, etc.

Experiencias Barceló en casa. Con el objetivo de facilitar a nuestros clientes la rutina del confinamiento y contribuir a fortalecer la comunicación marca-cliente, hemos distribuido el contenido de nuestras experiencias propias, entre otros, nuestro catálogo de actividades HappyMinds o las recetas de nuestros mejores chefs, para poder vivirlos en casa y disfrutarlos en familia.

1.1.3 COMPROMETIDOS CON EL EQUIPO: PROTEGER A NUESTROS EMPLEADOS

Seguridad
y formaciones
higiénico sanitarias
para todos los
empleados

Desde la perspectiva de las personas y los equipos, nuestra prioridad ha sido la protección y la seguridad del principal activo de la compañía. Pero cuidar a nuestros empleados va mucho más allá de asegurar su integridad física, se trata sobre todo de establecer todos los canales de comunicación necesarios para no dejar que cunda el desánimo, promover una organización serena y mantener la motivación de todos los equipos, en una situación muy compleja (algunos hoteles no han abierto desde marzo 2020), cuando las circunstancias personales, familiares y sociales también suman complejidad. Requiere una comunicación constante con todos los equipos, proactiva, sincera y empática.

Las principales iniciativas implantadas relacionadas con la protección de nuestros empleados han sido*:

- **Refuerzo de protocolos de seguridad e higiene en los centros de trabajo.** Se adoptaron las medidas necesarias para garantizar la seguridad en el puesto de trabajo y todos los empleados han realizado formación higiénico sanitaria específica dentro del programa We Care About You.
- **Recursos para asegurar la implantación del teletrabajo.** Gracias al importante

* Ver más detalle en el epígrafe 3. "Las personas, el corazón de nuestra organización"

Refuerzo en comunicación y transparencia con los empleados

avance en la estrategia de digitalización de la compañía, el teletrabajo se ha podido desplegar sin contratiempos para el conjunto de los equipos regionales y corporativos. La dotación de equipos se ha complementado con tutoriales de uso de las herramientas colaborativas, guía de buenas prácticas de teletrabajo, refuerzo de la comunicación en la distancia (guía específica para managers) e información de ciberseguridad.

- **Medidas relativas a la organización del trabajo** como por ejemplo la flexibilidad horaria consensuada entre los responsables de área y su equipo en función de necesidades y objetivos.
- **Apoyo y acompañamiento.** Nos hemos visto obligados a tomar medidas drásticas para proteger la continuidad del negocio. Por ello, hemos apostado por acompañar a nuestros empleados en esta complicada etapa, intentando transmitirles mensajes de tranquilidad y apoyo ante el esfuerzo que están realizando por la compañía, ya que son el principal activo en el desarrollo de nuestro negocio.
- **Comunicación y transparencia.** La compañía ha adoptado una política de comunicación y transparencia con los empleados, poniendo a su disposición canales de contacto específicos para la resolución de dudas y consultas laborales.
- **Formación y motivación.** Semanalmente se han comunicado a los equipos cursos de formación voluntarios y webinars de interés, se han compartido actividades del programa de entretenimiento de Barceló HappyMinds y se ha mantenido la comunicación e información a través del canal |B| Inside.



Impartiendo el programa de formación We Care About You a nuestros empleados.

1.1.4 COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD: COLABORACIÓN Y SOLIDARIDAD

Conscientes del gran impacto que la expansión del brote de COVID-19 está teniendo en el mundo entero, **desde el Grupo Barceló hemos ofrecido nuestro apoyo constante** a gobiernos, autoridades sanitarias y organizaciones sociales para hacer frente a esta situación.

En este sentido, Barceló Hotel Group puso a disposición de las autoridades sanitarias en los distintos países nuestros hoteles para que se pudieran medicalizar y atender pacientes (unos 1.500), logrando con ello aliviar los centros hospitalarios.

Además, y con el objetivo de prestar apoyo a hospitales, asociaciones, residencias de ancianos, guardia civil, policía y distintas organizaciones que lo pudieran necesitar **se donó material de los hoteles** que pudiera necesitarse como gorros de ducha, kit dental, mantas, etc. Por otro lado, y debido al cierre de los hoteles, se donaron todos los alimentos perecederos en stock a distintas asociaciones y fundaciones (*ver más información en el apartado 7.1 "Acciones en la comunidad local"*).

Durante el mes de abril, **B The Travel Brand contribuyó a la captación de recursos de Cruz Roja** para combatir la pandemia, **así como al reparto de alimentos** de esta ONG, a través de la campaña #HoyAyudaMañanaViaja.

Hoteles medicalizados

hemos alojado
más de 1.500
pacientes durante
los momentos más
críticos de la
pandemia

1.2 REACTIVACIÓN SEGURA

Desde un primer momento, nuestra prioridad fue garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados para lo cual hemos definido medidas específicas en los diferentes negocios del Grupo.

1.2.1 PROGRAMA WE CARE ABOUT YOU EN NUESTROS HOTELES

We Care About You

Un sello propio de seguridad e higiene avalado por WTTC



Sello del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, World Travel & Tourism Council)

Barceló Hotel Group se ha preparado en 2020 para ofrecer una experiencia hotelera con la máxima seguridad. Para ello nos hemos apoyado en nuestros casi 90 años de experiencia, así como en la experiencia de nuestros equipos directivos; partners con experiencia en otros países afectados por diversas epidemias; y en nuestros partners habituales en materia de seguridad sanitaria (BIO9000, Biolinea y Biolab para los hoteles de EMEA; y Cristal International para los hoteles de América Latina).

Como resultado lanzamos **We Care About You**, nuestro nuevo concepto de seguridad e higiene. Un sello propio que representa y garantiza toda nuestra experiencia e investigación en seguridad, salud e higiene, adaptada a la nueva situación.

Un programa con nuevos protocolos y medidas de refuerzo que cumple con las recomendaciones de la OMS, de organismos Internacionales como la WTTC (World Travel & Tourism Council), las recomendaciones del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) así como de instituciones gubernamentales a nivel de cada país donde operamos.

Detrás de este sello, los equipos, clientes y colaboradores se benefician de un programa que recoge todas las medidas aplicadas. Por un lado, para establecer un entorno de trabajo seguro para empleados y proveedores, y por otro, para ofrecer una experiencia que responda a las necesidades actuales de nuestros clientes sin olvidar nuestro principal objetivo: ofrecer la mejor experiencia, con la mayor seguridad.

Nuestros estándares We Care About You superan las normativas y recomendaciones sanitarias de todos los países en los que operamos. De este modo, a todas las medidas de seguridad y protección que la compañía ya tenía integradas en sus protocolos habituales, se suman estándares y protocolos reforzados, en actualización constante. Estas nuevas medidas se han definido conforme a los siguientes principios:

- Minimizar la asunción de riesgos para las personas.
- Descartar soluciones cuya efectividad contra el COVID-19 no esté contrastada y/o no sea certificada por expertos.
- Eliminar cualquier servicio o actividad que pueda provocar la propagación del virus.
- Revisión continua de los protocolos para ofrecer una mayor seguridad, minimizando el impacto negativo en la experiencia de cliente.



Medidas de seguridad y protección en la habitación (protocolos We Care About You)

¿En qué consiste el programa We Care About You?

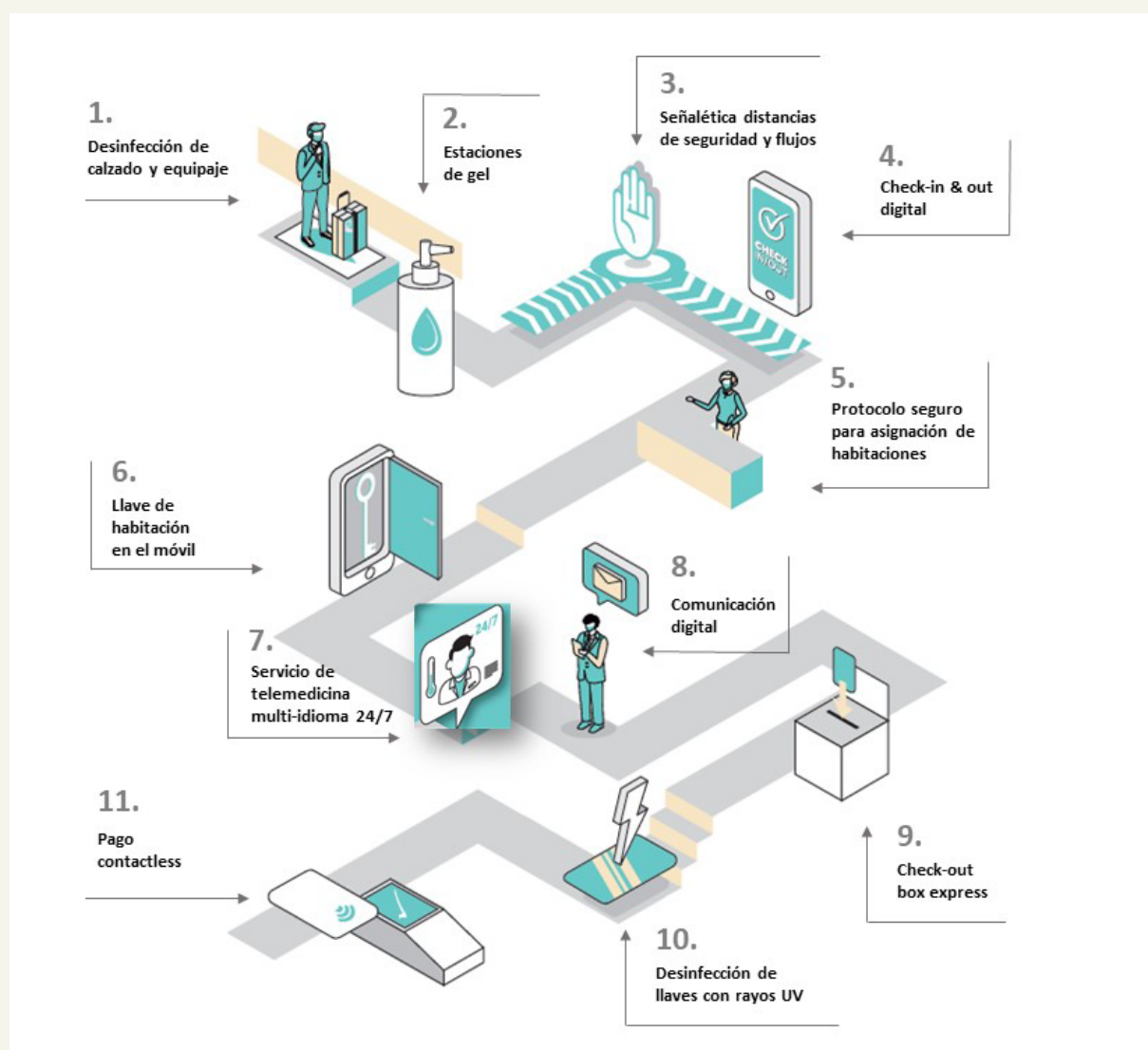
+50
medidas y
protocolos
específicos en
todas las fases
del itinerario del
cliente

Barceló no solo apuesta por el cumplimiento de las recomendaciones y obligaciones normativas, sino que incluye estándares más exigentes que los recomendados por las instituciones, siempre con el foco en la seguridad de los clientes, empleados y proveedores.

We Care About You se compone de **más de 50 medidas y protocolos específicos** en todas las fases del customer journey o itinerario del cliente:

- Recepción
- Medidas generales y zonas comunes
- Habitación
- Gastronomía
- Reuniones y eventos
- Wellness y Piscina
- Entretenimiento y fitness

Recepción



Medidas generales y zonas comunes

- A** Refuerzo en protocolos de limpieza y desinfección,
Nueva figura: Especialista We Care About You
Uso de productos de limpieza de uso hospitalario.
- B** Renovación del aire y ventilación natural.
- C** Desinfección e higienización de aseos comunes 6 veces al día.
- D** Gestión de aforos en ascensores.

- E** Señalética distancias de seguridad y flujos.
- F** Comunicación digital vía Barceló APP y medios digitales.
- G** Uso obligatorio de mascarilla.
- H** Auditorías externas específicas COVID-19 continuas.
- I** Estaciones de gel.



UN TRABAJO EN EQUIPO

Formación específica y continua anti COVID-19

Vigilancia diaria de la salud de los empleados

Comité seguridad hotel: responsable de implantación y seguimiento programa We Care About You.

Control de accesos proveedores

*AUDITORIAS EXTERNAS



*Todas estas medidas aplican en hoteles localizados en zona EMEA

Habitaciones

- A** Refuerzo en protocolos de limpieza y desinfección.
- B** Aumento del tiempo de ventilación natural.
- C** Desinfección complementaria de superficies y objetos de mayor contacto.
- D** Reducción de elementos de decoración.
- E** Uso de productos de limpieza de uso hospitalario.
- F** Set de material de limpieza exclusivo por habitación.

- G** Textiles suplementarios sellados (manta, edredón).
- H** Mando TV y AA sellados y precintados.
- I** Servicio mini bar a la carta.
- J** Comunicación digital vía Barceló APP.
- K** Reducción de elementos de papelería y cartelería.
- L** Servicio de limpieza flexible por su seguridad: habitación, sábanas y toallas.



*Todas estas medidas aplican en hoteles localizados en zona EMEA

Servicio

- 1 Buffet reforzado con medidas de seguridad adicionales.
- 2 Estaciones de gel.
- 3 Señalética para indicar flujos de paso de clientes.
- 4 Potenciamos showcooking y presentación de alimentos de manera individual.
- 5 Refuerzo de mamparas y antiestornudos en todas las zonas del buffet.
- 6 Cambio de pinzas en buffet cada 15 minutos.
- 7 Uso de mascarilla obligatorio excepto en mesa.
- 8 Supervisión de medidas continua.
- 9 Opciones de servicio flexible: Room service, Grab & go.

Sala

- 10 Control de aforos.
- 11 Señalización de zona de entrada y salida.
- 12 Protocolo de seating.
- 13 Pago contactless.
- 14 Adaptación de montaje sala con distancias de seguridad.

Mesa

- 15 Montaje de mesa adaptado por su seguridad.
- 16 Mantel individual de papel.
- 17 Servilleta individual de papel.
- 18 Código QR con acceso a menús.
- 19 Condimentos presentados en monodosis.

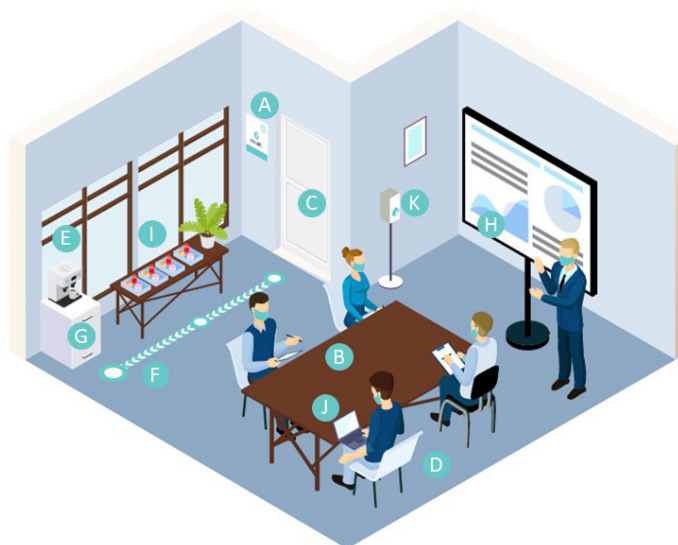


*Todas estas medidas aplican en hoteles localizados en zona EMEA

Reuniones y eventos

- A Redefinición de aforos según normativa.
- B Adaptación de montaje de sala.
- C Monitorización de flujos de entrada, salida y entre clientes que acudan a otros eventos.
- D Redistribución de asientos en función de m2.
- E Programación de turnos de coffee break, almuerzos y cenas.
- F Señalética para gestión de aforos, flujos, seating, distancia de seguridad.

- G Disposición de mascarillas y gel para clientes en salas y zonas comunes, bajo petición.
- H Desinfección y protección de equipamiento: micrófonos, proyector, atriles...
- I Coffee break: alimentos en formato individual.
- J Experiencia meetings digital via App Barceló: programación, información, reuniones en streaming.
- K Estaciones de gel.



Wellness y Piscina

- A** Señalética de seguridad
- B** Eliminación de sala de espera.
- C** Adaptación montajes en zonas de descanso, recepción y cabinas.
- D** Carta digital.
- E** Estaciones de gel.
- F** Adaptación carta de tratamientos a normativa, por su seguridad.
- G** Esterilización de materiales con luz ultravioleta.
- H** Uso obligatorio de mascarilla.
- I** Control de aforos.
- J** Optimización horarios de acceso.
- K** Señalización flujos de clientes.
- L** Entrega bolsa individual con toalla, chancas y gorro.

Piscina

- M** Gestión de aforos y distancias en piscina.
- N** Refuerzo de protocolos de limpieza y desinfección.
- O** Uso obligatorio de toalla en tumbonas.
- P** Desinfección de tumbonas después de cada uso.
- Q** Gel desinfectante en duchas del solarium.



*Todas estas medidas aplican en hoteles localizados en zona EMEA

Entretenimiento y fitness

- A** Adaptación de los programas de actividades a la normativa, por su seguridad.
- B** Gestión de aforos.
- C** Reserva de actividades via App.
- D** Señalética de seguridad.
- E** Limpieza y desinfección de espacios y equipamiento entre usos.
- F** Renovación del aire y ventilación natural.
- G** Uso obligatorio de mascarilla.
- H** Estaciones de gel.

FITNESS

- I** Gestión de aforos y reserva previa via app Barceló.
- J** Desinfección maquinaria.
- K** Cartelería y señalética adaptada.
- L** Uso obligatorio de toalla y mascarilla.
- M** Estaciones de gel.



*Todas estas medidas aplican en hoteles localizados en zona EMEA

¿Cómo nos aseguramos de que We Care About You está implantado en nuestros hoteles?

550 auditorías

Durante el 2020 se han realizado más de 550 auditorías de verificación del cumplimiento del programa WCAY en los hoteles

+21.000 clientes

han valorado We Care About You con la máxima puntuación

En cada uno de nuestros establecimientos se ha constituido un **Comité de Seguridad** que es el órgano responsable de la implantación y seguimiento del programa We Care About You.

We Care About You es sinónimo de seguridad y confianza. Para su correcto desarrollo, cada uno de los establecimientos que operamos debe obtener un certificado de implantación y cumplimiento del programa con una semana de antelación a la reapertura del mismo, certificación que se realiza mediante auditores externos independientes, expertos en la materia.

Al tratarse de un programa de actualización continua, además de las auditorías de implantación, se han establecido otras de seguimiento para corroborar, tanto el mantenimiento de los altos estándares en seguridad e higiene y subsanación de deficiencias, como la correcta adaptación o implementación de nuevos estándares. Durante el 2020 se han realizado **cerca de 550 auditorías de verificación del cumplimiento del programa We Care About You** en los hoteles, siendo el resultado de media de las auditorías realizadas en los hoteles de 94.

En el proceso de implementación intervienen más de 44 formadores internos, que ofrecen formación obligatoria a nuestros empleados tanto de manera presencial como online. En total se han impartido unas **230 horas de formación presenciales y más de 3.630 empleados han realizado el curso de formación online** disponible en la plataforma Barceló Campus.

Además, la satisfacción de nuestros clientes es el mejor de los indicadores de la acogida del programa We Care About You. Durante el 2020, más de 21.000 clientes han valorado el programa con la máxima puntuación (100 sobre 100) y el 37% de nuestros hoteles han obtenido una valoración media de todos los clientes por encima de 90 (sobre 100), resaltando en sus comentarios la amabilidad, profesionalidad y cercanía de nuestros empleados, a pesar de la situación y las medidas de seguridad implantadas.

1.2.2 CLEAN & SAFE, LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LAS TIENDAS MINORISTAS DE B THE TRAVEL BRAND

Señalización de seguridad y protección en la tiendas minoristas B The Travel Brand

CLEAN & SAFE!
AGENCIA PREPARADA PARA VIAJAR

Máximo aforo de la tienda:
1 PERSONA POR AGENTE CON SU ACOMPAÑANTE.

- MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL
MAMPARAS Y DISTANCIA ENTRE VENDEDORES Y CLIENTES
- GEL HIDROALCOHÓLICO DISPONIBLE
- USO OBLIGATORIO DE MASCARILLA
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CONTINUA



1.2.3 #EVELOPTECUIDA, NUEVAS MEDIDAS PARA BRINDAR LA MÁXIMA SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD A LOS PASAJEROS DURANTE TODO SU VIAJE

La propuesta de medidas de protección y seguridad en nuestra compañía área se basa en los siguientes pilares: Contactless, Healthy & Wellness, Distanciamiento, Digitalización, Customización, Sostenibilidad, Flexibilidad, Seguridad y Transparencia

Descripción de las medidas implantadas en Evelop para la protección y seguridad de pasajeros, empleados y colaboradores

PREVUELO	EN EL AEROPUERTO	A BORDO	POSTVUELO
<ul style="list-style-type: none"> • #EvelopTeCuida: información en web y RRSS sobre las nuevas medidas • Seguro médico Covid / Descuentos tests Covid • Política cancelaciones y cambios • Pre-order comidas premium y especiales / dutyfree para minimizar contacto cliente-tripulación • Digitalización y personalización de la experiencia del cliente end to end: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Checkin online</i> • <i>App de Evelop&Orbest</i> • <i>Emails a clientes 48h antes del vuelo con update del vuelo y documentación necesaria a rellenar</i> • <i>Pre-order comidas gratuitas para reducir waste y minimizar contacto cliente-tripulaciones</i> • <i>Reserva asientos contiguos vacíos</i> • Descuentos / condiciones especiales a clientes para tests covid 	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas distanciamiento e higiene en facturación (marcas en suelo, gel desinfectante, mamparas, desinfección) • Nuevos procedimientos de embarque/desembarque • Todo el personal del aeropuerto equipados con equipos de protección • Facturación drop-off • Kioskos checkin electrónico en facturación • Control de salud en facturación (temperatura/test/entrevista de salud) • Tarjeta de embarque electrónica (paperless) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sets de protección personal (mascarilla, gel y guantes) gratuitos para el pasajero durante el embarque • Productos de limpieza e higiene a bordo (gel de manos, guantes, toallitas limpiadoras, bolsas para residuos) • Comida precintada en cajas, incluye toallita desinfectante y material de un solo uso • Reestructuración servicio de bar a bordo para minimizar contacto pasajero-tripulación • Revistas y cartas de menú digitales, en las pantallas y en códigos BIDI en facturación. Acceso al IFE a través de su dispositivo (A350) • Pagos productos a bordo cashless y paperless • Tripulantes de cabina equipados con equipos de protección y con formación • Proveedores con acreditaciones sanitarias (sello Safe by Newrest) • Renovación aire a bordo cada 2-3 minutos eliminando 99,99% de virus y bacterias mediante filtros HEPA • Videos informativos nuevas medidas de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinfección y limpieza profunda interior avión y bodega después de cada vuelo • Medidas de distanciamiento e higiene en sala de recogida de equipaje y llegadas • Encuestas clientes postvuelo para valorar medidas y posibles mejoras

1.3 IMPULSO ESTRATÉGICO

Con un claro foco en la vuelta a la actividad, en Barceló hemos reajustado y adaptado nuestro pipeline de proyectos e inversiones a las circunstancias sobrevenidas. Sin embargo, no hemos dejado de trabajar en los proyectos estratégicos de la compañía, aquellos que consideramos esenciales para la mejora y la adaptación de su negocio a las exigencias del entorno. Algunos ejemplos de proyectos estratégicos en los que hemos continuado trabajando en el 2020 son:

- En el marco de nuestra firme apuesta por el canal propio, hemos concluido la inversión y los trabajos de renovación en nuestra **nueva web barcelo.com**, lanzada el pasado 28 de abril de 2020, que viene a potenciar nuestra fuerte plataforma de ventas. Hemos integrado las soluciones de dos proveedores de referencia mundial: un nuevo y potente CRS de Sabre y la tecnología de Adobe Experience Manager como gestor de contenidos.

Con una inversión total de 5M€ y foco en la experiencia de usuario, la nueva web tiene tiempos de carga mínimos y adaptación a todo tipo de dispositivos móviles (mobile obsession) y está dirigida a la personalización del contenido de acuerdo con las preferencias del cliente. Se ha configurado para favorecer la generación de contenido editorial, con funcionalidad multi-idioma, multi-mercado y multi-site.

- Nuestro ambicioso **proyecto de personalización y Big Data**, ha continuado su avance, así como algunos proyectos que apuestan por la innovación con el uso de la inteligencia artificial y el machine learning. Como resultado hemos alcanzado importantes progresos en la explotación de datos a través de nuestro avanzado CRM y hemos finalizado la integración de Salesforce en todos nuestros sistemas, lo que nos permite optimizar y personalizar acciones de email marketing y de atención al cliente.
- Continuamos con el impulso a **Barceló Responsible**, nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa y con todos los proyectos en el ámbito de la sostenibilidad tal y como se describe a lo largo del presente informe.

Un claro ejemplo de la apuesta del Grupo Barceló por la sostenibilidad y su integración en un aspecto tan relevante como es la financiación de nuestra actividad ha sido la firma en el año 2020 de una línea de crédito sostenible por un valor de 80M€, estando las condiciones establecidas para este producto de financiación corporativa ligadas al cumplimiento de objetivos ESG (Environmental, Social and Governance) y por tanto al desempeño en sostenibilidad de Barceló.

Asimismo destaca el lanzamiento por parte de BCD Travel del **modelo de gestión 0 CO₂** que permite a los clientes del área de viajes corporativos de Ávoris compensar la huella de carbono de sus viajes de manera certificada.

NUEVA WEB barcelo.com

Con una **inversión total de 5M€**
y foco en la experiencia de usuario

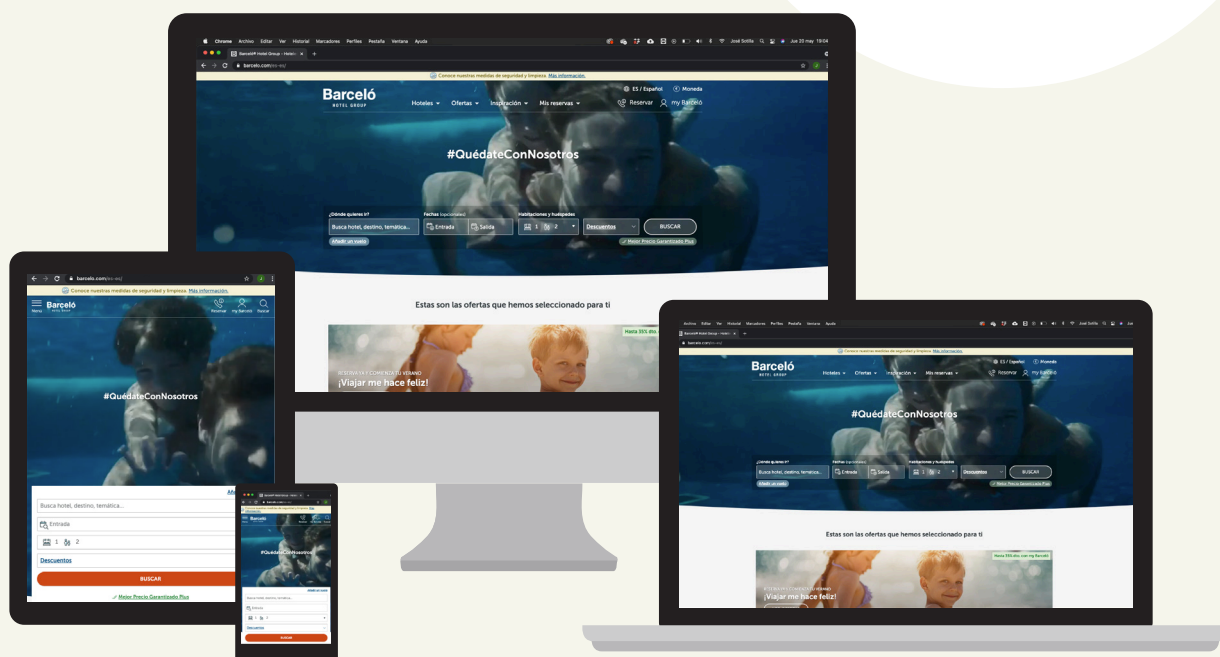
Mobile obsession

User-Centric

Escalabilidad y fiabilidad

100% contenido editorial

Multi-multi-multi
idioma, mercado y site





Nuestra Compañía

Grupo
Barceló
entre los grupos
turísticos más
importantes
del mundo

A pesar de que 2020 haya sido el peor año de la historia del Grupo Barceló, nuestra compañía hotelera sigue siendo la segunda cadena hotelera más grande de España (en número de habitaciones), y en viajes se está posicionando como una de las compañías líderes de Europa, colocando al **Grupo Barceló entre los grupos turísticos más importantes del mundo.**

2.1 GENERANDO VALOR COMPARTIDO

La actividad de Barceló se enmarca contribuyendo de manera significativa al progreso económico, social y ambiental de los países en los que operamos. En la *página 30* mostramos el esquema de Cash Flow Social que resume de un modo gráfico las principales contribuciones económicas al entorno en 2020.

2.2 RESULTADOS ECONÓMICOS

En el Grupo Barceló nos habíamos fijado como objetivo para 2020 conseguir un resultado bruto de explotación (EBITDA) superior a los 400 millones de euros y ganar más de 200

	Principales indicadores 2020 - 2018 (millones de €)		
	2020	2019	2018
Cifras de negocios	1.483,5	4.779,3	4.383,4
Ventas netas	949,3	2.850,3	2.559,5
EBITDA (sin NIIF 16)	-28,9	342,6	348,0
EBITDA (con NIIF 16)	80,4	474,0	-
BDI (sin NIIF 16)	-111,0	142,0	180,3
BDI (con NIIF 16)	-99,4	134,6	-
Ocupación (%)	31,9	74,9	74,4
ADR (€)	77,8	79,7	76,8
RevPar (€)	24,8	59,7	57,2
Deuda Financiera Neta	408,9	197,4	50,3
Deuda Financiera Neta / EBITDA	-	0,6	0,1

ADR (Average Daily Rate): tarifa media diaria por habitación. **RevPAR (Revenue Per Available Room):** ingreso por habitación disponible. **Deuda Financiera Neta / EBITDA:** el dato ha sido redondeado a un decimal, habiéndose calculado el % de desviación con el dato con todos los decimales.

millones. Pero, con la llegada de la pandemia provocada por el COVID-19, las previsiones se convirtieron en papel mojado y cerramos el año en pérdidas, los peores resultados de la historia de la compañía.

2020

El desplome en la actividad turística durante 2020 se puede definir como "sin precedentes"

El desplome en la actividad turística durante 2020 se puede definir como "sin precedentes" dado que se han alcanzado cifras de hace 25 años debido a la situación de crisis sanitaria derivada del COVID-19. El turismo mundial registró en 2020 su peor año con 381M, lo que supone una caída en las llegadas de turistas internacionales del 74%, según los últimos datos de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO).

A día de hoy, el 2021 está marcado por la incertidumbre. Su evolución vendrá determinada por el ritmo y eficacia de la vacunación, la implantación de normativas internacionales homogéneas de control sanitario, movilidad y apertura de fronteras, para poder volver a viajar.

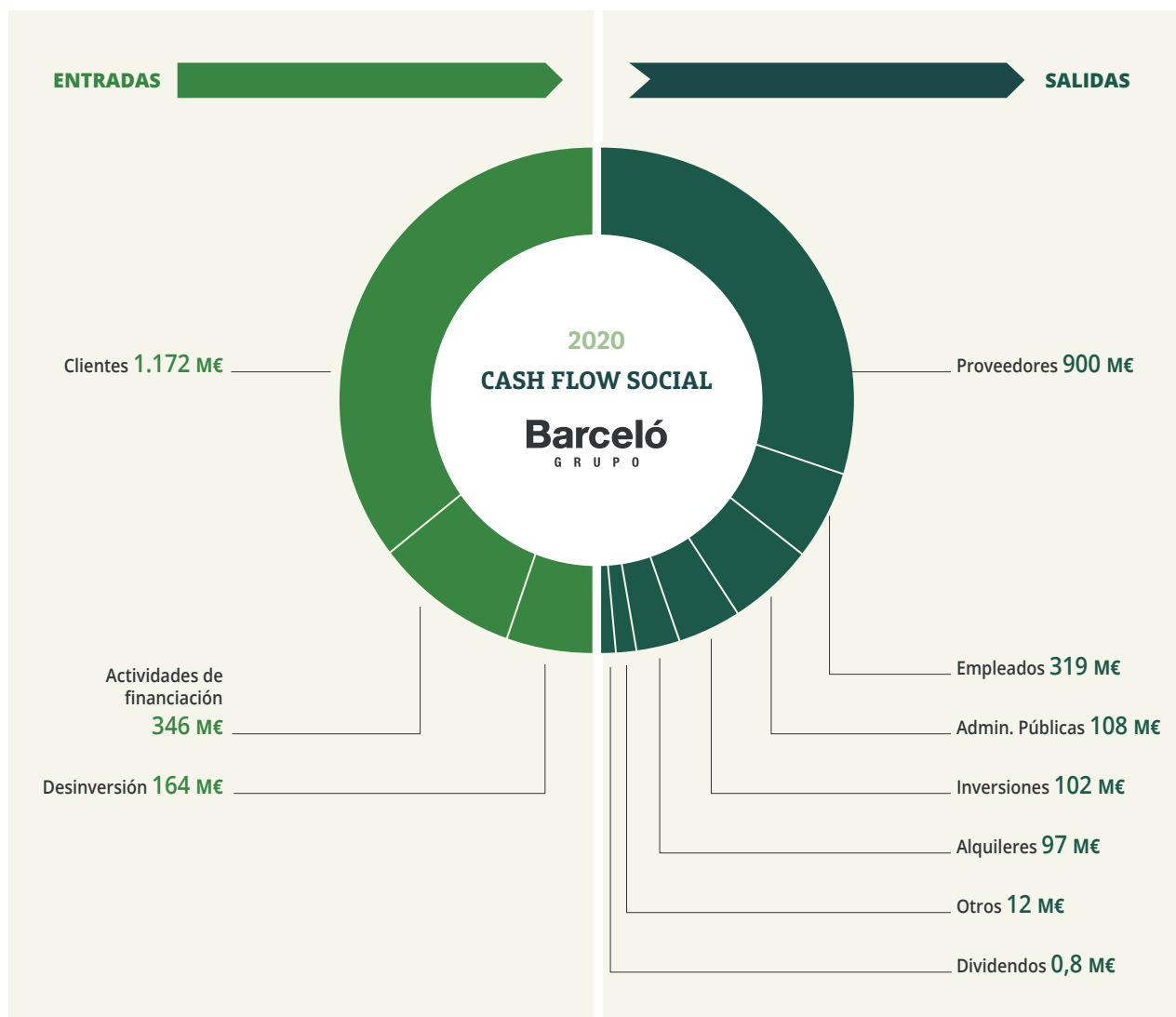
2.3 EL MODELO DE NEGOCIO DE BARCELÓ

El Grupo Barceló es una empresa familiar que opera a todos los niveles de la cadena de valor del sector hotelero y de viajes, caracterizada por la complementariedad de los negocios de viajes y hoteles, la diversificación geográfica y el equilibrio de su portfolio.

El Grupo Barceló

De una empresa de transportes a un grupo turístico líder





Clientes

Ingresos procedentes de la actividad del Grupo

Actividades de Financiación

Ingresos por préstamos y otras actividades de financiación

Desinversiones

Ingresos por desinversiones inmobiliarias

Proveedores

Pagos a proveedores de productos y servicios, incluye aprovisionamientos y suministros, reparaciones y conservación, publicidad, seguros, servicios profesionales y servicios externos.

Empleados

Pagos al personal.

Administraciones Públicas:

Impuestos de sociedades, cargas sociales, IVA, etc.

Inversiones

Pagos por inversiones realizadas, mantenimiento o reformas en los activos de la Compañía.

Alquileres

Pagos a los propietarios de los activos inmobiliarios.

Otros

otros pagos no reflejados en las anteriores categorías.

Dividendos

Dividendos a accionistas/propietarios.

La diferencia entre "entradas" y "salidas" es el valor retenido por la Compañía

2.3.1 DIVISIÓN HOTELERA

A través de sus casi 90 años de historia (que se cumplen en el 2021), Barceló ha perfilado un modelo de negocio propio, adecuado a las diferentes etapas de desarrollo y realidades geográficas con las que se ha encontrado el Grupo en su expansión.

a) *Barceló Hotel Group*

Barceló Hotel Group, la división hotelera del Grupo Barceló, es la 2ª cadena de España y la 29ª más grande del mundo en número de habitaciones y ha sido reconocida como la “**Mejor compañía gestora del mundo**” en la edición 2019 de los World Travel Awards. Actualmente cuenta con más de 260 hoteles urbanos y vacacionales de 4 y 5 estrellas, y más de 60.000 habitaciones, distribuidos en 23 países y comercializados bajo cuatro marcas. También forma parte del grupo Crestline Hotels & Resorts, una compañía hotelera independiente con más de 120 establecimientos.

Marcas



ROYAL HIDEAWAY
LUXURY HOTELS & RESORTS

Luxury

The art of fine moments
Hoteles destino donde descubrir el arte de los momentos especiales

Atributos de marca
Elegante y ecléctico
Culto y selecto
Genuino
Respetuoso y atento

Royal Hideaway es una colección de hoteles únicos ubicados en lugares excepcionales. Experiencias inigualables vinculadas al arte y a la cultura que velan por la exquisitez y hacen de la autenticidad, el cuidado por el detalle y la discreción, sus señas de identidad. En Royal Hideaway creemos que todo viaje tiene alma y por eso destacamos los aspectos más extraordinarios de cada destino e invitamos a nuestros huéspedes a vivir experiencias lujosas imposibles de olvidar.



Barceló
HOTELS & RESORTS

Upper upscale

Live up to more
Hoteles inspirados y sorprendentes que invitan a sentirse mejor que en casa

Atributos de marca
Creativo e imaginativo
Sorprendente e inspirador
Innovador e inconformista
Cercano y embajador

Bienvenido a **Barceló**, donde la hospitalidad, la creatividad y la innovación se ponen al servicio del huésped mediante propuestas que van más allá de lo convencional. En Barceló creemos en superar las expectativas y lo hacemos gracias a hoteles inspirados por la cultura local de sus destinos y hoteles vanguardistas en forma de conceptos fascinantes donde vivir experiencias inspiradoras, sorprendentes y sobre todo, inolvidables



Occidental
HOTELS & RESORTS

Upscale

Responsible Living Hotels
Hoteles que enseñan que otra forma de viajar es posible

Atributos de marca
Responsable y comprometido
Confiable y empático
Honesto y sencillo
Comunicativo y sensibilizador

Proponemos un viaje emocional que empieza desde lo más pequeño: con un simple gesto. En **Occidental** creemos que ha llegado el momento de llegar a la sostenibilidad desde la facilidad. Nuestro objetivo es formar parte del bienestar de nuestros huéspedes. Demostramos que se puede disfrutar de los destinos de manera sostenible y se lo ponemos fácil a nuestros huéspedes para que viajen de manera comprometida con el medioambiente, el entorno local y la sociedad mediante una red de hoteles responsables y con vocación de servicio.



allegro
HOTELS

Upscale midscale

Enjoy life
Hoteles *Happy soul*. Un lugar donde todos estamos invitados a disfrutar de la vida

Atributos de marca
Alegre y optimista
Flexible y relajado
Vital
Espontáneo y divertido

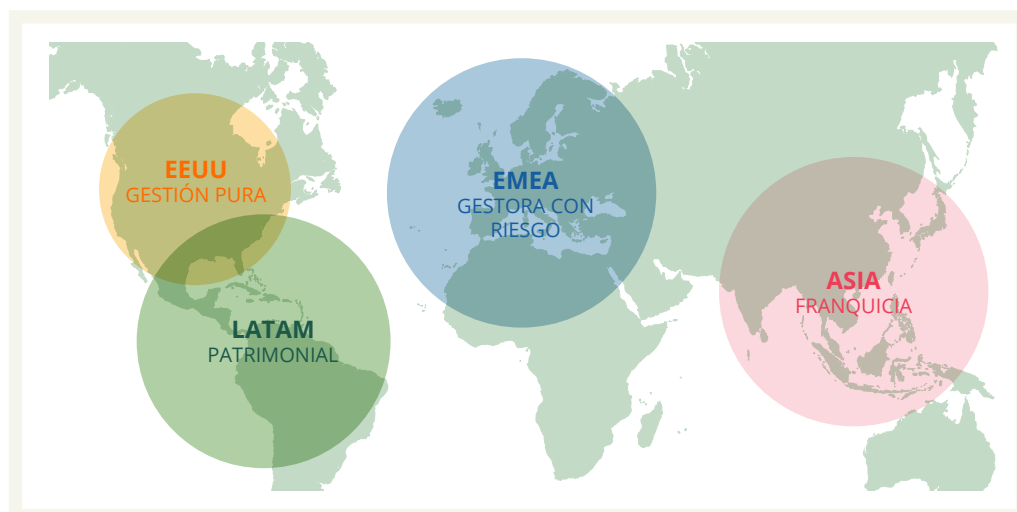
En **Allegro**, la alegría y la felicidad se contagian. Ponemos al alcance de nuestros huéspedes hoteles diseñados para transmitir diversión y energía que invitan a vivir momentos de calidad en familia o con amigos, espacios donde desconectar y disfrutar de un universo de color. Brindamos un oasis de positivismo donde sentirse libre para ser uno mismo. Bienvenido a un lugar donde la vida es color

Nuestra estrategia de Experiencia de Cliente, que nos diferencia de nuestra competencia, está basada en la diferenciación y personalización de los momentos clave de la experiencia de cliente para lograr sorprenderle y emocionarle. Para ello se apoya en sus 4 marcas –**Royal Hideaway, Barceló, Occidental y Allegro**–; en el diseño de experiencias diferenciales propias; en una tecnología centrada en la experiencia de cliente y en sus equipos, que son los protagonistas en la relación con los huéspedes.

Nuestro modelo de negocio actual es fruto de la combinación de la descentralización y la especialización geográfica, características que, si bien individualmente no son diferenciales, combinadas constituyen un modelo propio flexible y eficiente:

- **Descentralización:** nuestra estructura sitúa el foco de las decisiones en cada unidad de negocio con el apoyo de una estructura corporativa, en la que se encuentran áreas consideradas estratégicas y aquellas en las que la centralización permite obtener economías de escala. La descentralización nos permite ser altamente eficientes y adaptables a los diferentes mercados y entornos.
- **Especialización geográfica:** mientras que la industria tiende hacia modelos asset-light, Barceló ha adaptado su perfil en función de las geografías en las que tiene presencia. De este modo cubrimos todos los eslabones de la cadena de valor desde franquiciadores (Asia) hasta operadores de ciclo completo (Latinoamérica), pasando por la gestión pura (EEUU) y la explotación hotelera con riesgo en EMEA.

La división de hoteles cuenta con un modelo de negocio que combina la descentralización y la especialización geográfica



b) Crestline Hotels & Resorts

En Estados Unidos, la presencia del Grupo Barceló se concreta a través de Crestline Hotels & Resorts, filial al 100%, con un **modelo de negocio centrado en la gestión de hoteles de terceros** (en su mayor parte bajo terceras marcas como Marriott, Hilton, Hyatt, etc.).

2.3.2 DIVISIÓN VIAJES

Ávoris es la división de Barceló especializada en el diseño, comercialización y prestación de servicios de viajes de ocio, vacaciones y viajes de empresa.

Centrada inicialmente en el negocio de agencias de viajes, inicia hace siete años su transformación pasando de ser una red minorista multicanal a un operador turístico global, con presencia en todo el ciclo del viaje del cliente y comenzando a operar en los mercados mayoristas, minoristas, receptivos y aéreos. Actualmente, todas sus empresas tienen un enfoque común hacia la satisfacción total del cliente compartiendo los valores de la compañía: **compromiso con el cliente, crecimiento personal, trabajo en equipo, pasión, responsabilidad e innovación**. Ávoris apuesta especialmente por esta última en sus servicios y productos, adaptándose a las novedades del mercado con el objetivo de reinventarse y ser pioneros en el sector.

Ávoris
Especializada
en el diseño,
comercialización
y prestación de
servicios de viajes de
ocio

Ávoris es una empresa turística global, verticalmente integrada (lo que permite una alta complementariedad y sinergias entre los distintos negocios) con marcas especializadas que ofrecen una experiencia única y adaptada a cada viajero a través de cuatro grandes áreas: distribución, producto, compañía aérea y servicios en destino y experiencias.

El acuerdo firmado en noviembre de 2019 con el Grupo Globalia para la fusión de sus divisiones de viajes minoristas y de turoperación, finalmente obtuvo la aprobación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el mes de mayo de 2020 y, posteriormente, fue ratificado por ambas partes en diciembre de 2020.

a) Distribución

La división de distribución de Ávoris se divide a su vez en cuatro grandes subáreas de especialización:

- 1. Área Vacacional.** Ávoris cuenta para el área vacacional con B the travel brand, marca con una extensa red de casi 700 agencias de viajes en España y Portugal, posee una larga tradición en el segmento vacacional dando servicio a más de un millón y medio de viajeros. B the travel brand es sin duda una de las principales redes de agencias de viaje minoristas en España y Portugal, pero además ofrece sus servicios de forma multicanal a través del portal bthetravelbrand.com para aquellos viajeros que prefieren la compra online.

A B the travel brand se unen en el área vacacional B the travel brand Xperience, un nuevo e innovador modelo de tienda que cuenta con centros integrados de I+D en Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca para ofrecer al viajero la posibilidad de inspirarse, aprender, co-crear y compartir experiencias con otros viajeros, además de una experiencia de compra diferente, así como B the travel brand & Catai, una red de espacios con presencia en las principales ciudades de España y Portugal y donde el viajero que demanda viajes más exclusivos es atendido por asesores con un alto nivel de especialización; y las marcas B Cruises, especializada en la comercialización de cruceros, VaiVai Viajes, y Wäy by B the travel brand.

Desde finales del mes de marzo de 2020 y durante todo el año, la red de agencias B the travel brand estuvo sujeta a las restricciones de apertura gubernamentales con motivo de la pandemia de COVID-19. Desde el final del primer confinamiento absoluto, la red ha mantenido abiertas aproximadamente la mitad de las agencias, debido a las diversas restricciones de viajes impuestas por las autoridades y su consecuente impacto en la demanda de viajes

- 2. Área Online.** Para el área online Ávoris cuenta con la marca Iberojet, su agencia de viajes online, reforzando la apuesta de Ávoris por el e-commerce y en la que el cliente puede encontrar una variada e inigualable oferta de viajes a Caribe, Circuitos y Grandes Viajes. Además de Iberojet, Ávoris comercializa la oferta de viajes de B the travel brand a través de www.bthetravelbrand.com
- 3. Área Corporativa: viajes y eventos.** Formada por BCD Travel, división especialista en business travel con capacidad de gestión global, BCD Meetings & Events, agencia de eventos creadora de experiencias únicas; Viajes 2.000 by BCD agencia de viajes que cuenta con un Centro especial de Empleo y Viajeros BCD que cuenta con la mejor oferta vacacional para clientes corporativos.
- 4. Área Congresos.** Para la organización y gestión de congresos, Ávoris cuenta con BCO Congresos, operador profesional de congresos que en 2019 organizó la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático celebrada en Madrid (COP25), habiendo recibido el reconocimiento de Naciones Unidas como proveedores "sobresalientes".

b) Producto

Estructurada en **nueve turoperadores**, de los cuales cinco son marcas generalistas: Viva-Tours que opera de manera exclusiva vuelos de la compañía Iberia, Catai, operador líder

B The Travel Brand

Marca con una extensa red de casi 700 agencias de viajes en España y Portugal



Tienda Premium
B the travel brand, Zaragoza

BCD Travel

Especialista en business travel con capacidad de gestión global

Nueve turoperadores

5 generalistas
4 especializados

de grandes viajes, Quelónea y Jolidey con destinos para todo tipo de viajeros y Rhodasol y Bedtoyoyou, bancos de camas de hotel abierto a todas las agencias con más de 100.000 establecimientos.

Estas marcas se complementan con: Special Tours, con una amplia programación de circuitos y con fuerte presencia en Latinoamérica, LePlan, para programas de viaje a Disneyland París en calidad de distribuidor oficial del Parque; LeSki con propuestas de esquí, deporte y aventura, y LeMusik con programación dedicada a la música y los conciertos. En Portugal, Ávoris cuenta con el turoperador generalista Nortravel y con Jade Travel, especializado en turismo cultural, viajes y expediciones a Oriente Medio, Norte de África y Asia.



c) Compañía Área

Evelop
7 aviones,
con una
antigüedad
media de
6,5 años

Desde 2013, Ávoris cuenta con **dos aerolíneas propias, Evelop en España y Orbest en Portugal**, que operan vuelos regulares y chárter a destinos vacacionales con especial presencia en el Caribe y Canarias. En 2020, Evelop presentó el programa "Evelop te cuida" que permitió a sus pasajeros volar con las mayores garantías de seguridad durante todas las fases del vuelo. La flota de Evelop son 7 aviones, con una antigüedad media de 6,5 años:

- **2 Airbus A350-900** con capacidad para 432 pasajeros
- **4 Airbus A330-300** con capacidad para 388 pasajeros
- **1 Airbus A320-214** con capacidad para 180 pasajeros



Avión de la flota Evelop

d) Servicio en destino y experiencias

Turavia
y Colours
Receptivos globales

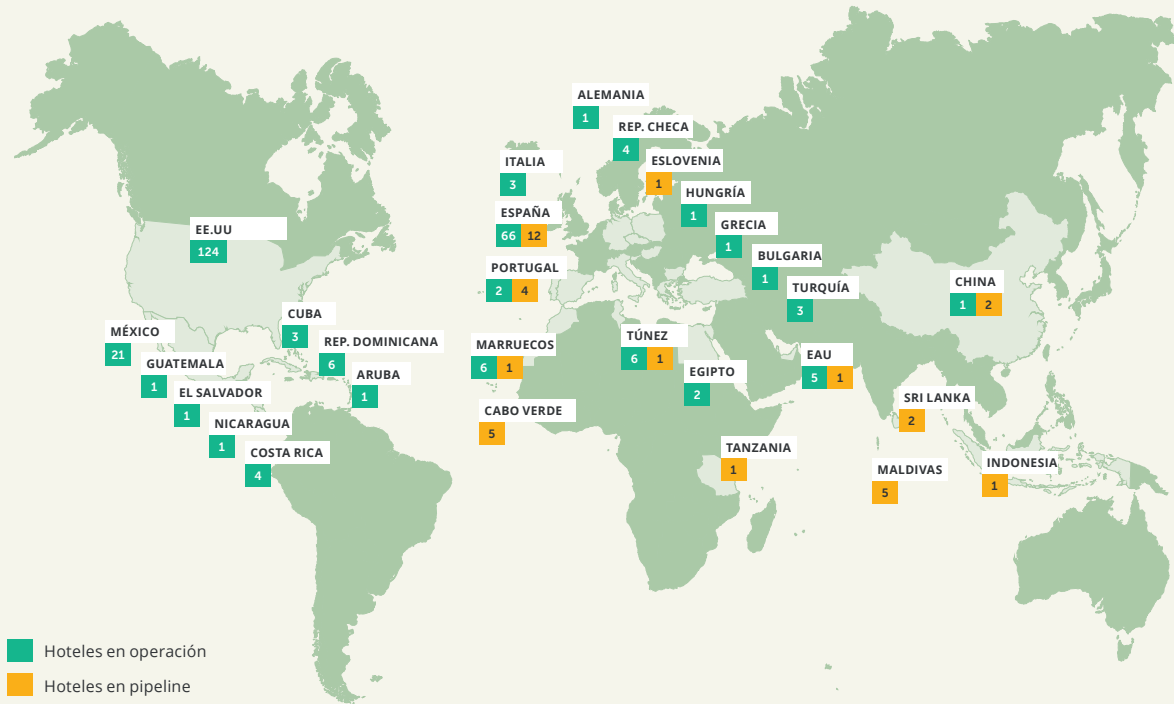
Desde 2015 la compañía incluye actividad receptiva bajo la marca **Turavia**, lo que supone un importante paso para estar al lado de sus clientes durante el viaje y de esta forma garantizar la calidad del servicio. Turavia tiene presencia en República Dominicana, México, Cuba, Mauricio, India y Jamaica, así como Canarias y Baleares. Para el resto del mundo Ávoris refuerza su división de receptivo con la **incorporación a su portfolio de la nueva marca Colours**.

2.4 PRESENCIA DE BARCELÓ EN EL MUNDO

Presentes en 23 países

El Grupo Barceló es un grupo turístico verticalmente integrado que está formado por la división hotelera Barceló Hotel Group, que cuenta con **265 hoteles y más de 60.000 habitaciones en 23 países**; y por la división de viajes Ávoris, que dispone de más de **700 agencias de viajes, varios touroperadores y receptivos con presencia en los 4 continentes**. Su flota de aviones opera en líneas de media y larga distancia llegando a los principales destinos turísticos del Atlántico, Índico y Caribe.

Portfolio de hoteles



■ Hoteles en operación
■ Hoteles en pipeline

▶ 265
Hoteles

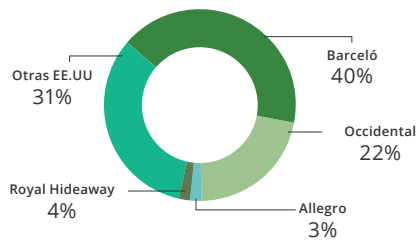
▶ 60.222
Habitaciones

▶ 35
Hoteles
en pipeline

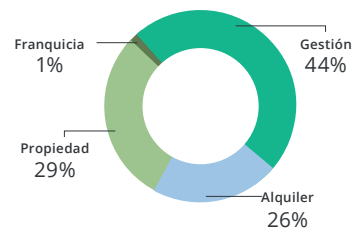
▶ 7
Nuevos países
en pipeline

▶ 7.822
Habitaciones en
pipeline

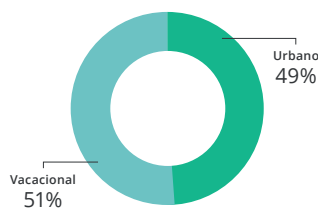
Marcas



Contratos



Segmentos



Regiones



2.5 PLAN ESTRATÉGICO Y EXPANSIÓN

La planificación estratégica ha potenciado la flexibilidad del Grupo para adaptarse a los cambios del entorno, convirtiendo las amenazas en oportunidades y configurando el Grupo como lo conocemos hoy en día.

2.5.1 PLAN ESTRATÉGICO

Antes del inicio de la pandemia, el Grupo Barceló se encontraba inmerso en el Plan Estratégico 2019-2021 "Hacia un nuevo RETO". Este plan, diseñado de acuerdo con la pirámide estratégica del modelo de Bain & Company, define como ambición del Grupo para 2025: **"Asegurando la mejor experiencia de cliente, convertirse en el grupo hotelero español líder en EBITDA y en rentabilidad sobre la inversión"** y cuenta con 2 ejes estratégicos: Llevar la plataforma actual a su pleno potencial (desarrollo de la gestora) y Operaciones de crecimiento (desarrollo corporativo). Para lograr alcanzar estos dos ejes se han definido **9 iniciativas estratégicas**:

Plan Estratégico 2019-2021, diseñado de acuerdo con la pirámide estratégica del modelo de Bain & Company



2.5.2 EXPANSIÓN

2020
7 aperturas
1.000 habitaciones
2 Países
(Turquía y España)

2021 está previsto abrir en
España, Portugal,
EUA, Sri Lanka,
Maldivas e
Indonesia

El impacto de la pandemia ha hecho que algunos de los proyectos definidos hayan visto ralentizado su despliegue durante algunos meses, sin embargo, otros muchos han podido mantenerse gracias a la solidez financiera de la Compañía. La situación nos hace ser más prudentes financieramente, para poder estar preparados para el peor escenario, por improbable que sea, pero a la vez intentando aprovechar las oportunidades que puedan surgir.

En 2020, la cadena **incorporó 7 establecimientos y 1.000 habitaciones**, 6 de ellos en España y uno en Estambul (Turquía), no habiéndose parado ningún proyecto o apertura como consecuencia de la crisis.

Nuestro plan de nuevas aperturas para el año 2021 sigue en marcha y las operaciones que teníamos previstas, también. Como siempre, buscaremos crecimiento por oportunidad aprovechando las operaciones atractivas que puedan surgir en lugares que hoy no contemplamos.

En los próximos meses tenemos previsto abrir 5 hoteles en España, en concreto en Alicante, Cádiz y Málaga; y estamos valorando otros proyectos en varias provincias, tanto en la península como en los dos archipiélagos. Y en cuanto a los destinos internacionales, **este año tenemos previsto incorporar 8 hoteles en Emiratos Árabes Unidos, Portugal, Sri Lanka, Maldivas e Indonesia.**



Barceló Tenerife



Occidental Alicante



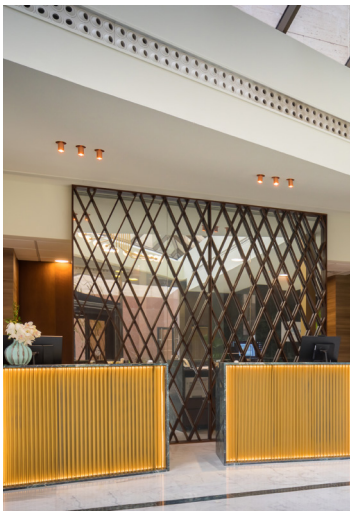
Occidental Las Palmas



Barceló Arcena



Occidental Taksim



Occidental Sevilla Viapol



Occidental Diagonal 414

Información actualizada a abril 2021

Copresidentes

Simón Barceló Tous y Simón Pedro Barceló Vadell

Barceló Hotel Group

CEOs

Raúl González
CEO EMEA Barceló Hotel Group

James Carroll
CEO Crestline (EE.UU)

Directores Generales

Vicente Fenollar
Dir. Gral. Económico Financiera

Miguel Ángel Guardado
Dir. Gral. Hoteles México

Juan José Ribas
Dir. Gral. Hoteles Centroamérica y Aruba

Fernando Gómez
Dir. Gral. Hoteles República Dominicana y Cuba

Ávoris

Presidente Ejecutivo

Vicente Fenollar

CEO

Miguel Ángel Sanchez

Consejo de Administración del Grupo Barceló

El Consejo de Administración es el órgano en el cual los accionistas tienen delegadas las más amplias funciones de dirección y gestión estratégica de la Compañía. Aprueba, supervisa y controla la evolución de los presupuestos anuales; analiza y aprueba planes estratégicos; decide sobre oportunidades de inversión y crecimiento etc. En términos generales, es quien decide en última instancia sobre las propuestas presentadas.

Consejeros

Simón Barceló Tous
Copresidente

Simón Pedro Barceló Vadell
Copresidente

Guillermo Barceló Tous
Vocal

Pedro Fernández-Martos
Vocal

Secretario no Consejero *

Raúl González
CEO EMEA Barceló Hotel Group

Miembros con derecho de asistencia a las reuniones del Consejo*

Gabriel Barceló Oliver
Presidente de Honor

Accionistas de BCE con más de un 5% del capital

Asesores independientes no Consejeros *

Jaime Torrens

* Sin derecho a voto

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es un órgano en el cual el Consejo de Administración tiene delegadas las funciones de ejecución de las decisiones que se adopten. Es también el órgano encargado de la supervisión, control y toma de decisiones desde la perspectiva más operativa del negocio, rindiendo cuentas posteriormente al Consejo de Administración. En concreto, es el encargado de analizar posibilidades de negocio, expansión, alianzas estratégicas, adquisiciones, etc. antes de su presentación al Consejo de Administración para su aprobación.

Miembros

Simón Barceló Tous

Simón Pedro Barceló Vadell

Secretario no Miembro

Raúl González*

* Sin derecho a voto

Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría es el órgano encargado de supervisar el proceso de preparación de la información financiera y los sistemas de control interno, y su adecuación a la normativa legal y a los procedimientos establecidos por el Grupo

Pedro Fernández-Martos Presidente de la Comisión

Guillermo Barceló Vocal

Jaime Torrens Vocal

Actuará como Secretario Antonio Darder, Controller. Asisten a la Comisión Simón Barceló Tous (Copresidente), Simón Pedro Barceló Vadell (Copresidente), Raúl González (CEO EMEA) y Vicente Fenollar (DG Económico Financiero), así como aquellas personas del Grupo que se considere necesario.

Comité de Dirección de Grupo

El Comité de Dirección de Grupo tiene como misión la de mantener una adecuada coordinación entre las diferentes áreas del Grupo, que garantice la orientación de todos los recursos y esfuerzos hacia la consecución de nuestros objetivos estratégicos, y que aporte una visión colegiada que facilite la toma de decisiones.

Simón Barceló Tous, Copresidente

Simón Pedro Barceló Vadell, Copresidente

Raúl González, CEO EMEA, Barceló Hotel Group*

Vicente Fenollar, Presidente Ejecutivo, Ávoris

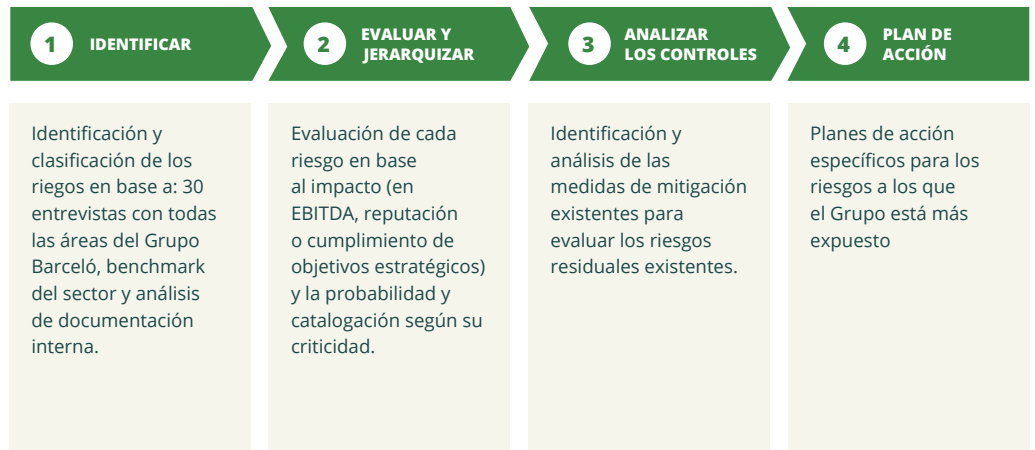
* Actuará como secretario

Adicionalmente existen Comités de Dirección de las diferentes áreas de negocio (Comité de Dirección de EMEA, Comité de Expansión de EMEA, Comité de Dirección de Ávoris, Comité de Dirección de Crestline).

2.7 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos se integra de forma transversal y global en todas las áreas y operaciones del Grupo Barceló. Las políticas de gestión de riesgos de Barceló son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos a los que se enfrenta el Grupo, fijar límites, medidas y controles adecuados, de modo que se mitigue en lo posible el eventual impacto de dichos riesgos. En este sentido, el Grupo Barceló cuenta desde 2014 con un mapa de riesgos como herramienta principal de la que se nutre la Dirección de la Compañía para minimizar y optimizar la gestión de dichos riesgos. En 2019 se realizó una **actualización del Mapa de Riesgos estratégicos y de negocio del Grupo Barceló**, aprobado en enero de 2020 por el Consejo de Administración del Grupo Barceló. La metodología seguida para la elaboración de este mapa ha sido la siguiente:

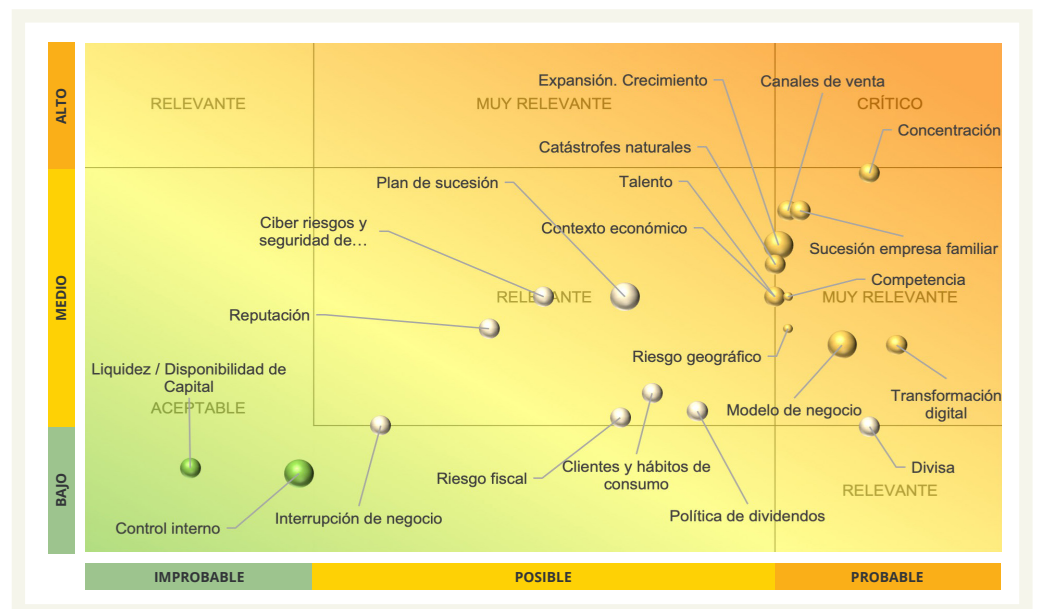
Metodología
elaboración mapa de
riesgos



Se han identificado un total de **21 riesgos en la división de hoteles (incluyendo corporativo)** y **21 riesgos en la división de viajes**, que se han agrupado en 27 riesgos globales.

Mapa de Riesgos

Identificación de riesgos estratégicos y de negocio



Adicionalmente al mapa de riesgos global de la Compañía, el Comité de Dirección de Barceló tiene en consideración otros riesgos intrínsecos al sector en el que opera y en línea con los principales desafíos de la industria (ej. cambios en los hábitos de consumo, estacionalidad, accesibilidad/dependencia medios de transporte, auge online, etc.), los países en los que se desarrollan sus actividades (ej. climatología, situación política, etc.), cambios legislativos / incertidumbre ante nuevos marcos regulatorios, situación geopolítica de los destinos, etc. En esta línea, las operaciones del Grupo pueden verse afectadas por la ocurrencia de pandemias o epidemias, tal y como ha ocurrido en 2020.

2.8 COMPROMISOS ÉTICOS EN EL DESARROLLO DEL NEGOCIO

2.8.1 CULTURA DEL CUMPLIMIENTO

Barceló Corporate Defense

56 riesgos
penales,
406 controles
definidos

En Barceló hemos generado, a lo largo de los años, una “**cultura de cumplimiento**” con el objetivo de que el cumplimiento de la normativa de aplicación forme parte, de una manera natural, de nuestra forma de actuar, no tanto por las consecuencias del incumplimiento en sí, sino porque forma parte de nuestros valores, de nuestra manera de ser.

Por ello, en el año 2012 Barceló Hotel Group inició la andadura en el diseño e implantación del **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales**, lo que internamente conocemos como Barceló Corporate Defense. En el año 2017 se realizó un nuevo análisis para la actualización y verificación del Modelo, como consecuencia de los cambios organizativos y novedades normativas que tuvieron lugar en ese momento.

El Modelo contempla un total de 56 riesgos penales (26 en la División Hotelera y 30 en la División Viajes) entre los que se incluye la corrupción en los negocios y el blanqueo de capitales, y para los cuales se han definido 406 controles (218 y 188 respectivamente). Como resultado de la implantación de estos controles, no existe ningún tipo de riesgo residual alto, habiéndose trabajado durante el 2019 en la definición de acciones y controles para los riesgos residuales medios existentes.

La implementación del Programa de Cumplimiento Penal se materializa en la aprobación, por parte de la Comisión de Auditoría y del Consejo de Administración, de diversos documentos corporativos que conforman el entorno de control:

- **Procedimiento Corporate Defense:** define el proceso para integrar y divulgar la formación e información del Programa de Cumplimiento Penal, con asignación específica de funciones y responsabilidades de los distintos órganos de cumplimiento.
- **Política de Cumplimiento Normativo:** establece los elementos fundamentales con los que cuenta el Grupo para prevenir, detectar o reaccionar adecuadamente frente a la comisión de riesgos penales. Se configura, a su vez, como una manifestación pública del rechazo absoluto por parte del órgano de administración y alta dirección de cualquier beneficio ilícito.
- **Principios Generales de Comportamiento:** se trata de un documento que pretende reforzar la importancia que tiene la prevención de riesgos penales en el Grupo mediante la fijación de una serie de Principios Generales de Comportamiento que deben seguir todos los trabajadores, con independencia de su categoría profesional, posición jerárquica o ubicación geográfica.
- **Código Ético:** El Código Ético del Grupo Barceló establece las líneas de conducta y principios de actuación en consonancia con los valores de Compañía y resume la conducta profesional que se espera de todos los que trabajamos en Barceló. Se encuentra a disposición de todos los grupos de interés en nuestra página web <http://www.barcelogrupos.com/wp-content/uploads/2017/03/m-codigo-etico-grupo-barcelo-201337-166592.pdf> siendo de aplicación a todos los empleados del Grupo.

La lectura del Código Ético de Barceló es obligatoria para todos los empleados del Grupo como evidencia de la incorporación del contenido del mismo al desarrollo diario de sus funciones como embajador de la marca Barceló, en sus relaciones con el resto de los empleados y los grupos de interés de la Compañía.

Uno de los principales compromisos del Grupo Barceló es ser éticos con nosotros mismos y nuestra gente, es decir, con todos los empleados del Grupo. En nuestras relaciones cotidianas con otros compañeros de trabajo, con independencia del nivel que ocupen dentro de la organización, debe prevalecer en todo momento un tratamiento de respeto y consideración. Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados, siendo considerados hacia las diferencias que pueden existir

entre personas y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.

Asimismo, en relación con la eliminación de la discriminación en el empleo, tanto la contratación de nuevos empleados como la promoción de los actuales, se rigen exclusivamente por criterios de habilidad profesional, disponibilidad, esfuerzo, conocimientos, experiencia y capacidad para desarrollar un trabajo. Nunca existirá discriminación por aspectos de sexo, creencias, religión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías. Adicionalmente se establece que todos los empleados actuarán, en las relaciones con clientes, conforme a criterios de consideración, respeto y dignidad, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo ningún tipo de discriminación por ninguna condición personal o social.

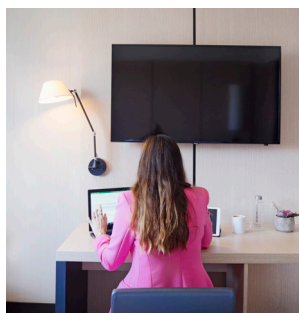
Cero denuncias
relacionadas con el código de conducta o asuntos relacionados con corrupción

- **Manual operativo de prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y anticorrupción:** este documento tiene como finalidad la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y la corrupción. Recoge el marco normativo de aplicación, las actividades que podrían resultar sospechosas o vinculadas con el blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o corrupción y los procedimientos internos o pautas a seguir en las relaciones de negocio a fin de prevenir este tipo de conductas (como por ejemplo medidas de diligencia debida, medidas relativas a control interno, etc.).

Para asegurar que los empleados del Grupo Barceló conocen, comprenden y aplican estos documentos se dispone de un curso formativo online a través de la plataforma Barceló Campus.

Con el fin de garantizar en todo momento el cumplimiento del Código Ético, Barceló cuenta con un Comité de Control y Seguimiento, encargado de supervisar el cumplimiento de los principios de actuación y normas de conducta recogidos en el Código Ético y, por tanto, responsable de analizar cualquier irregularidad que, a su juicio, suponga una vulneración del Código. Adicionalmente, se ha habilitado un canal de denuncias, al alcance de todos los empleados de Barceló, anónimo y gestionado externamente, como herramienta para elevar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, legalidad y normas que rigen el Grupo Barceló. Durante el año 2020, no se ha registrado ninguna denuncia relacionada con el código de conducta o asuntos relacionados con corrupción.

2.8.2 PROTECCIÓN DE DATOS



Cliente navegando en internet en el hotel Occidental Bilbao

El Grupo Barceló dispone de una **Política de Privacidad**, formalmente aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es definir las líneas de actuación para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y la legislación vigente de protección de datos y que se sustenta en los siguientes pilares claves para lograr la protección de la información y en especial los datos de carácter personal responsabilidad del Grupo Barceló:

- Los datos de carácter personal deben ser protegidos conforme a su susceptibilidad, valor y criticidad.
- Todos los empleados y terceros colaboradores del Grupo Barceló tienen la responsabilidad de proteger los datos de carácter personal que se les ha confiado.
- La protección de los datos de carácter personal permite el desarrollo del negocio y las medidas de protección deben desarrollarse conforme a una evaluación del riesgo.

Con el objetivo de dar cumplimiento con la Política de Privacidad se definió un **Modelo de Gobierno** donde se definen los roles y responsabilidades de las personas implicadas en la gestión del cumplimiento de la Política de Privacidad, así como la definición de las funciones a implementar para cumplir con las obligaciones de cumplimiento.

Para velar por el cumplimiento de la Política de Privacidad, se dispone de equipo multidisciplinar formado por Asesoría Jurídica e IT, que cuenta con el apoyo del Delegado de

Protección de Datos (externalizado en Deloitte Asesores Tributarios, S.L.), encargado de la aplicación de los mecanismos necesarios para garantizar la protección de la privacidad de datos de clientes y empleados.

Las principales actuaciones realizadas durante 2020 han sido:

- **Gestión y contestación de los derechos ejercidos por los clientes del Grupo.** Los clientes pueden ejercer sus derechos a través del buzón dpo@barcelo.com, donde una vez analizados y comprobado que cumplen los requisitos establecidos por la norma, se les contesta con la resolución adoptada.
- **Soporte a los hoteles de la cadena** sobre cualquier consulta o incidencia relacionadas con la protección de datos.
- **Contestación a requerimientos de información** por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.
- **Gestión de posibles brechas de seguridad.** Tras tener conocimiento de una posible brecha de seguridad que podía afectar a datos de los cuales Barceló era responsable, se activaron los procedimientos para analizar la situación y poder controlarla a tiempo.
- **Revisión general de cualquier contrato** que se firme en el grupo con el objeto de analizar el posible impacto en materia de protección de datos.
- **Actualización continua de textos y procedimientos** implementados de acuerdo con GDPR.

2.8.3 CIBERSEGURIDAD

Durante el 2019, se analizó en detalle toda la infraestructura tecnológica, sistemas de información y procesos operativos de la Compañía para evaluar las medidas de ciberseguridad implementadas y nuestras capacidades para protegernos, detectar, gestionar y recuperarnos de los ciberataques y ciberincidentes de seguridad. Tras este análisis, se definió a principios de 2020 el **Plan Director de Ciberseguridad** que contempla una serie de iniciativas y proyectos a abordar para mejorar la ciberseguridad y mitigar el riesgo.

Con la llegada de la pandemia el departamento de IT de la Compañía se tuvo que enfrentar al reto de poder dotar en un tiempo récord de todas las capacidades y servicios necesarios para que todos los trabajadores de Barceló pudieran trabajar remotamente desde sus casas con normalidad.

Desde el área de Ciberseguridad, además de seguir trabajando en el desarrollo de las iniciativas del Plan Director de Seguridad, a partir del inicio de la pandemia se han focalizado esfuerzos en las siguientes acciones en relación a la implantación y gestión del teletrabajo:

- Revisión de la infraestructura tecnológica que proporciona el acceso remoto de los empleados a los sistemas de información, para que se realice de una forma segura.
- Preparación y distribución a todos los empleados de las instrucciones sobre buenas prácticas de ciberseguridad en el teletrabajo.
- Además, como consecuencia del incremento de los ataques de phishing durante el estado de alarma, se puso a disposición de todos los empleados un curso on-line que ya han realizado más de 1.000 empleados y se enviaron comunicaciones de concienciación para entender qué son este tipo de ataques, cómo detectarlos y qué hacer en caso de ser víctima de ellos.
- De manera periódica, los empleados reciben boletines de ciberseguridad para mejorar esa primera línea de defensa ante ciberataques, que es la capacidad de detección de nuestros propios empleados.

2.8.4 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

En el Grupo Barceló el respeto y defensa de los derechos humanos es una máxima en el desarrollo de nuestro negocio, comprometiéndonos para prevenir o evitar cualquier riesgo derivado de su vulneración.

Teletrabajo

Dotación de todas las capacidades y servicios para hacerlo posible



Teletrabajando

Compromiso

Barceló Hotel Group una de las primeras cadenas hoteleras españolas en adherirse a los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Barceló desarrolla su actividad en un marco de compromiso con la sociedad y el entorno en el que opera y por ello asume, como parte de su normativa interna, el contenido de los acuerdos y convenios, nacionales o internacionales, especialmente a aquellos a los que se ha adherido formalmente, comprometiéndose a su promoción y cumplimiento. Entre estos códigos y compromisos globales asumidos voluntariamente por Barceló, destacan:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** (UN Global Compact), firmado por Barceló Hotel Group en 2002 y por BCD Travel en 2019.
- **Código de Conducta del Sector Turístico** para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual en los viajes y en el turismo (ECPAT) firmado en 2007.
- **Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT**, firmado en 2011.

La adhesión a estos estándares internacionales son ejemplo de los compromisos del Grupo Barceló con la protección y respeto de los derechos humanos, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso, el respeto a la libertad de asociación, la abolición del trabajo infantil, la eliminación de cualquier tipo de discriminación y corrupción, tal y como recoge nuestro Código Ético.

Los compromisos adquiridos al suscribir **estos acuerdos internacionales guían la conducta de las personas que integran el Grupo Barceló**, para lo cual informamos y formamos a nuestros equipos.

De acuerdo con el compromiso de Barceló con el cumplimiento del código ECPAT, los empleados deben realizar un curso específico en el que se explican los procedimientos definidos en Barceló para la lucha contra la explotación sexual en los viajes y en el turismo, a través de nuestra plataforma de e-learning Barceló Campus. En este curso, ya realizado por 1.500 empleados, se presentan posibles casos en los que el personal debe estar en alerta de un posible incumplimiento de los Derechos Humanos, como por ejemplo la no identificación del menor en el momento del check-in en el hotel con la excusa de que han perdido su documentación. En todos los casos, se pide al personal del hotel que colaboren entre ellos, que avisen de la situación a la Dirección del hotel y que este llame a la policía, ya que "es preferible cometer un error a que este tipo de abusos puedan suceder".

Tal y como se ha explicado en el apartado 2.8.1 Cultura del cumplimiento el Grupo Barceló cuenta con un canal de denuncias a través del cual comunicar cualquier vulneración, irregularidad o incumplimiento de la normativa que rige la Compañía. Durante el 2020 no se ha recibido ninguna denuncia ni incumplimiento en relación con una posible vulneración de los Derechos Humanos.

2.8.5 INFORMACIÓN FISCAL

El detalle del beneficio después de impuestos (y antes de intereses minoritarios) por países es el siguiente:

País	en miles (€)
España	-10.089
México	-19.564
Rep. Dominicana	-21.256
Aruba	-4.060
EE.UU	-1.637
Costa Rica	-2.545
Rep. Checa	-2.750
Guatemala	-5.596
Egipto	-346
Portugal	-16.437
Italia	-9.002
Otros	-5.368
TOTAL	-98.651

El impuesto de sociedades neto pagado en 2020 asciende a 3,5 millones de euros.

3.5M€
Impuesto de sociedades neto (2020)

El saldo de las subvenciones de capital, que se reciben principalmente para la adquisición o construcción de activos hoteleros, se imputan a resultados en función a la vida útil del bien subvencionado. El saldo a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 91 miles de euros y durante el ejercicio 2020 se han recibido 56 miles de euros e imputado a resultados un total de 36 miles de euros, quedando un saldo a 31 de diciembre de 2020 por importe de 110 miles de euros.

Adicionalmente, se han registrado ingresos por importe de 19 millones de euros, correspondientes a las subvenciones públicas al gasto social, de los cuales 15,6 millones corresponden a bonificaciones a la Seguridad Social por los Expedientes de Regulación Temporal del Empleo de sociedades españolas.

En 2020 los Consejeros y Alta Dirección, representados por un total de 7 personas, todas ellas hombres, percibieron una retribución media de 223 miles de euros.





Las personas, el corazón de nuestra organización

Las personas Barceló

Compromiso,
responsabilidad
y flexibilidad

Las personas y el equipo que formamos han sido siempre una pieza clave dentro de la organización. Sin ellas, ninguno de los retos planteados sería alcanzable. Y esto ha continuado siendo así a lo largo de un año como este, marcado por tan excepcionales circunstancias.

Una vez más, y de forma extraordinaria, **el equipo ha dado muestra de su entrega, compromiso, responsabilidad y, sobre todo, flexibilidad**, adaptándose en cada momento a las decisiones que la Compañía ha ido adoptando para hacer frente a esta situación, la mayor crisis sanitaria de los últimos tiempos que, sin lugar a duda, ha ocasionado un impacto y un cambio en los sistemas de trabajo sin precedentes.

En este sentido, el objetivo principal a lo largo de este período no ha sido otro sino garantizar la seguridad de nuestros empleados y sus familias, así como proteger el empleo de todos los que formamos parte de Barceló.

La crisis sanitaria ha derivado en una falta de actividad en el negocio -llegando en muchos casos a la paralización de este- y, consecuentemente, en una disminución en la creación de empleo.

La totalidad de la plantilla existente se ha visto afectada por alguna de las medidas que han debido adoptarse para hacer frente a esta situación, entre las que destacan reducciones temporales de empleo y ajustes de plantilla, teniendo siempre como marco de referencia la situación de cada uno de los países en los que operamos, así como la legislación aplicable en cada caso. Sin embargo, el hecho de compartir experiencias en cuanto a la gestión de la crisis sanitaria en distintas áreas geográficas, ha permitido en muchas ocasiones homogeneizar y aplicar protocolos similares en todos los lugares del mundo en los que Barceló tiene presencia.

Los países que han puesto en marcha medidas de apoyo al empleo y flexibilización en los mecanismos de regulación han contribuido al mantenimiento de empleo, permitiendo a las empresas ejecutar acciones como suspensiones de contrato, reducciones de jornada o de salario.

Ante esta situación, el objetivo principal de Barceló ha sido en todo momento paliar en la medida de lo posible los efectos que las acciones anteriormente mencionadas pudieran causar, centrando gran parte de nuestros esfuerzos en reforzar la comunicación y el cuidado hacia nuestros empleados, tratando de que todos ellos se sintieran acompañados.

Respecto a la información relativa al año 2020, además de la exclusión de los datos de Túnez, se excluyen los datos de Cuba debido a las especiales características de la gestión contractual de la plantilla en el país*.



Nuestro equipo en Occidental Fuengirola

(*) Las plantillas de personas trabajadoras en estos países suponen un volumen inferior al 10% del total.

3.1 NUESTRO EQUIPO

Toda la información y datos presentados en este apartado contemplan a los empleados de los hoteles en propiedad del Grupo Barceló, hoteles en gestión y alquiler, así como los empleados de Ávoris y Crestline. Para la interpretación de los datos y su comparación con los valores del año anterior, deben tenerse presentes las acciones y decisiones tomadas a cabo respecto a las plantillas, derivadas de la pandemia, junto a las decisiones tomadas por las distintas entidades gubernamentales, que han impactado en el negocio de forma directa.

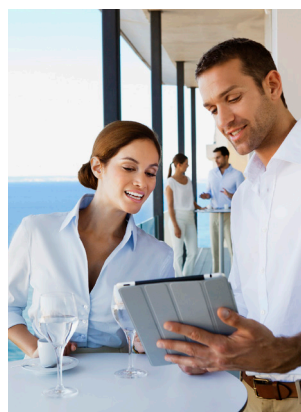
3.1.1 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

29,9%
menos de plantilla,
situación derivada del
COVID-19

Durante el año 2020, el Grupo ha presentado un valor de Plantilla Media de 23.617 empleados, con una disminución del 29,9% respecto al año 2019. Este dato se ve alterado en tal proporción por las circunstancias derivadas del COVID-19. Por un lado, debido al cierre de los hoteles durante largos períodos de tiempo, y por otro, como consecuencia del descenso de ocupación en los días operativos. Los datos referentes a la operativa y ocupación de los hoteles han sufrido grandes caídas: el porcentaje de ocupación por habitación ha disminuido en un 43,42% con relación al año anterior.

a) Distribución de la plantilla por país y género

Nuestros empleados, con una dispersión geográfica superior a los 20 países, se distribuyen de manera promedio entre hombres y mujeres en un 51% y 49% respectivamente, sin grandes cambios respecto a la distribución presentada el año anterior.



Barceló Illetas Albatros

País	Plantilla media	% Hombres	% Mujeres
Alemania	50	59%	41%
Aruba	195	50%	50%
Bulgaria	48	56%	44%
Costa Rica	613	58%	42%
E.A.U.	481	85%	15%
Egipto	266	97%	3%
El Salvador	248	63%	37%
España	6.233	40%	60%
Grecia	37	49%	51%
Guatemala	305	55%	45%
Hungría	19	58%	42%
Italia	52	52%	48%
Marruecos	355	70%	30%
México	5.604	62%	38%
Nicaragua	127	57%	43%
Portugal	65	47%	53%
República Checa	88	52%	48%
República Dominicana	4.403	59%	41%
Turquía	150	74%	26%
EE.UU.	4.278	35%	65%
TOTAL GENERAL	23.617	51%	49%

Nota: Basado en el promedio anual de contratos totales.

b) Distribución de la plantilla por país y colectivo

46%
mujeres
directivas
muy cerca de
lograr el objetivo
de igualdad en las
capas directivas

Division	Equipo directivo			Mandos intermedios			Personal base		
	P. Media	Hombre	Mujer	P. Media	Hombre	Mujer	P. Media	Hombre	Mujer
Alemania	9	78%	22%	8	36%	64%	33	60%	40%
Aruba	10	70%	30%	32	47%	53%	153	49%	51%
Bulgaria	8	36%	64%	4	68%	32%	36	58%	42%
Costa Rica	14	64%	36%	69	56%	44%	529	58%	42%
E.A.U.	42	75%	25%	72	79%	21%	368	87%	13%
Egipto	17	94%	6%	36	100%	0%	213	96%	4%
El Salvador	6	50%	50%	51	70%	30%	191	61%	39%
España	169	71%	29%	1.428	47%	53%	4.636	37%	63%
Grecia	6	50%	50%	4	63%	37%	27	47%	53%
Guatemala	18	41%	59%	79	48%	52%	208	59%	41%
Hungría	6	24%	76%	1	52%	48%	12	74%	26%
Italia	2	100%	0%	19	64%	36%	31	42%	58%
Marruecos	40	65%	35%	73	78%	22%	242	68%	32%
México	107	73%	27%	718	63%	37%	4.779	62%	38%
Nicaragua	7	84%	16%	28	46%	54%	92	59%	41%
Portugal	4	50%	50%	9	32%	68%	52	50%	50%
República Checa	5	60%	40%	26	50%	50%	57	53%	47%
República Dominicana	62	58%	42%	1.016	65%	35%	3.325	57%	43%
Turquía	11	54%	46%	15	78%	22%	124	75%	25%
EE.UU.	692	43%	57%	21	35%	65%	3.565	34%	66%
TOTAL GENERAL	1.235	54%	46%	3.709	58%	42%	18.673	50%	50%

Nota: P.Medias es igual a Plantilla Media

c) Distribución de la plantilla por edad promedio

41 años
edad media
plantilla

La edad media de la plantilla se sitúa en los 41 años, tanto para hombres como para mujeres. La antigüedad media en nuestra organización es de 7,24 años.

Ambos datos representan un aumento respecto al año pasado, que puede verse alterado por la disminución en nuevas contrataciones en el año 2020.

Total	Hombre	Mujer
41	41	41

d) Distribución de la plantilla por edad y categoría profesional

+50%
en edades
entre 30 y
50 años

Más de la mitad de la plantilla del Grupo Barceló se sitúa en edades comprendidas entre los 30 y los 50 años. También se cuenta con un importante porcentaje de empleados jóvenes por debajo de la treintena (25,8%).

Plantilla	<30	30-50	>50	
Total generales	23.617	25,8%	57,1%	17,1%

Con carácter general, componen el equipo directivo de un hotel el director, subdirector, adjunto y algunos managers/gerentes/directores de área con grandes responsabilidades y que reportan directamente a la Dirección del centro. Se da la circunstancia de que, de manera puntual, pueden existir variaciones en la categorización de los puestos mencionados anteriormente en función del hotel y en función de la responsabilidad atribuida, atendiendo a circunstancias del negocio.

	Plantilla	Equipo directivo	Mandos intermedios	Personal base
Total generales	23.617	5,2%	15,7%	79,1%

e) Distribución de la plantilla por tipo de contrato

83%
contratos fijos

El 83% de los contratos son fijos, prácticamente sin diferencias entre mujeres y hombres. Disminuye el número de contratos temporales situándose en un 17%, con respecto al 25% que presentó en 2019, consecuencia directa de la disminución de actividad y/o de los periodos de apertura de los hoteles.

	Total	Hombres	Mujeres	Equipo directivo	Mandos intermed.	Personal base	<30	30-50	>50
Fijos	83%	84%	83%	96%	93%	80%	72%	86%	94%
Eventuales	17%	16%	17%	4%	7%	20%	28%	14%	6%
TOTAL	19.339	10.645	8.694	542	3.689	15.108	5.244	11.445	2.650

Nota: En la tabla se indica el número de contratos activos en el ejercicio, sin embargo, en los datos reportados se excluye Crestline por la distinta tipología de las relaciones laborales que mantiene con sus trabajadores, siendo su posible clasificación como full time or part time, hourly or exempt, distinta a las utilizadas en el resto del informe.

La cifra de contratos fijos en los colectivos de Equipo directivo y Mandos intermedios se mantiene, con más del 90% en contratos fijos mientras que, para el personal base, la cifra asciende respecto al año anterior hasta el 80%.

El colectivo en el que existe mayor temporalidad es el de menores de 30 años, con un 28% de contratos eventuales, hecho entendible dado que es el inicio de la carrera profesional de la mayor parte de este colectivo.

3.1.2 ESTADÍSTICA DE PLANTILLA A JORNADA PARCIAL

3,8%
empleados en
jornada parcial

La cifra de empleados a jornada parcial es del 3,8%, con leve disminución porcentual con respecto al año anterior. El valor es superior en el caso de las mujeres, representando el 6,1% para este género, mientras que en el caso de los hombres esta opción es minoritaria, con un 1,7% de la plantilla a tiempo parcial.

	%	Hombres	Mujeres	Equipo directivo	Mandos intermed.	Personal base	<30	30-50	>50
Avoris	10,9%	2,5%	14,6%	0,0%	8,1%	12,0%	2,8%	13,9%	4,7%
Crestline	8,1%	8,8%	7,8%	0,1%	0,0%	9,7%	12,2%	7,1%	7,2%
EMEA España	5,8%	1,9%	9,8%	1,2%	2,7%	7,0%	3,6%	6,3%	5,7%
EMEA Int.	1,7%	1,2%	3,3%	3,1%	4,3%	0,9%	1,3%	1,8%	1,8%
LATAM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	3,8%	1,7%	6,1%	0,6%	2,6%	4,3%	2,1%	4,4%	4,4%

Nota: % basadas en el promedio anual de contratos totales

Refuerzo
en comunicación
desarrollo,
reconocimiento,
asesoramiento
y apoyo en la
legislación laboral y
conciliación

|B| Inside
desarrollo de
una App de
comunicación
interna



Portada revista
|B|Inside News

3.2 LOS RETOS AFRONTADOS

Empezamos el 2020 con la misión de liderar el cambio y ser abanderados en la transformación cultural que la compañía demandaba, teniendo por objetivo conseguir el máximo nivel de compromiso de los empleados, y haciendo que nuestros equipos disfrutaran de su trabajo diario, generando así un auténtico orgullo de pertenencia. En ese momento, nada nos hacía presagiar que efectivamente el nivel de compromiso de nuestros equipos se iba a manifestar y ver reforzado de la forma tan positiva en que lo ha hecho.

Tratando de adaptarnos a las nuevas circunstancias, y **manteniendo siempre el foco en el empleado**, reformulamos nuestros objetivos y planes previstos para el año, reforzando todos aquellos que nos acercaban más a nuestros empleados y que creímos prioritarios para los meses que estaban por llegar.

De esta forma, cobraron aún más peso si cabe los temas relacionados con la comunicación, desarrollo, reconocimiento, asesoramiento y apoyo en legislación laboral y conciliación.

3.2.1 REFORZAMOS LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS EMPLEADOS

La pandemia supuso un empuje definitivo en el reconocimiento por parte de nuestros empleados de |B|inside, nuestra marca de comunicación interna, lanzada a finales de 2019. Bajo este paraguas, en el año 2020 se han activado diferentes canales de comunicación con el objetivo de llegar siempre al mayor número de personas de la Compañía, teniendo en cuenta la alta dispersión geográfica a la que nos enfrentamos y la falta de medios tecnológicos en todas las posiciones operativas de nuestros hoteles.

Utilizando únicamente el canal de comunicación e-mail, a lo largo de 2020 lanzamos más de 110 comunicaciones, pudiendo segmentar según grupos de interés entre nuestros empleados y llegando, en el perímetro EMEA, a equipos nacionales e internacionales en idiomas castellano e inglés. La suma total de e-mails enviados ha sido superior a los 520.000, con un éxito del 97% en nuestros grupos de distribución.

En paralelo, uno de los principales proyectos acometidos en el **área de comunicación interna ha sido la puesta en marcha de |B|inside app**, una app móvil con conexión disponible para todos los empleados EMEA y descarga voluntaria. Este ha sido sin duda uno de los canales clave a la hora de mantener al equipo cohesionado, a la vez que informado y conectado a la Compañía a lo largo de los meses de mayor parón laboral.

|B|inside app se estructura en grupos de comunicación, existiendo uno general para todo el equipo de Barceló Hotel Group EMEA, así como un grupo de comunicación para cada uno de nuestros hoteles. La media de publicaciones semanales en cada uno de estos grupos se sitúa en 4.

Por último, algunos grupos más han sido creados de manera adicional como respuesta a necesidades de comunicación de proyectos concretos y colectivos transversales de la Compañía.

A finales del año eran ya cerca de 3.000 los empleados registrados e interactuando en este canal de comunicación, y más de 800 las comunicaciones lanzadas a través de los diferentes grupos.

Por último, el 2020 y su coyuntura nos han servido también para **relanzar nuestra revista interna bajo el nombre de |B|inside news**. Con una periodicidad mensual y dando cobertura a todas las áreas de negocio del Grupo, esta publicación recoge una media de 30 noticias al mes y es distribuida a través de todos los canales de comunicación internos anteriormente mencionados.

Siempre y en todos los casos, y especialmente en este año marcado por unas circunstancias tan especiales, hemos seguido la máxima de conectar con las personas de forma ágil y transparente, manteniendo al equipo activo y cohesionado.

Cuatro fases, cuatro mensajes

En los primeros meses de pandemia, y especialmente durante el confinamiento domiciliario, **nuestros mensajes se dieron en 4 fases cronológicas**, teniendo una línea transversal y común a todas ellas que ponía en foco en la protección y seguridad de nuestros empleados:

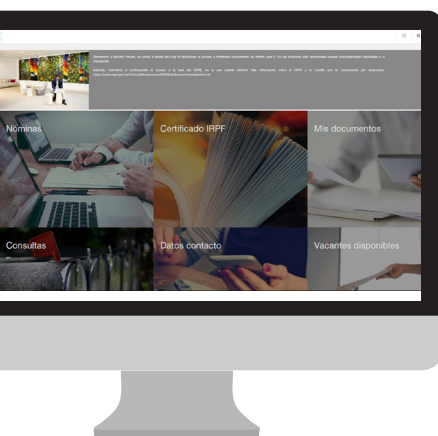


Las dos primeras fases se centraron en reforzar el sentimiento de pertenencia de nuestro equipo. Bajo el hastag **#Barcelósequedaencasa**, quisimos acompañar y dotar de propósito a los empleados, brindar apoyo para desarrollar las capacidades de teletrabajo y aprovechar el confinamiento.

Las dos últimas, bajo la línea **#Ganasdevolver**, pusieron el foco en la reilusión de los equipos. Los objetivos principales fueron garantizar el acompañamiento en los procesos de reapertura, gestionar la incertidumbre, sensibilizar y formar a los equipos sobre nuevos procedimientos.

Adicionalmente a todas las iniciativas enmarcadas bajo el paraguas de |B|inside, durante estos meses hemos querido facilitar al empleado la comunicación en sentido ascendente. En este caso, el reto ha sido doble; por un lado, convertirnos en interlocutor accesible en todo momento, y por otro, lograr llevar a la mayor eficiencia posible los recursos disponibles para la resolución de incidencias.

Así, arrancaron las siguientes acciones:



Portal del empleado
Barceló People

- **Creación de Barceló People**, como portal accesible a todos los empleados de EMEA desde cualquier lugar y dispositivo, sin necesidad de estar conectado a una red Barceló. El principal contenido desarrollado en esta plataforma durante el año 2020 ha estado relacionado con documentación de carácter laboral, certificados nominativos y acceso directo al canal de consultas.
- **Instauración de un Canal de consultas** (independiente al canal de denuncias del código ético), abierto a todos los empleados de EMEA y gestionado por parte del equipo de Recursos Humanos. Estructurado en 3 niveles de respuesta en función de la complejidad de la consulta, desde el momento de su puesta en marcha a mediados del mes de marzo y hasta finales del 2020 ha registrado más de 4.600 consultas directas realizadas por alguno de nuestros empleados de EMEA. De estas, el 98.9% han sido resueltas sin incidencias, con una valoración media por parte de los usuarios de la herramienta de 4.5 sobre una escala de 5.

Los meses comprendidos entre abril y junio, y debido a las circunstancias ya conocidas, fueron aquellos en los que mayor número de consultas se registraron, aproximadamente 800 al mes. Entre ellas, los principales temas de consulta vinieron marcados por el uso de plataformas propias de la Compañía, consultas sobre nóminas y procesos de ERTE.

- Adicionalmente al Canal de consultas, se creó una **guía digital de preguntas frecuentes respecto al ERTE en las sociedades españolas y otros temas de carácter laboral**, que se fue actualizando de acuerdo con la normativa vigente de cada momento, así como a las consultas y dudas más repetidas recibidas a través del Canal mencionado en el punto anterior. Esta guía se distribuyó a través de la mayoría de los canales de comunicación de la Compañía (|B|inside app, mail, Portal del Empleado y Barceló People, entre otros).

- Por último, durante el 2020 (tal y como indicado en el primer apartado del presente informe) se constituyó formalmente un **Gabinete de Comunicación** con el fin de coordinar de forma efectiva los mensajes y procesos de comunicación a los distintos grupos de interés, integrando en él las áreas relacionadas no solo con empleados, sino también con clientes, propietarios y medios de comunicación.

Muchas de estas iniciativas y proyectos, que nacieron como respuesta a las necesidades concretas de un momento muy específico, han quedado formalmente instaurados en la Compañía, haciéndonos ganar en eficiencia y optimización de recursos.

3.2.2 FOMENTAMOS SU DESARROLLO



Jornadas SER Barceló, en el Occidental Playa de Palma

La formación continua y el desarrollo profesional de nuestros empleados han estado siempre entre las prioridades del Grupo. En este sentido, durante este año tan especial y limitante a la hora de realizar formación presencial, hemos querido dar más peso que nunca a los medios de formación online y en abierto que el mercado ha puesto a nuestra disposición.

Así durante el 2020 se consolida **Barceló Campus**, la plataforma de formación e-learning, para los empleados de EMEA, que nos ha permitido formar a todos nuestros colaboradores de manera ágil y exitosa en base a programas desarrollados, prácticamente en su totalidad, internamente.

Esta plataforma de nueva generación ofrece -a sus más de 6.000 usuarios registrados al finalizar el año- una experiencia similar a modelos de plataformas audiovisuales de uso extendido, pero centrada en la formación.

Con una valoración general de las formaciones de 4,9 sobre 5, la clave de su éxito ha sido el poder ofrecer al usuario conexión desde cualquier lugar y tipo de dispositivo, así como haberla configurado en base a espacios de microlearning, pudiendo aprovechar así pequeños espacios de tiempo para formarse en cualquier área de conocimiento que pudiera resultar de interés para el empleado.

Formación y desarrollo continuo

*En línea con el objetivo de formación y desarrollo continuo de nuestros equipos, durante **los meses de confinamiento quisimos lanzar una oferta formativa adicional en abierto y especializada según áreas de interés.** Así, durante dos meses se compartieron a través de nuestros canales de comunicación habituales más de 66 webinars y 45 cursos formativos gratuitos en diferentes idiomas.*

Al finalizar el año, la plataforma contaba ya con **34 píldoras formativas abiertas a todo el equipo**, traducidas gran parte de ellas a otros idiomas, como inglés y francés. Destacar que, desde el momento de su lanzamiento se formó un equipo interno multidisciplinar de Learning Heroes que recibió formación y pautas sobre cómo crear cursos en Barceló Campus.

Nuestros programas de formación presencial celebrados anualmente y promovidos desde el área corporativa se han visto temporalmente suspendidos a consecuencia de la situación que durante gran parte del año nos ha acompañado, si bien hemos tratado de mantener parte de nuestra actividad habitual en cuanto al desarrollo de personas, adaptándola a formatos virtuales.

De esta forma, durante el mes de mayo se llevó a cabo la **Convención anual de Directores EMEA** en formato online. Enmarcada en un espacio temporal de dos jornadas, y bajo el lema "Hagamos que cuente", más de 150 directivos de la compañía tuvieron la oportunidad de compartir diferentes ponencias y sesiones de trabajo.

+231.000
horas
de formación
al personal

En líneas generales, durante el año 2020 se han llevado a cabo **1.676 acciones formativas**, alrededor de un 18% de las cuales han sido en materia de prevención y protocolos frente al virus.

La suma de todas las acciones formativas anteriormente mencionadas ha supuesto la involucración de **80.676 participantes**, teniendo en cuenta para su cálculo los diferentes países y unidades de negocio del Grupo. La distribución de horas totales por género y colectivo profesional es la siguiente:

Horas de formación por género y colectivo						
Número de horas	Hombres	Mujeres	Equipo directivo	Mandos intermedios	Personal base	
Total general	231.076	49%	51%	2%	17%	81%

Si nos centramos en los hoteles ubicados en España, nuestro Programa Operativo ha favorecido en este año la puesta en marcha de **341 grupos formativos**.

Por su parte, seguimos formando continuamente a nuestros equipos operativos en base al sistema **SER Barceló**. Se trata de un programa formativo ya consolidado en la Compañía que garantiza la **transmisión del conocimiento sobre los estándares y procedimientos** definidos por departamento y marca, para todos los empleados de nuestros hoteles. El objetivo, ofrecer un servicio excelente y experiencias memorables adaptadas a cada cliente.

El Jefe de Departamento es la figura clave a lo largo de todo el proceso como máximo responsable de la formación y desarrollo de su equipo.

Toda esta formación no tendría sentido sin un fin claro como es el desarrollo de nuestros equipos para la consecución y alcance de mayores objetivos y responsabilidades en base a nuestra política de promoción interna.

En este sentido, las circunstancias que nos han acompañado a lo largo del 2020 no han puesto freno en la apuesta de la compañía por continuar con los planes de expansión, incorporando nuevos hoteles a nuestro portafolio y, por ende, nuevas necesidades de personal.

Logros proyecto Ser Barceló. Desde sus inicios (2014) a día de hoy



6.865

Empleados formados

Empleados que han completado el itinerario formativo que le corresponde de acuerdo a su puesto de trabajo



1.131

Formadores

Empleados responsables de formar a sus equipos



28

Audidores internos

Subdirectores que han recibido formación específica de auditores y que realizan auditorías internas en nuestros hoteles, previa a la certificación



218

Departamentos certificados

Departamentos que han superado la auditoría interna, lo que garantiza el cumplimiento del sistema Ser Barceló en el mismo



22

Hoteles certificados

Hoteles certificados por un tercero independiente que garantiza el cumplimiento del sistema Ser Barceló en todos los departamentos

En todos estos casos, nuestra prioridad ha sido y será siempre el ofrecer a nuestros propios empleados las nuevas vacantes que van surgiendo. Todo ello lo conseguimos apoyándonos en Barceló People, portal al que gran cantidad de los empleados tienen acceso y que nos ha brindado la oportunidad de divulgar todas las ofertas laborales y facilitar la inscripción a las mismas.

Esta promoción se vuelve aún más visible en los planes de carrera de nuestro equipo directivo de hoteles ubicados en EMEA. Si durante el 2019 más de 190 personas formaron parte de este equipo, el 2020 ha supuesto un punto a favor en la consolidación del colectivo.

Formación directores

138 directores en prácticas en 2020



Sesiones formativas

Anualmente se incorporan al **Programa de Desarrollo Barceló (PDB)** nuevos empleados en la posición de Subdirector o Adjunto a Dirección, la mayoría de los cuales acceden a él a través del Management Training Program, nuestro programa de prácticas enfocado a equipo directivo de hoteles y en base al que reforzamos anualmente nuestra cantera.

Para realizar esta captación de perfiles tan concretos y especializados en el sector, durante el primer trimestre de 2020 arrancamos el programa de visitas a escuelas. Los hechos que a continuación sucedieron tan solo permitieron que Barceló pudiera presentar el Programa en 4 escuelas, pues a causa de la pandemia se cancelaron las habituales visitas a escuelas, así como la incorporación de estudiantes en prácticas.

Durante el último trimestre del año, y gracias a la progresiva recuperación de la actividad, se ha reactivado la relación con las escuelas con el objetivo de preparar la incorporación de estos perfiles durante el año en curso.

El año inició con una bolsa para prácticas a la que optaron **232 alumnos de 34 escuelas diferentes, de los cuales 138 fueron aptos** para ofrecerles una posición en prácticas en alguno de nuestros hoteles y destinos.

En paralelo, durante el mes de enero se llevó a cabo la valoración de los alumnos que habían realizado sus prácticas en 2019 y que, por tanto, se convertían en potenciales candidatos para nuestra cantera 2020. De todos ellos, 27 llegaron a la fase final, accediendo a una última ronda de entrevistas y pruebas de capacidad.

What we think,
we become



Become Barceló, nuestra marca de employer branding

*A pesar de las barreras que ha supuesto en 2020 a la hora de darnos a conocer entre nuevos candidatos y continuar potenciando nuestra marca empleadora, **hemos continuado realizando acciones de employer branding gracias a nuestra marca Become Barceló.** Aunque de forma virtual, se han continuado programando las presentaciones en diferentes escuelas y foros de empleo, dándonos a conocer y fomentando la relación y el networking con potenciales candidatos.*

La pandemia no ha supuesto un parón en el impulso de nuestra estrategia de employer branding; de hecho, **más de 10.000 personas han visitado nuestra web inscribiéndose como candidatos en nuestro site de empleo.** En total, hemos conseguido atraer a más de 23.000 candidatos, un 52% mediante la inscripción en alguno de los 74 procesos de selección gestionados durante este período en España.

3.2.3 CUIDAMOS DEL EQUIPO

A pesar de las circunstancias que han marcado la mayor parte del 2020, año en el que la distancia social ha sido inquebrantable, en Barceló no hemos querido dejar de situarnos jun-

to a nuestros empleados, reforzando nuestra presencia a todos los niveles y manteniendo las iniciativas que tradicionalmente veníamos llevando a cabo en los últimos años, aunque adaptadas a la situación actual.

De esta forma, hemos mantenido el formato de acogida a nuevos equipos, gracias a la incorporación de nuevos hoteles a la Compañía, bajo el lema **"Mi primer cliente eres tú"**. Las aperturas de nuevas unidades de negocio son siempre un motivo para transmitir de forma ilusionante y retadora la estrategia, cultura y valores del Grupo, aprovechando la ocasión para crear un sentimiento de cohesión y pertenencia entre el equipo que se incorpora.

En este caso, las acogidas que tuvieron lugar a principios de año pudieron mantener el habitual formato presencial, mientras que las siguientes se llevaron a cabo en sesiones virtuales, pero manteniendo en todo caso nuestros principales objetivos en las acogidas a nuevos empleados:

- Generar un **impacto emocional positivo** desde su primer momento en Barceló
- Empezar a forjar en el empleado **sentimiento de pertenencia hacia la Compañía**
- Reafirmar la **importancia de la labor** de cada empleado en el nuevo hotel

Acogida

crear sentimiento
de cohesión y
pertenencia

Beneficios para empleados

Sumado a nuestra política habitual de beneficios para empleados, en la que destacan importantes descuentos en el negocio propio de hoteles y viajes para nuestros propios empleados, así como para sus familiares y amigos, a lo largo de estos meses la Compañía ha apostado por aumentar dicho paquete, con la intención de dar el mayor número de facilidades posibles a nuestras familias. De esta forma, se han activado las siguientes ventajas durante diferentes espacios de tiempo:

- *Aumento, a todos los niveles y en todas las áreas de negocio, del % de descuento para estancias en hoteles*
- *Incremento del número de acuerdos con entidades bancarias y mejora de las condiciones vigentes hasta el momento.*
- *Implantación de banca virtual.*
- *Puesta en marcha de una plataforma de salud gratuita, así como mejoras en la oferta del seguro de salud.*
- *Acuerdos con grupos hospitalarios para la realización de pruebas médicas relacionadas con la Covid-19.*
- *Acuerdos en materia de formación, con ofertas abiertas a nuestros empleados en diferentes escuelas y universidades*

Cercanía

el CEO EMEA
se implica en las
comunicaciones a
empleados



Raúl González, CEO EMEA
Barceló Hotel Group

Otro de los reconocimientos más consolidados hacia nuestros empleados son las **Cenas de Antigüedad**. Se trata de una celebración anual, en la que se premia la trayectoria de los empleados que cumplen en la compañía 10 y 25 años de recorrido, así como la celebración de los que durante el año en curso pasan a jubilarse. En este caso, y a pesar de la falta de presencialidad del acto, todos los homenajeados recibieron en sus hoteles un reconocimiento personalizado de parte de uno de nuestros CoPresidentes, acompañado del obsequio habitual en forma de viaje. En total han sido 255 las personas homenajeadas, teniendo como marco de referencia a los empleados de Barceló Hotel Group y Ávoris ubicados en EMEA.

Otras acciones de cuidado a nuestros empleados:

- **Mensajes en vídeo:** Siguiendo con el objetivo de que nuestros empleados pudieran sentir la cercanía de la Compañía en la que trabajan, y especialmente de nuestros máximos responsables, este año se ha reforzado la comunicación en formato vídeo. Así, a lo largo del año se han distribuido diferentes cápsulas en las que el CEO EMEA ha compartido su visión con el resto del equipo, distribuyendo todas ellas en diferentes idiomas y a través de varios canales.

Pilares de Barceló

Igualdad y principio de no discriminación

Igualdad

Nuestra plantilla está equilibrada entre hombres y mujeres

- Adicionalmente a todas las acciones mencionadas hasta el momento, durante el período en el que han estado abiertos, nuestros hoteles de EMEA y LATAM han llevado a cabo más de **320 iniciativas con empleados**, la mayoría de las cuales ha supuesto un beneficio adicional para estos, diferente en función de cada uno de los hoteles. Algunos ejemplos, la celebración de diferentes festividades propias de algunos de los lugares en los que operamos, sobre todo en el área LATAM, así como la celebración del Día de la Familia en varios de nuestros hoteles ubicados en España.

Otros tipos de iniciativa repetidas en muchos de nuestros hoteles son las agrupadas bajo el epígrafe 7.1 Acciones en la comunidad local destacando campañas de donación de alimentos, limpieza de playas y acciones de voluntariado con diferentes fundaciones. Casi 3.000 personas han participado en este tipo de acciones de carácter solidario

3.3 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La responsabilidad social en materia de igualdad entre hombres y mujeres es una realidad presente en Barceló Hotel Group y, en este sentido, la Compañía integra dentro de su gestión diaria, el **compromiso de garantizar y promover la igualdad real y efectiva entre ambos géneros**, así como continuar promoviendo el valor de la igualdad y el principio de no discriminación como pilares básicos en las políticas de la empresa.

A pesar de que a lo largo del año prácticamente el total de nuestra plantilla ha estado afectada por medidas temporales de regulación de empleo, en el primer trimestre de 2020 se pudieron llevar a cabo actividades dirigidas a la concienciación de los equipos en materia de diversidad e inclusión.

3.3.1 PLAN DE IGUALDAD

En todos los procesos de incorporación de personas en España están presentes los objetivos de nuestros **Planes de Igualdad que garantizan procesos de selección y promoción en igualdad de condiciones para ambos géneros**, evitando la segregación vertical y horizontal y la utilización de lenguaje sexista. En ningún caso las decisiones de contratación deben estar basadas en estereotipos o suposiciones acerca de aptitudes, características de las personas de determinado sexo, raza, edad o discapacidad, entre otras características. .

La excepcional situación vivida durante 2020 como consecuencia de la pandemia ha propiciado que Barceló centrara sus esfuerzos en estar al lado de nuestros empleados, ofreciendo una respuesta ágil a sus necesidades, con lo que se dejaron proyectos relevantes en suspenso.

Uno de ellos era la revisión y prórroga de nuestro Plan de Igualdad de España; para el diseño de un nuevo plan, definido para el periodo 2021-2023, Barceló llevará a cabo un nuevo análisis en materia de igualdad y equivalencia retributiva con el objetivo de compartirlo con las personas trabajadoras y hacerles partícipes en la cocreación del nuevo plan para la mejora continua de las gestiones sociales y de buen gobierno, y en la generación de valor compartido.

a) Acceso en igualdad entre hombres y mujeres

Culturalmente, no en todos los lugares en los que Barceló tiene presencia mujeres y hombres tienen las mismas posibilidades en el acceso a un puesto de trabajo en igualdad de condiciones. No obstante, creemos que solo desde el respeto de los principios que rigen el Plan de Igualdad garantizamos el acceso en igualdad de hombres y mujeres. Nos apoyamos

	Plantilla media	% Hombres	% Mujeres
Total general	23.617	51%	49%



Celebración del Día de la Mujer en el hotel Barceló Málaga

en la formación de nuestros equipos para que estos valores integren nuestra cultura mediante la impartición de diversas acciones formativas y de sensibilización sobre igualdad de trato y oportunidades.

Algunos ejemplos de ello, la **celebración del Día de la Mujer** en varios de nuestros hoteles ubicados en LATAM, acciones donde el protagonismo ha sido dado a la mujer en hoteles situados en Dubái y otras iniciativas relacionadas con la igualdad de oportunidades en hoteles ubicados en España.

En nuestro Código Ético, en concreto en el apartado 3.2c., se recoge el compromiso de no discriminación tanto en la contratación de nuevos empleados como en la promoción de los actuales, haciendo hincapié en que nuestras políticas se regirán exclusivamente por criterios de habilidad profesional, disponibilidad, esfuerzo, conocimientos y capacidad para desarrollar un trabajo.

Nos comprometemos a velar por la no discriminación por aspectos de sexo, creencias, religión o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad.

a) Acceso en igualdad por franjas de edad

<30		30-50		>50	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
54%	46%	51%	49%	50%	50%

Podemos acreditar que la distribución de nuestra plantilla por género es similar en las diferentes franjas de edad. Una prueba de nuestra diversidad es que existen **más de 80 nacionalidades diferentes en la plantilla** a nivel Grupo. En nuestros centros en España, un 12% de nuestra plantilla cuenta con nacionalidad extranjera.

Diversidad

Existen más de 80 nacionalidades diferentes en nuestra plantilla

3.4 ENTORNO LABORAL

Resulta de vital importancia para los máximos responsables del Grupo **crear un entorno de trabajo que garantice la protección y el bienestar de todos nuestros empleados**. Solo así podremos mantener un equipo sólido y comprometido en el tiempo.

3.4.1 DIÁLOGO SOCIAL Y SINDICATOS

Como no puede ser de otra forma, este año el diálogo con los trabajadores y sus representantes ha sido continuo, propiciando fórmulas en aras a la protección del empleo. Fruto de ello, se han tomado medidas que han contribuido a alcanzar este objetivo.

Barceló ha cumplido con todas las disposiciones que este año se han ido desarrollando en todos los territorios en los que tenemos presencia, en comunicación continua con los representantes de los trabajadores, quienes han colaborado y han sido informados previamente a la implantación de las diferentes medidas puestas en marcha.

En Barceló respetamos las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Todos nuestros empleados tienen derecho a la representación a través de los distintos convenios de aplicación. Garantizamos que los representantes de los trabajadores reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones.

En España, en el ámbito de las relaciones laborales, el Grupo se enmarca en el V Acuerdo Laboral Estatal para el Sector de Hostelería y en los convenios colectivos de aplicación del sector

Organos de representación

elegidos en procesos democráticos

de la hostelería en cada provincia, a excepción de dos, que son de empresa. Ávoris se enmarca dentro del Convenio Laboral Estatal de Agencias de Viajes. Estos convenios aplican a prácticamente la totalidad de la plantilla, complementados por acuerdos colectivos de empresa cuando resulta necesario, firmados en todos los casos con la representación de los trabajadores.

En todos los países existen **órganos de Representación Legal de los Trabajadores** que son elegidos en procesos democráticos de votación mediante sufragio personal, libre, directo y secreto. En su función de Representantes Legales, son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la organización del trabajo, de conformidad con la legislación de aplicación. Su mandato es renovado en los plazos legales establecidos, facilitando Barceló la celebración de las elecciones.

A continuación, se muestra la cobertura por convenio y país de aplicación. Cabe indicar que los convenios colectivos laborales son normas mínimas, lo que hace que Barceló no solo garantice su cumplimiento en todos los países en los que actúa, sino que además **mejora para su plantilla las condiciones legalmente** establecidas.

Plantilla cubierta por convenio	
2020	Plantilla
Alemania	62%
Aruba	100%
Bulgaria	0%
Costa Rica	0%
E.A.U	0%
Egipto	0%
El Salvador	0%
España	95%
Grecia	100%
Guatemala	100%
Hungría	0%
Italia	0%
Marruecos	0%
México	58%
Nicaragua	0%
Portugal	100%
República Checa	1%
República Dominicana	0%
Turquía	0%
EE.UU	8%
TOTAL GENERAL	38%

Plantilla con condiciones de salud y seguridad en convenio		
División	% plantilla media total	% plantilla media convenio
Ávoris	85%	94%
Crestline	8%	100%
EMEA España	100%	100%
EMEA Internacional	4%	50%
LATAM	25%	72%

Nota: % plantilla media total: plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre la plantilla media total.
% plantilla media convenio: plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre la plantilla cubierta por convenio

3.4.2 SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

En España, las cuatro especialidades recogidas en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales -Medicina del Trabajo, Higiene Industrial, Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada- cuentan con recursos propios y externos, a través de diferentes Servicios de Prevención. Estos Servicios son los responsables de desarrollar y garantizar la implantación de la política preventiva que afecta a todas las personas de la plantilla, mediante dos grandes líneas de actuación:



Empleada formada en el programa WCAY

- La primera, una **acción preventiva eficaz y adaptada a las necesidades de nuestros negocios** que permite elaborar evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo, planificar acciones preventivas y/o correctoras, informar y formar en los riesgos propios de su actividad a los trabajadores, investigar los accidentes de trabajo, implantar planes de emergencia y evacuación en las instalaciones y coordinar las actividades preventivas con proveedores.
- La segunda es la **vigilancia de la salud de los empleados**, facilitando la realización de los reconocimientos médicos iniciales y periódicos al personal y la protección de empleados especialmente sensibles, además de la realización de actividades y campañas de salud con el objetivo de promover la salud de los trabajadores y de contribuir al desarrollo de una cultura preventiva y al fomento de hábitos saludables.

El año 2020 ha sido un año especialmente difícil debido al alto impacto que la pandemia ha tenido sobre todo el sector turístico, lo cual nos ha obligado a redoblar esfuerzos de cara a la protección de la salud de nuestros trabajadores y, en consecuencia, poner en marcha la implantación de todo tipo de protocolos de salud al hilo de las normativas de Salud Pública que periódicamente se iban sucediendo.

A pesar de ello, y de forma paralela, se han seguido llevando a cabo las acciones de vigilancia de la salud de los empleados mediante la realización de los reconocimientos médicos anuales en España y en algunas otras geografías, respetando en todos los casos las medidas de seguridad adicionales definidas contra el riesgo de contagio al virus.

Siguiendo en todo momento la máxima de garantizar la protección de la salud y seguridad de todos los empleados, Barceló Hotel Group ha implantado un largo conjunto de medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19, recogidas todas ellas bajo el paraguas We Care About You, programa definido en mayor profundidad en el epígrafe 1.2 Reactivación segura del presente documento.

Salud y seguridad la prioridad para nuestros empleados

Durante este período, los esfuerzos se han centrado en garantizar la salud y la seguridad de los empleados mediante protocolos COVID específicos contenidos en el programa We Care About You. Estos protocolos se han desarrollado por equipos internos especializados en la materia, en colaboración con proveedores externos expertos en la materia, quienes nos han apoyado tanto en la definición de contenidos como en la impartición de la formación.

De esta forma, todo el personal ha recibido formación sobre el plan de contingencia de su lugar habitual de trabajo, así como pautas específicas de protección y seguridad en su función de su puesto de trabajo.

La mejor forma de asegurar esta transmisión de conocimientos fue apoyándonos en nuestros propios equipos. Así, y a nivel EMEA, 47 formadores internos, principalmente miembros de los equipos directivos, fueron los responsables de transmitir esta formación -de manera presencial- a todos los equipos operativos, estableciendo además un modelo de comunicación fluido y eficiente a través del



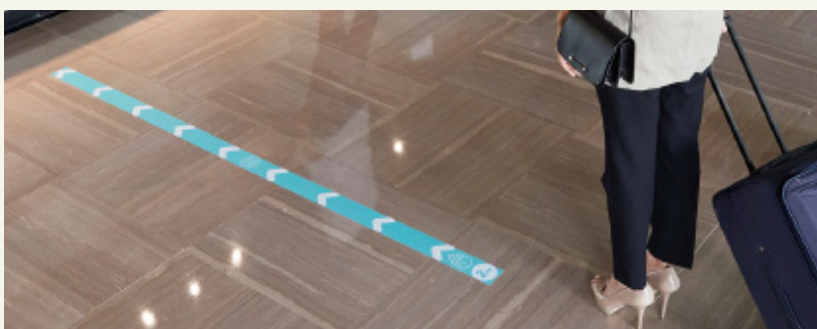
2.827
empleados
formados en
materia WCAY

cual ir informando sobre todas las novedades que han ido surgiendo derivadas de la publicación de diferente normativa. Siguiendo este modelo, en nuestros hoteles ubicados en España, 2.827 empleados han sido formados en materia WCAY, sumando un total de 119 acciones formativas a este respecto.

A continuación, se recogen las principales medidas implantadas a nivel empleado:

Medidas implementadas

1. Se han instalado los materiales y el equipamiento de seguridad necesarios en cada una de las áreas de empleados para garantizar una adecuada **gestión del aforo**:
 - Vinilos en suelo marcando las distancias de seguridad.
 - Cartelería informativa.
 - Definición de nuevos criterios y protocolos de asignación de puestos.
 - Sistemas de renovación del aire en los comedores de personal, asignación de turnos y distribución de comensales para cumplir el aforo máximo permitido.
 - Nuevas alternativas al servicio de comida: autoservicio, buffet asistido o buffet reforzado con medidas de seguridad.
2. Se ha dotado a los hoteles y centros de trabajo de los productos y equipamientos necesarios en las diferentes áreas para asegurar el cumplimiento de las **medidas de higiene exigidas**:
 - Gel desinfectante de manos, papel desechable, cubos de basura con tapa y accionamiento no manual, toallitas o spray desinfectante para objetos compartidos y pediluvios con desinfectante para el acceso al centro de trabajo.
 - Todos los empleados disponen de todas las medidas de Protección Individual y Colectiva para el desempeño de sus funciones, tanto para la prestación habitual del servicio como en el caso de necesitar asistir a clientes enfermos.
 - Todos los empleados han recibido pautas sobre la desinfección del puesto de trabajo y su equipamiento (kits de trabajo), así como uso de mascarillas
3. El personal de los diferentes departamentos sigue el protocolo definido de **vigilancia de su salud**:
 - Se ha vinculado a la plataforma o app de registro de jornada un test de autoevaluación de salud diario, evitando acudir al centro de trabajo en caso de síntomas compatibles con Covid-19.
 - Los trabajadores calificados como especialmente vulnerables frente a la Covid-19 deben seguir el protocolo de comunicación establecido para garantizar su idoneidad o no en la incorporación a su puesto de trabajo
 - Todo el equipo conoce y ha sido formado sobre cómo actuar en caso de detección de un cliente con síntomas de Covid-19.
4. Con el fin de garantizar la adecuada implementación de todas las medidas recogidas en We CAY, los Jefes de Departamento de los hoteles realizan **briefings diarios con su equipo**.



3.4.3 ABSENTISMO

Para el cálculo de porcentaje de absentismo se han tenido en cuenta todos los procesos de absentismo y causas que se producen a lo largo del año relativos a la plantilla promedio. A continuación, se presentan los principales indicadores en materia de Salud y Seguridad:

Tasa de
absentismo
3,16%

Total horas	% absentismo
1.785.976	3,16%

Nota: En los datos reportados se excluye Crestline debido a que los sistemas de información de estos hoteles no permiten obtener esta información.

En el año 2020 la tasa de absentismo es de un 3,16% (1.785.976 horas), incluyendo toda la diversidad de causas (accidente de trabajo AT, enfermedad profesional EP, incapacidad temporaria IT, maternidad MAT, paternidad PAT, ausencias injustificadas y resto).

a) Distribución de horas de absentismo por género

División	Hombres	Mujeres
AVORIS	22,3%	77,7%
EMEA España	36,5%	63,5%
EMEA Internacional	48,6%	51,4%
LATAM	50,2%	49,8%
TOTAL GENERAL	46,0%	54,0%

b) Distribución de horas de absentismo por causa

División	AT+EP+IT	MAT-PAT	Injustificada	Resto
Ávoris	87,5%	8,8%	0,0%	3,7%
EMEA España	85,8%	12,1%	0,0%	2,1%
EMEA Internacional	46,0%	27,1%	0,4%	26,5%
LATAM	20,5%	14,3%	11,2%	54,0%
TOTAL GENERAL	36,1%	14,1%	8,3%	41,5%

AT Accidente de Trabajo, **EP** Enfermedad Profesional, **IT** Incapacidad Temporal, **MAT-PAT** Maternidad Paternidad, **Resto** Permiso Retribuido y permiso no retribuido

c) Accidentes y enfermedades profesionales

	Total accidentes	Hombres	Mujeres
Accidente	595	297	298
Accidente Itinere	39	17	22
EP	2	0	2
Covid	613	300	313
TOTAL GENERALES	1.249	614	635

Nota: En los datos reportados se excluye Crestline, debido a que los sistemas de información de estos hoteles no permiten obtener esta información.

Bajo
índice
de causas
injustificadas

Durante el 2020 se producen un total de **595 procesos de accidente de trabajo**, siendo la distribución entre hombres y mujeres prácticamente igual, con 297 y 298 respectivamente.

Si nos centramos en los datos de **enfermedad profesional**, en este año tan sólo se ha presentado **2 casos en LATAM**, afectando a mujeres. La definición de enfermedad profesional, por su carácter específico, puede no ser aplicable en los mismos términos a otros países.

d) Índices de accidentabilidad

Tal y como se refleja en la siguiente tabla, los principales índices de accidentabilidad tomados como referencia son los de incidencia, frecuencia y gravedad:

	Índice de incidencia	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Total generales	32,3	18,2	0,4

	Índice de incidencia	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Hombres	28,6	16,0	0,4
Mujeres	36,9	21,2	0,4

Nota: En los datos reportados se excluye Crestline, debido a que los sistemas de información de estos hoteles no permiten obtener esta información.

El **índice de incidencia** representa el número de procesos de accidente por cada 1.000 empleados de plantilla media activa. Se calcula como el número de accidentes ocurridos entre el total de trabajadores, por 1.000. El **índice de frecuencia** corresponde al número de procesos por cada millón de horas trabajadas, se calcula multiplicando el número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas, teniendo como denominador las horas de exposición al riesgo de los empleados. El **índice de gravedad** refleja las jornadas perdidas por accidente laboral por cada 1.000 horas trabajadas, tomando como referencia en el denominador el número total de horas trabajadas.

A pesar del descenso del número de accidentes, la duración de los mismos se ha visto incrementada en parte, como consecuencia del colapso y paralización en los servicios sanitarios provocados por la pandemia.

3.4.4 PROTOCOLOS CONTRA ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

El Grupo Barceló está comprometido con la necesidad de prevenir cualquier riesgo psicosocial y/o conductas de hostigamiento o acoso en el trabajo, incorporando en su operativa mecanismos que eviten su manifestación en el ámbito laboral. En España se encuentra vigente nuestro **Protocolo de actuación y prevención ante conflictos psicosociales**.

En los centros de trabajo se garantiza a todas las personas el derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, velando por el respeto de su intimidad e integridad física y moral, no pudiendo estar sometidas bajo circunstancia alguna, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.

Este Protocolo se encuentra publicado en nuestro portal corporativo y, a través del mismo, se informa y conciencia al personal sobre las consecuencias e implicaciones de los riesgos de carácter psicosocial que originan situaciones y/o comportamientos de acoso a las personas, facilitando formas para identificar los posibles procesos de acoso que se pudieran producir, con ánimo de detectarlos, corregirlos y de establecer las recomendaciones oportunas para reparar los perjuicios y prevenir la aparición de otros nuevos, empoderando a

Acoso sexual
en 2020 no se ha registrado ninguna denuncia a través de nuestro canal de denuncias

los trabajadores para que por sí mismos adopten patrones morales de comportamiento que aseguren la solidaridad, la unidad, la colaboración, la integración, el respeto y, en definitiva, la dignidad de cada una de las personas.

Destacar que, durante el año 2020, no se ha registrado ninguna denuncia a través de nuestro canal de denuncias habilitado a tal fin para todos los empleados.

3.4.5 POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN Y DESCONEXIÓN LABORAL



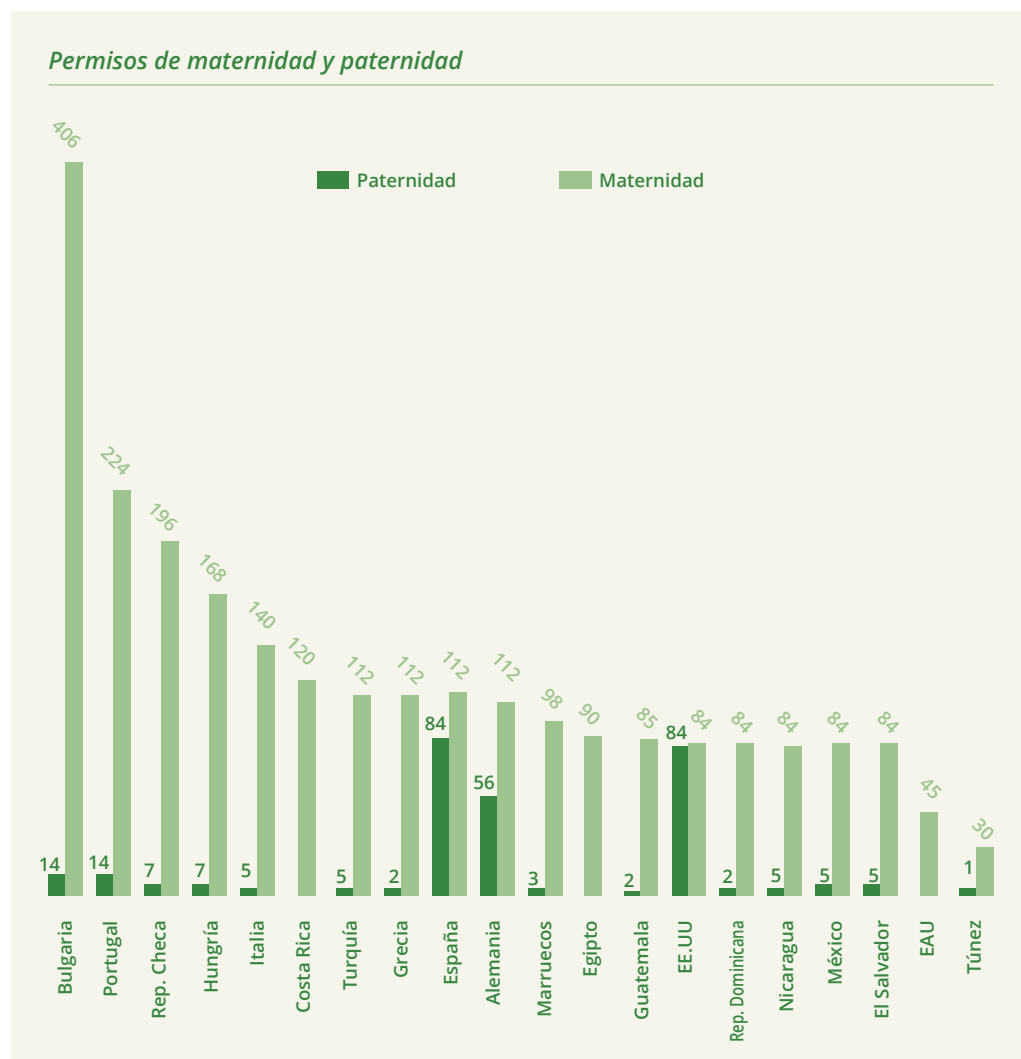
Pack de maternidad para empleados

Nuestro objetivo es continuo y permanente, queremos respetar y facilitar el trabajo de nuestros empleados, tratando de contribuir en la medida de lo posible a que las responsabilidades económicas, domésticas y de cuidado puedan ser compartidas por los responsables de cada unidad familiar, facilitando el disfrute de la conciliación y garantizando la aplicación de la normativa relacionada con la “Ordenación de tiempo de trabajo y conciliación”, respetando en todo momento las jornadas máximas legalmente establecidas.

En este sentido, **en Barceló contamos con sistemas de organización del tiempo de trabajo** que permiten a cada empleado conocer con antelación el calendario de prestación laboral con respeto de períodos adecuados de descanso y periodos de vacaciones definidos.

Debido a la propia dinámica de nuestra actividad, la mayoría del personal no precisa de unas normas sobre desconexión laboral, además de no disponer de herramientas de trabajo móviles ni portátiles, algo que garantiza la total desconexión fuera de su horario laboral.

La siguiente tabla muestra en detalle la duración de los permisos legalmente definidos para los casos de maternidad y paternidad en función de los países en los que tenemos actividad.



Teletrabajo

Nuevas dinámicas de trabajo y de gestión de equipos

Altamente eficientes

Impacto sobre todos los niveles de responsabilidad de la Compañía

Teletrabajo y conciliación familiar

Los acontecimientos sobrevenidos a inicios de 2020 nos obligaron a adoptar medidas poco extendidas hasta el momento en materia de teletrabajo y conciliación familiar. Los confinamientos absolutos en gran parte de países en los que operamos, y especialmente en España, supusieron un cambio radical en la forma de trabajo imperante hasta el momento. En cuestión de días nuestros sistemas informáticos quedaron adaptados a la nueva realidad, y se establecieron nuevas dinámicas de trabajo y de gestión de equipos altamente eficientes. Estos cambios han tenido impacto sobre todos los niveles de responsabilidad de la Compañía. En todos los casos nuestros equipos han mostrado una capacidad de adaptación excepcional.

Con el fin de contribuir a la adaptación de nuestros equipos a esta nueva y repentina forma de trabajo, la Compañía puso en marcha diferentes iniciativas:

- **Medidas especiales de conciliación y adaptación horaria**, enfocadas especialmente a familias con hijos.
- Lanzamiento de diferentes **píldoras formativas a través de nuestra plataforma Barceló Campus**, como por ejemplo Reuniones eficaces, Lidiar con el estrés, Phishing o Mindfulness, cursos realizados en su conjunto por más de 2.500 empleados.
- Lanzamiento de **comunicaciones específicas** para el colectivo de mandos intermedios respecto a la gestión de equipos en remoto.
- Facilidades en la **adaptación de nuevos entornos de trabajo**, garantizando la dotación de medios informáticos y de mobiliario para el correcto desarrollo.
- Adicionalmente se reforzaron las **garantías en ciberseguridad** y se informó periódicamente a los equipos sobre diferentes aspectos a tener en cuenta.

3.4.6 DESVINCULACIONES NO VOLUNTARIAS

Durante el año 2020 se han **desvinculado de forma no voluntaria del Grupo 4.769 personas**.

4.769
desvinculaciones
no voluntarias

Género	%
Hombres	49,5%
Mujeres	50,5%

Colectivo profesional	%
Equipo directivo	2,7%
Mandos intermedios	5,5%
Personal Base	91,8%

Edad	%
<30	40,3%
30-50	42,2%
>50	17,5%

TOTAL	4.769
-------	-------

3.5 REMUNERACIÓN

A continuación, se presentan los datos relativos a la remuneración de los empleados del Grupo tomando el € como moneda de referencia y con el tipo de cambio actualizado. La citada remuneración se ha calculado en base a los FTE (Full Time Equivalent) para ofrecer unos datos más homogéneos.

Así, en la mayoría de los países, **gran parte de la plantilla ha sido incluida en Expedientes Temporales de Regulación de Empleo por Fuerza Mayor o medidas similares**, procediéndose a la afectación o desafectación de las personas durante el año en función de las circunstancias derivadas de la pandemia que ha ocasionado una ocupación anual muy baja de la capacidad de los Hoteles. En la práctica esta circunstancia ha derivado en una menor retribución efectiva.

3.5.1 REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS

Los datos promedio de salario han sido calculados considerando la retribución fija y variable, presentados por categoría profesional, género y rango de edad de los empleados del Grupo Barceló en 2020.

Salario promedio por colectivo, edad y género

Edad	Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<30	35.114	35.796	7.260	8.725	7.759	11.198
30-50	50.984	49.950	17.280	19.169	12.168	17.146
>50	75.800	61.407	26.774	27.400	20.264	22.470
TOTAL GENERAL	56.821	50.326	17.353	18.252	11.219	15.825

Salario medio género

	Hombres	Mujeres
Total general	13.944	17.345

Salario medio colectivo

	Equipo directivo	Mandos intermedios	Personal base
Total general	53.775	17.731	13.552

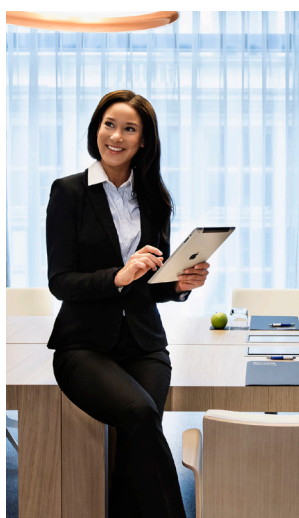
Nota: La retribución del equipo directivo se ha visto reducida respecto a 2019 como consecuencia de la reducción de la retribución variable.

Salario medio por edad

	<30	30-50	>50
Total general	9.611	16.937	26.070

Resultado de esta retribución media, la brecha global promedio de la compañía ha aumentado un punto con respecto al año pasado, siendo un 24% superior para las mujeres. Cabe destacar que el dato de brecha salarial ha sido calculado como la diferencia entre el salario medio bruto anual de los hombres y el de las mujeres, considerando el salario medio bruto anual de los hombres como denominador.

Brecha global promedio
24% superior para las mujeres



Guest Experience en Barceló Hamburg



Centrados en el cliente

En la era del cliente

relaciones más personales, más profundas y más emocionales

En Barceló tenemos el firme compromiso, ahora más que nunca, de **ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia**, con la mayor seguridad. Con este objetivo lanzamos en mayo de 2020 el programa We Care About You, un programa con nuevos protocolos y medidas de refuerzo que cumple con las recomendaciones de la OMS, de organismos Internacionales como la WTTC (World Travel & Tourism Council), así como de instituciones gubernamentales a nivel de cada país donde operamos. We Care About You se compone de 55 medidas que abarcan desde procesos de limpieza y desinfección continua de cada espacio del hotel, nuevas soluciones digitales y contactless, cambios en procesos operativos o protocolos para la gestión de los puntos de restauración, entre otros. Todo el detalle de las medidas implantadas puede consultarse en el apartado 1.2 del presente documento.

4.1 NUESTRA ESTRATEGIA DE CUSTOMER EXPERIENCE

A lo largo de su historia, Barceló ha ido transformándose con éxito a través de las sucesivas eras organizativas: de 1960 a 1990, la era de la distribución, de 1990 al 2010 la era de la información y en la actualidad, **la era del cliente**. La revolución digital ha empoderado al cliente, dando lugar a un nuevo perfil de huésped más informado, conectado, participativo y exigente. Esta nueva etapa requiere por tanto una estrategia que ponga al cliente en el centro de toda la organización, siendo la digitalización una pieza clave en esta transformación.

Comprender el impacto profundo de la “revolución del cliente” no es sencillo. Paradójicamente, en empresas de servicios como la nuestra que siempre han vivido muy volcadas en el cliente, puede ser incluso más complejo. No se trata de orientarnos al cliente, porque siempre lo hemos estado. Se trata de ir muchos pasos más allá, apoyándonos en la tecnología, para construir relaciones mucho más personales, mucho más profundas y más emocionales de las que hubiéramos podido incluso imaginar hace 10 años, con nuestros huéspedes.

En el sector turístico, además, esta revolución se está traduciendo en una redefinición de la industria, motivada por la aparición de nuevos actores digitales como las agencias de viajes online (OTAs), que han impactado especialmente en la distribución. No obstante, los hoteleros tenemos una importante ventaja a la hora de competir y es la oportunidad que supone la estancia de nuestros huéspedes con nosotros para poder establecer una relación personal y emocional con ellos.

En Barceló estamos convencidos de que la mejora de la Experiencia de Cliente es nuestro único camino hacia el crecimiento sostenible. Esto significa no sólo que estemos orientados al cliente, sino que debemos estar “obsesionados” con él. No debemos hacer nada sin plan-



Clienta en el hotel Barceló Tegui Beach

Experiencia de cliente

el único camino hacia el crecimiento sostenible

tearnos qué impacto tiene en el cliente, y todas las reflexiones deben partir del cliente, de sus preferencias y de sus necesidades.

Este enfoque cliente-céntrico ha supuesto un cambio en nuestra visión: **la evolución de una cultura centrada en los activos y calidad del producto a una cultura de la Experiencia**, enfocada en poner al cliente en el centro de nuestras decisiones, en la calidad del servicio medida en términos de satisfacción, en la rentabilidad impulsada por el ingreso y en la innovación como elemento diferenciador.

4.2 NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

FRESH es la palabra que nos define como Grupo y que resume los valores que determinan cómo somos y cómo trabajamos **Flexibilidad, Responsabilidad, Espíritu de Servicio y Hospitalidad**. La suma de todos ellos está presente en todas las marcas de Barceló Group, aunque cada una de ellas abanderara un valor.

FRESH

CHALLENGE

Valores que determinan lo que somos y cómo trabajamos

F FLEXIBILIDAD

allegro
HOTELS

Allegro es Flexibilidad. La capacidad de adaptación es necesaria poder ofrecer experiencias únicas a cada huésped. La libertad es el motor que nos mueve en Allegro y esto nos permite ser dinámicos, adaptar nuestro ritmo y evolucionar en función del momento.

R RESPONSABILIDAD

Occidental
HOTELS & RESORTS

Occidental es Responsabilidad. Nuestros principios y nuestro compromiso con un mundo más sostenible y responsable nos definen. Occidental es la marca que lidera este compromiso y que nos impulsa a ir más allá de lo que se espera a través de la protección del medio ambiente, de la protección de la economía local y de la acción social.

ES ESPÍRITU DE SERVICIO

ROYAL HIDEAWAY
LUXURY HOTELS & RESORTS

Royal Hideaway es Espíritu de Servicio. Porque superar las expectativas de nuestros huéspedes es nuestra razón de ser como grupo y en Royal Hideaway nos dedicamos a ello en cuerpo y alma, yendo siempre más allá de los detalles. Trabajamos en equipo y ponemos toda nuestra pasión y entusiasmo al servicio de nuestros clientes.

H HOSPITALIDAD

Barceló
HOTELS & RESORTS

Barceló es Hospitalidad. Nuestra vocación es ofrecer a nuestros huéspedes un lugar donde sentirse incluso mejor que en casa. En Barceló nos esforzamos por ser los mejores embajadores de nuestros destinos, sorprendiendo e inspirando a nuestros clientes mediante nuestro profundo conocimiento de la cultura local y sus secretos y mediante propuestas creativas e innovadoras.

4.2.1 MODELO DE CONCEPTUALIZACIÓN DE MARCA

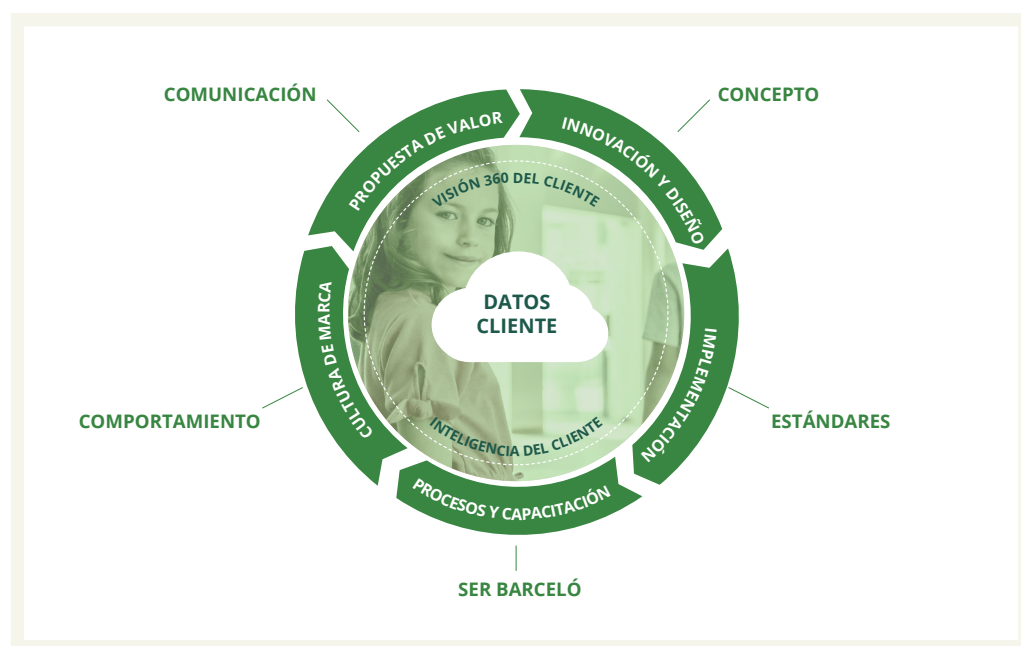
En Barceló hemos desarrollado un modelo que nos guía en la conceptualización e implementación para la generación de conceptos propios orientados a la generación de valor.

El punto de partida es el **conocimiento del cliente**: información útil y relevante sobre el propio cliente, que nos guía en la conceptualización e implantación de experiencias.

El siguiente paso es **sorprender**. El proceso sigue un desarrollo en cadena, por lo que primero, innovamos y diseñamos el concepto de la experiencia aportando una propuesta diferencial; segundo, identificamos y definimos estándares que transformen esta idea en un proceso de implantación eficiente y operativo; tercero, la ofrecemos siguiendo el comportamiento acorde a cada una de nuestras marcas; y, por último, la comunicamos. La comunicación cierra el ciclo, pone en valor la propuesta diferencial y la lanza a los medios para que los clientes la comenten y compartan. El cumplimiento del ciclo nos garantiza emociones intensas e impactantes.

Nuestra obsesión
impactar en las emociones de nuestros clientes de manera transversal, para crear emociones (fans de marca).

Modelo de conceptualización e implementación



4.2.2 CONCEPTOS PROPIOS DE MARCA

En los últimos años hemos construido un catálogo de experiencias que impactan en los puntos de contacto clave durante la estancia: llegada y salida, habitación, gastronomía, entretenimiento y bienestar.

En la siguiente infografía (siguiente página), presentamos un resumen de los más de 30 conceptos ideados. Cada una de ellos ha sido ideado para mejorar las vivencias de marca o impactar de forma transversal en cada una de ellas. A continuación destacamos las más importantes:

a) Principales experiencias de Royal Hideaway

- **Royal Breakfast:** Una experiencia rica y deliciosa con alimentos sanos y orgánicos; todo ello presentado y comunicado mimando cada detalle.
- **#vitalcorner:** Un córner nutricional donde nuestro asesor nutricional ofrece al cliente una atención personalizada para mejorar su salud y dotarle de nuevos conocimientos nutricionales que pueda extrapolar a su día a día.
- **Royal Experiences:** Un catálogo de experiencias well-being adaptadas a diferentes necesidades como nuestro outdoor porting o los famosos masajes thai.



Vital corner en el hotel Sancti Petri a Royal Hideaway Hotel

Conceptos diferenciales

+30 conceptos propios que mejoran la vivencia y aumentan las emociones

Cuadro de conceptos propios por marcas

		Hoteles destino	Hoteles concepto	Hoteles responsables	Hoteles activos
		ROYAL HIDEAWAY LUXURY HOTELS & RESORTS <i>The art of fine moments</i>	Barceló HOTELS & RESORTS Live up to more	Occidental HOTELS & RESORTS <i>responsible living hotels</i>	allegro HOTELS <i>enjoy life</i>
		Royal Welcome	Barceló Welcome	O! WELCOME	allegro Welcome
		my Barceló Welcome			
		Barceló EXPERIENCES			
PUNTOS DE CONTACTO EN LA ESTANCIA	Llegada y salida				
	Habitación	Royal Room	B-room	O! ROOM	allegro Room
Gastronomía	Desayunos	ROYAL VITAL CORNER Royal Breakfast	B LIKE EAT	O! BREAKFAST	allegro mornings
	Toppings	Royal Ice Cream		O! MARKET grab & enjoy	allegro Market allegro On Wheels
	Outlets	Chef Royal Star Chef Projects	BHEAVEN HOTEL & GASTRONOMY BAR	LA SANTA MARIA TAPAS VALLIBON	allegro Moon
		AJOZANTE LA CASA DEL ARROZ CHAMPS LA DOLCE VITA Cantina MAGICAL Beach Club			
Entretenimiento					
Bienestar	wellness fitness O! FITNESS				

- **Royal Room:** nuestra interpretación del lujo recuperando lo mejor del espíritu local y teniendo presente siempre la comodidad, elegancia, los detalles y el descanso de nuestros clientes.

b) Principales experiencias de Barceló

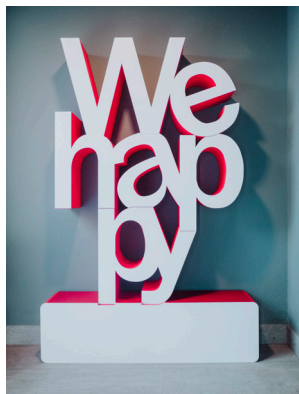
- **B-Room:** nuestra interpretación de lo que debe ser una habitación perfecta. Sus estándares son sofisticados sin perder la idea de la comodidad: un colchón ultra confortable, sábanas de 300 hilos, TV plana de 42 pulgadas mínimo y un toque local y creativo en cada una de ellas.
- **B-LikEat:** Nuestro desayuno centrado en ingredientes orgánicos, de temporada y locales. Este innovador proyecto culinario utiliza alimentos saludables para transformar el desayuno en una experiencia única para los sentidos, que los visitantes sin duda querrán compartir. Una mejor manera de vivir (y viajar).

c) Principales experiencias de Occidental

- **O!Breakfast:** La experiencia de desayuno de la marca Occidental para empezar el día de la mejor forma. En O!Breakfast nuestros clientes degustarán alimentos saludables así como una selección de productos artesanos y productos locales para disfrutar del destino. Además contamos con el rincón de Kellogg's con una selección de cereales BIO y sin azúcar añadido.
- **O!Fitness Room:** Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de hacer ejercicio en la habitación en cualquier momento, sin horarios, sin estrés. Además de la comodidad de la habitación Occidental, el cliente podrá tener a su disposición una bicicleta



O!Fitness Room en el hotel Occidental Castellana Norte



Rótulo We Happy en el hotel Barceló Fuerteventura

Technogym, un kit de elementos de fitness así como una propuesta de rutinas de ejercicios para trabajar diferentes zonas del cuerpo.

- **O! Market:** La experiencia grab & go para disfrutar de deliciosos snacks en cualquier momento. En O!Market nuestros clientes pueden encontrar referencias saludables como fruta o zumos detox, además de snacks artesanos.

d) Principales experiencias de Occidental

- **Allegro Mornings:** La experiencia de desayuno de la marca Allegro donde el color y la energía son los protagonistas del comienzo de un gran día. Allegro Mornings ofrece una selección de alimentos para todo tipo de clientes y dietas con productos sanos que proporcionan vitalidad.
- **Allegro Market:** La experiencia grab & go para disfrutar de deliciosos snacks en cualquier momento tanto en hoteles urbanos como vacacionales.
- **Allegro on Wheels:** El servicio de food truck en las zonas de piscina de los hoteles Allegro donde disfrutar de un snack o zumos durante el día.

e) Transversales y comunes a todas las marcas:

- **Happy Minds:** En su continua apuesta por la innovación experiencial, Barceló Hotel Group ha desarrollado Happy Minds, un pionero concepto de animación infantil inspirado en la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner, llamado a revolucionar la estancia de los niños en sus hoteles familiares.

Happy Minds se aleja de las tradicionales propuestas de animación infantil a través de una propuesta transgresora y diferencial compuesta por distintos packs temáticos y talleres que fomentan la diversión y el aprendizaje por medio del conocimiento para desarrollar la creatividad de todos los niños y ayudarles a potenciar sus inteligencias.

- **Wehappy:** la nueva fórmula de la felicidad. En Barceló Hotel Group hemos redefinido el concepto de la felicidad poniendo en contacto a las personas a través de una oferta de ocio innovadora. El concepto Wehappy habla de una innovación en contenidos, poner en valor la riqueza de nuestro patrimonio natural y cultural, dando a conocer los beneficios físicos y mentales de cada uno de nuestros planes, incorporando las tendencias en ocio para dar respuesta a ese creciente grupo de personas que demandan un producto con “valor”, un “ocio valioso”



Desayuno B-Likeat en el hotel Barceló Torre de Madrid

Durante el 2020 y debido a la aplicación de nuestros protocolos de seguridad We Care About You, hemos tenido que realizar algunos ajustes temporales a las experiencias diferenciales que proponemos en cada uno de nuestros hoteles, pero siempre manteniendo la esencia de cada una de ellas.

Plataforma Ser Barceló

nuestra herramienta para asegurar los valores y estándares en los procesos operativos

4.2.3 PLATAFORMA SER BARCELÓ

La plataforma Ser Barceló es la herramienta de gestión que el Grupo pone a disposición de los hoteles y de sus equipos, para asegurar la correcta implementación y presentación de los atributos de cada Marca, así como la traducción de los valores y estándares en los procesos operativos por departamento, para garantizar la excelencia en la entrega del producto y del servicio. Se trata de una plataforma en la que reside en know-how y experiencia de la compañía.

4.3 MY BARCELÓ, EL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

my Barceló cuenta con **más de 3,2 millones de miembros**. A través de 3 niveles (my Barceló, my Barceló Intense y my Barceló Unique) el programa de Barceló reconoce y premia la lealtad de sus clientes en cada estancia con beneficios como por ejemplo descuentos en la reserva (en función del nivel), comunicación anticipada de campañas, check-in y check-out preferente, detalle de bienvenida y agua de cortesía en la habitación, descuentos en servicios del hotel.

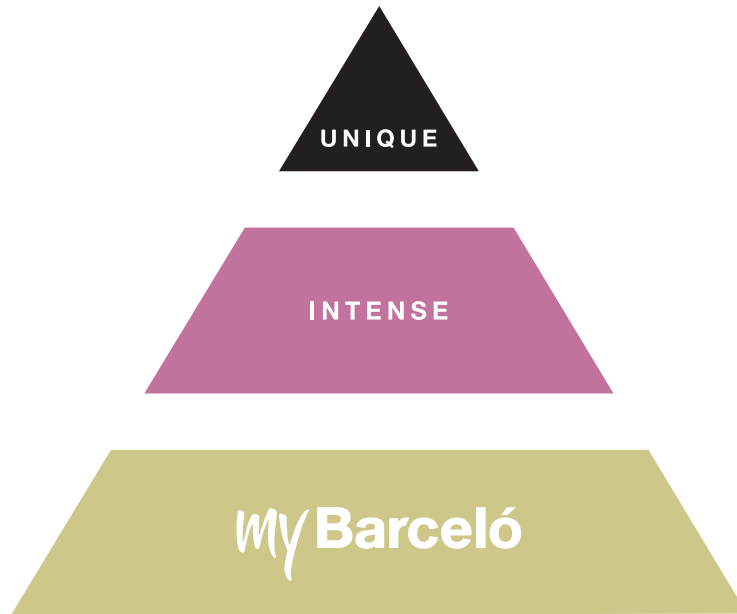
my Barceló

+3,2M de miembros

reconoce y premia la lealtad de nuestros clientes en cada estancia



Mesa Guest Experienc
en el hotel Barceló Málaga



Beneficios adicionales para miembros my Barceló

Durante el año 2020 y como gesto hacia nuestros mejores clientes fidelizados hemos lanzado una serie de beneficios adicionales my Barceló entre los que destacan el mantenimiento del nivel hasta el 31 de diciembre de 2021, descuento en reserva para todos los clientes my Barceló del 10% durante el primer semestre del 2020 o el descuento del 20% y trato de cortesía Unique a colectivos esenciales.

Bienvenido a my Barceló, el programa de fidelización de Barceló Hotel Group.

Queremos que disfrutes cada vez más de tu experiencia, que la vivas intensamente y que te sientas único. Con los nuevos beneficios exclusivos que hemos diseñado para ti, queremos dibujarte la sonrisa que aparece cuando todo fluye, te sientes especial y no dejan de sorprenderte.

Como cliente registrado recibirás un trato preferente que maximizará tu experiencia.

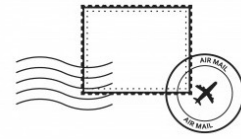
Podrás aprovechar promociones exclusivas antes que nadie, disfrutar de condiciones especiales y servicios extra durante tu estancia, así como aprovecharte de las ventajas de reservar en Barcelo.com

Además, consigues hasta un 10% de descuento adicional en tu próxima reserva; cuantas más estancias disfrutes, mayor será el descuento directo que te aplicaremos en tu futura reserva.

Tenemos 3 niveles my Barceló, ¿cuál es el tuyo?

Acumula estancias disfrutadas en cualquiera de nuestros hoteles Barceló, alcanza un nivel superior, y disfruta de más y mejores beneficios.

Sueñan, disfruta, recuerda... Vuelve my Barceló



my Barceló

4.4 COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Como consecuencia de la pandemia y en especial durante los meses en los que no hemos podido recibir a nuestros clientes en los hoteles, nos marcamos el firme propósito de estar más cerca de ellos que nunca. Para ello, **definimos acciones específicas para ayudar y acompañar a nuestros clientes** (con especial foco en nuestros clientes miembros del programa de fidelización my Barceló) durante las fases clave definidas en el Gabinete de Comunicación.

En el último cuatrimestre del año 2020, reactivamos la comunicación corporativa consiguiendo aproximadamente un millar de apariciones en los medios de comunicación de España, Alemania, UK y UAE con un alcance de 150M de impactos con un valor económico estimado de 7,8M€.

Acciones coordinadas desde el gabinete de comunicación

ESCENARIO I - Escalada y precierre

ESCENARIO II - Hoteles cerrados

ESCENARIO III - Desescalada y reaperturas

FASE I - Te ayudamos

FASE II - Te acompañamos

FASE III - Nos preparamos

FASE IV - Te esperamos

OBJETIVOS

- **Serenidad y flexibilidad** de cambios y cancelaciones
- **Información** sobre salud y seguridad, ayuda en repatriaciones
- Flexibilización **política de cancelación**

- **Acompañamiento** durante el estado de alerta y cierre de hoteles
- **Contenidos inspiradores** para mantener
- Apoyo en la **gestión de cambios en reservas**

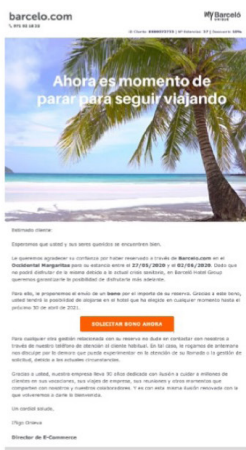
- **Seguridad**
- **Garantizar** salud y seguridad para clientes y empleados

- Transmitir **ilusión para estimular la venta** a través de todos los canales, con especial foco en Barceló.com

ACCIONES DESARROLLADAS

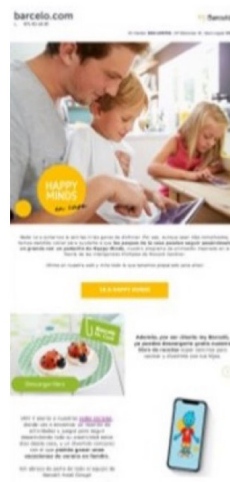
Acciones de información y seguimiento de la situación:

- Mensaje del CEO
- Carta personalizada a los clientes alojados
- Acciones informativas en los hoteles para coordinar las salidas y repatriaciones
- Comunicación del cierre temporal de hoteles
- Comunicación de la nueva política de cambios y cancelaciones



Acompañamiento en casa:

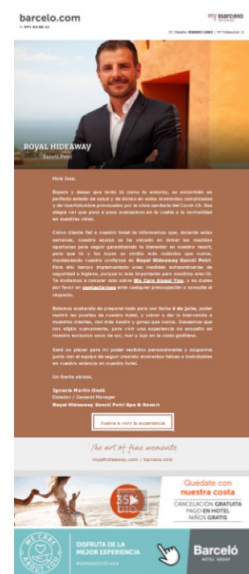
- “Sueña ahora, viaja más tarde” (planes sin moverse de casa)
- “No podemos estar juntos en nuestros hoteles, pero te llevamos a casa nuestro programa de entretenimiento”
- Experiencias
- Contenidos especiales para clientes myBarceló
- Newsletter Pin & Travel (base de datos Barceló.com)



- **We Care About You:** nuevos protocolos de seguridad y salud
- Campaña “Nos estamos preparando para darte la bienvenida”
- Encuesta clientes myBarceló sobre We Care About You
- Ventajas myBarceló (Unique e Intense)
- Campaña Redes sociales: #Ganasdevolver



- Campaña para recuperar la ilusión
- Campaña recomendación
- Comunicado pre-apertura por hotel



Tendencias

Destinos nacionales

Naturaleza, turismo rural y viajes por carretera

Viajes última hora



4.4.1 ESCUCHA ACTIVA DE CLIENTES

El punto de partida de nuestra estrategia de Customer Experience es escuchar activamente a nuestros clientes para identificar sus necesidades y en qué medida hemos logrado superar sus expectativas.

En este contexto, Barceló Hotel Group ha realizado una encuesta a través de sus canales sociales en la que han participado unas 20.000 personas de 80 países de todo el mundo con el propósito de conocer las preferencias de sus clientes y las tendencias en el sector en un momento dominado por la incertidumbre. Una iniciativa alineada con su estrategia client-centric y su apuesta por la escucha activa de sus clientes. Este estudio muestra como el **98% de los encuestados tiene previsto volver a viajar** en cuanto las circunstancias lo permitan. Las principales tendencias identificadas, que condicionarán sus viajes durante 2021 son:

- El cliente tiene **nuevas preocupaciones como son las medidas de seguridad y salud implantadas y las políticas de cancelación.**
- Impulso de la demanda doméstica. Según la encuesta realizada el **67% de los viajeros elegirá un destino dentro de su propio país** destacando los lugares cercanos, a menos de tres horas, para poder regresar a su hogar en el caso de que se produjera algún imprevisto; un 17% se decantará por un viaje internacional de corta distancia; y un 15% buscará viajes de larga distancia fuera de sus fronteras.
- **La naturaleza, el turismo rural y los viajes por carretera** se han convertido en opciones de viaje demandadas debido a las limitaciones de viaje.
- Hemos visto el **incremento de las reservas de última hora** debido a los cambios constantes en las restricciones de movilidad de los distintos países. Esta tendencia permanecerá durante el 2021.

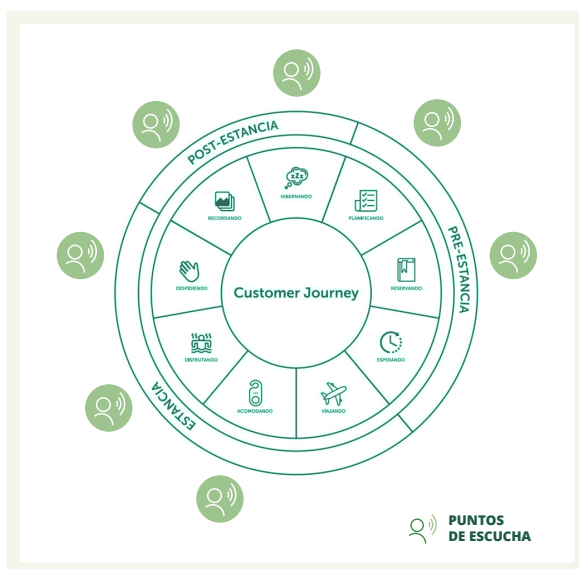
En relación a la presencia de Barceló en las redes sociales, con 4,5 millones de seguidores en todo el mundo, Barceló Hotel Group es una de las cadenas hoteleras españolas con mayor comunidad en las redes sociales, principalmente Facebook, Instagram y Youtube. Una comunidad de brand lovers que generaron 2,5M de interacciones consiguiendo un alcance de 429M de impactos y más de 6.333 visitas a barcelo.com.

4.4.2 MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA

Un aspecto clave para la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes es la **medición de su experiencia en cualquier interacción con Barceló a lo largo de todo el Customer Journey.**

Las herramientas digitales nos permiten escuchar y analizar en detalle la experiencia del cliente a través de diferentes canales: encuesta durante el proceso de reserva, encuesta tras su estancia con nosotros, encuestas en distintos touchpoints durante la estancia, monitorización de redes sociales y webs de opinión, y sobre todo la información recopilada por los equipos de los hoteles durante el contacto continuo con nuestros clientes.

Como consecuencia de la crisis sanitaria el volumen de feedback que hemos recibido durante el 2020 se ha visto reducido aproximadamente



97%
de nuestros
hoteles obtienen
puntuaciones de
GRI por encima
del 80%

a la mitad respecto al año anterior, sin embargo, la experiencia de nuestros clientes se ha mantenido en niveles similares a 2019. **El 33% de los hoteles de Barceló Hotel Group cuentan con una puntuación de Global Review Index (GRI)* por encima de 90% y solo un 3% de los hoteles tienen una puntuación inferior a 80%.**

* El Global Review Index™ (GRI) es un índice estándar de la industria hotelera calculado por ReviewPro basado en la monitorización de los comentarios de más de 170 webs de opinión, para medir la reputación online.

4.4.3 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Barceló Group dispone de **canales de comunicación continua con los clientes en los diferentes negocios**, a través de los cuales los clientes pueden compartir cualquier incidencia, sugerencia o comentario respecto a cualquier aspecto. Cualquier disconformidad que un cliente nos haga llegar por escrito en relación a la prestación de cualquiera de nuestros servicios, genera un expediente y un equipo especializado analiza todos los casos, recibiendo el cliente siempre una respuesta por nuestra parte. Durante este año y debido a la paralización prácticamente total de nuestra actividad y las restricciones establecidas en los distintos países, hemos recibido un mayor número de contactos por parte de nuestros clientes debidos en su mayoría a la imposibilidad de viajar y a la solicitud de aplicación de nuestra política de flexibilización de cambios, cancelaciones y reembolso de servicios no disfrutados de acuerdo siempre con lo establecido en el Real Decreto 11/2020.

a) Volumen total de peticiones de información

El volumen total de peticiones de información recibidas en la División de Hoteles se ha incrementado un 6% respecto a las recibidas en 2019 hasta alcanzar un total de 3.986. Más del 55% están relacionadas con solicitudes de cambios en reservas, cancelaciones, solicitudes de bono, etc. En la División de Viajes, se han recibido 6.323 peticiones por parte de clientes, la mayoría motivadas por solicitud de reembolso de servicios no disfrutados.

División	Peticiones de información recibidas de clientes (%)	
División Hoteles		
EMEA y LATAM	0,03%	Respecto al total de estancias
División Viajes		
Aéreo	3,27%	Respecto al total de pasajeros
Mayorista	1,10%	Respecto al total de viajeros
Minorista	0,10%	Respecto al total de expedientes

97%
resolución de
expedientes

En total se han resuelto el 97% de todos expedientes que se crearon en el año 2020. Los no resueltos son casos de compañías aéreas que generalmente son procesos que se dilatan mucho en el tiempo.

En condiciones normales nuestro compromiso es dar una respuesta a nuestros clientes en las siguientes 48 horas a la recepción de la comunicación por su parte sin embargo y como consecuencia del considerable incremento de peticiones de información recibidas especialmente durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de este año, somos conscientes que no en todos los casos hemos sido capaces de cumplir con nuestros propios estándares de atención al cliente.

b) División de Hoteles

Durante los dos últimos años, en la División Hoteles hemos trabajado en la implantación de un CRM de cliente final, con tecnología de Salesforce, que nos ha permitido mejorar la gestión de todas las incidencias recibidas tanto a través de nuestra web como del call center. Esto nos ha llevado a mejorar tanto la trazabilidad de todos los casos como la comunicación interna y con el cliente, permitiendo además la definición de planes de acción específicos para solucionar las causas de dichas incidencias.

c) División de Viajes

En la División de Viajes, ya desde finales de 2018 se implantó una nueva herramienta que ha permitido que la gestión sea más ágil de cara a las agencias y que siempre estén informadas del estado de su expediente de reclamación a base de automatismos. Asimismo, a nivel interno ha facilitado y agilizado el trabajo del equipo de calidad por lo que se puede dedicar más tiempo a la valoración y estudio de los expedientes y a la vez a dar respuestas en menor tiempo.

4.5 VELANDO POR LA SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

De acuerdo a lo establecido en el apartado 1.2 del presente informe, debido al inicio de la pandemia, la seguridad y salud de nuestros clientes ha adquirido este año mayor relevancia, si cabe. En todas las áreas de negocio de la Compañía se han definido **estrictos protocolos de seguridad e higiene**, cumpliendo (y ampliando en muchos casos) las directrices nacionales e internacionales.

Sellos y programas de seguridad e higiene en hoteles, agencias y aviones (en este orden)



Adicionalmente a la implantación estos programas, durante el año 2020 hemos continuado apostando por distintas iniciativas ligadas a nuestro compromiso de cuidar a nuestros clientes ofreciéndoles la mejor experiencia en tres categorías:

Bienestar
no solo vendemos
estancias, mejoramos
las personas

- 1. Bienestar.** En Barceló Hotel Group queremos ayudar a nuestros clientes a vivir mejor a través de nuestra filosofía de bienestar. Betterness es nuestra cultura transversal de bienestar con el hotel como fuente de transformación.

Porque innovamos para crear hoteles que no solo ofrecen buenas estancias, sino que van siempre más allá para ofrecer experiencias transformadoras. Para que nuestros clientes puedan descubrir y activar en ellos la mejor versión de sí mismos. Descubriéndoles nuevos valores, actitudes, hábitos. Nuevas opciones y posibilidades saludables de mejora que formarán parte de su vida diaria a partir de entonces.

No solo vendemos estancias, mejoramos las personas.

Esta cultura de Compañía invade todos nuestros centros, desde la habitación “descanso diseñado al milímetro” hasta la gastronomía y experiencias en el hotel.

Remuneración
variable ligada
a las auditorías
de seguridad e
higiene

- 2. Seguridad e higiene alimentaria.** En cuanto a garantizar la seguridad e higiene alimentaria, todos los hoteles disponen de procedimientos de elaboración y servicio en línea con las normativas internacionales de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC), realizándose periódicamente auditorías para verificar y garantizar el cumplimiento de dicha normativa. Es un aspecto de control muy importante y sobre el que todos los equipos de los hoteles se encuentran formados para su correcta implantación. La consecución de un valor mínimo en las auditorías se encuentra ligada a la remuneración variable de los equipos de los hoteles.

Por otro lado, en nuestra compañía aérea, el servicio de catering es contratado ex-

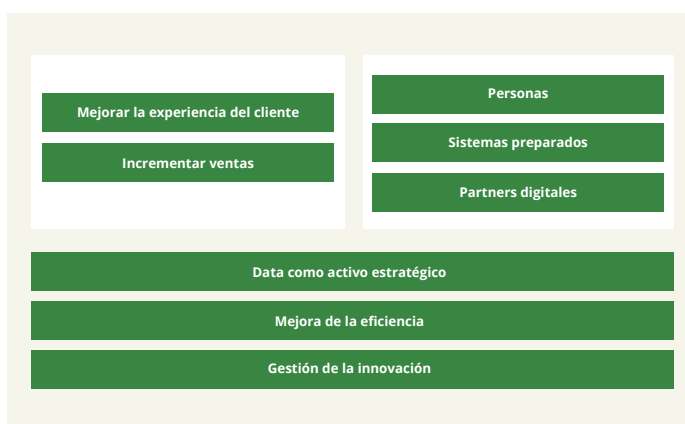
ternamente, habiendo confirmado por su parte el cumplimiento de la legislación aplicable.

- 3. Mantenimiento.** Todos nuestros hoteles disponen de programas de mantenimiento preventivo y limpieza específicos para garantizar que todas las instalaciones se encuentran en perfecto estado (ej. instalación de climatización, instalaciones de baja y alta tensión, elevadores, equipos de cocina, etc.). El seguimiento y cumplimiento de estos programas se realiza, por un lado, con el seguimiento del programa B-Ecology (ver apartado 6. Gestión ambiental) y por otro con las auditorías internas y externas dentro del sistema Ser Barceló (3.2.2 Fomentamos su desarrollo).

4.6 LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN BARCELÓ

Una de las iniciativas estratégicas en las que el Grupo Barceló ha continuado centrando esfuerzos en el 2020 es la digitalización; la crisis provocada por el COVID-19 no ha hecho otra cosa que acelerar la hoja de ruta que ya teníamos prevista.

Conocedores de las posibilidades que la digitalización nos ofrece, y de la importancia de hacer frente a los continuos cambios tecnológicos, en Barceló hemos diseñado **una estrategia de transformación digital** articulada en torno a ocho áreas de actuación, que se constituye como un eje transversal de nuestra compañía.



4.6.1 INICIATIVAS DE DIGITALIZACIÓN EN BARCELÓ HOTEL GROUP

A pesar de las limitaciones de la pandemia hemos seguido impulsando proyectos digitales estratégicos. Algunas de las **iniciativas más relevantes en transformación digital** son:

a) *Bea, Barceló Experience Assistant*

Durante este año hemos seguido avanzando en la explotación de datos de nuestros clientes a través de nuestro CRM (Customer Relationship Management). Hemos implementado Salesforce Service Cloud en varios de nuestros hoteles bajo el nombre de Bea, Barceló experience assistant, dotando a la herramienta de cualidades humanas para hacerla una compañera más. Gracias a Bea contribuimos a un **mayor conocimiento de cliente y personalización de su experiencia para una mayor satisfacción**. Estamos preparados para abordar próximamente un despliegue de Bea en todos nuestros hoteles, dotando a nuestros equipos del conocimiento de cliente necesario y la tecnología líder para gestionar de forma óptima la relación con nuestros clientes.

b) *Barceló Seamless Hotel*

Este proyecto de innovación, cuyo despliegue comenzó antes de la crisis sanitaria, ahora cobra más sentido que nunca. Su objetivo es fomentar el uso de la aplicación móvil e integrar la experiencia física y digital en el hotel. El despliegue de Barceló Seamless Hotel nos permite favorecer la seguridad en la estancia gracias a la reducción de los puntos de contacto físicos. Las principales iniciativas implantadas en el proyecto de Barceló Seamless Hotel son:

- **App Barceló Hotel Group.** Gracias a BHG App, nuestros huéspedes pueden consultar toda la información actualizada del hotel (instalaciones, servicios, entretenimiento...) y también del destino (Barceló Experiences) directamente en su smartphone, estén

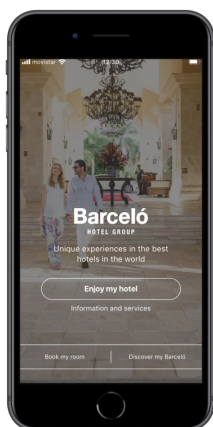
Mantenimiento

programas para garantizar instalaciones en perfecto estado

Bea la herramienta con cualidades humanas para hacerla una compañera más

App Barceló

La aplicación de cadena hotelera mejor valorada en 2020



donde estén. Además, la App es un canal interactivo a través del cual los huéspedes pueden comunicarse con el staff del hotel y reservar el servicio que deseen cómodamente: desde un tratamiento de Spa o un Room Service, a una excursión o el servicio de transfer al aeropuerto. Además, y debido a las nuevas necesidades surgidas en 2020 debido al COVID-19 se han incorporado a la App las cartas digitales de nuestros restaurantes (accesibles desde código QR), el control de aforos para garantizar la limitación de acceso a espacios como restaurantes o gimnasios y una nueva App para el staff, que permite atender de manera aún más ágil a las peticiones de los clientes.

- **Check in digital.** Por otro lado, los huéspedes pueden realizar el check in digital previamente a su llegada al hotel. Gracias a la captura automática de datos desde la cámara de su smartphone y de la firma digital, el proceso es más sencillo que nunca. A la llegada al hotel, simplemente deberán dirigirse al mostrador prioritario para finalizar su entrada, de la manera más rápida y sin esperas. Gracias a este desarrollo tecnológico, el proceso de check in tradicional se reduce en dos minutos.
- **Digital Key.** Un paso más hacia la digitalización de nuestros hoteles. Gracias esta funcionalidad, ofrecemos a los huéspedes la posibilidad de poder acceder a su habitación o incluso a zonas comunes del hotel directamente desde su smartphone. Con ello, además de mejorar la experiencia de nuestros clientes, conseguimos reducir el consumo de plástico en las tarjetas. En los hoteles en los que tenemos esta tecnología implantada, aproximadamente el 10% de clientes lo están utilizando.
- **Check out.** Finalmente y para cerrar una experiencia digital 360°, nuestros clientes pueden realizar el check out digital desde su smartphone, con el fin de adelantar el proceso y evitar tener que hacer cola a la hora de abandonar el hotel.

c) Barceló Experiences

Barceló Experiences es la apuesta de Barceló Hotel Group para **ofrecer a nuestros clientes planes, itinerarios y experiencias en destino según sus preferencias, con solo un click.** Durante 2020 hemos estado trabajando en las guías de los destinos en los que tenemos hoteles para poder ofrecer a nuestros clientes la mejor propuesta y experiencias para disfrutar del destino.

d) Inteligencia y machine learning

Usamos la inteligencia artificial y el machine learning en diversos proyectos que inciden en la mejora de: la personalización y optimización de servicios y procesos, ventas y experiencia de cliente. La integración y uso combinado de todas las soluciones que estamos desarrollando nos sitúan como compañía líder en la gestión de datos de cliente y personalización. Así es como impactamos a cada cliente con una oferta ajustada a sus necesidades en el momento adecuado.

e) Project Design Hub

En búsqueda de la eficiencia y optimización de procesos, hemos creado, testado y lanzado, en colaboración con la prestigiosa agencia McCann Worldgroup, la plataforma digital de reformas Project Design Hub. Una herramienta pionera a nivel mundial que se ha diseñado poniendo al cliente en el centro, con un claro enfoque a la co-creación y con cuatro ejes fundamentales: el eje de los ingresos, gracias al feedback cuantitativo del cliente; el segundo, el de los costes, ya que el proceso se reduce de cuatro meses a seis semanas; el tercero, el de la mejora de la experiencia del cliente; y, por último, el eje del conocimiento del cliente.

Con un sólo click planes, itinerarios y experiencias en los mejores destinos

5

Barceló Responsable

Barceló Responsable

impulsa medidas
que contribuyen a
asegurar nuestros
compromisos
en los distintos
ámbitos de nuestra
actividad



Barceló Montelimar

En el momento en el que elaboramos este informe empezamos a vislumbrar el comienzo del final de esta crisis, con la tan esperada vacuna contra el COVID-19. Una crisis que está golpeando nuestra economía haciendo tambalear algunos de los pilares sobre los que se sustenta nuestro sistema tal y como lo conocemos.

Sin embargo, este escenario también está suponiendo una oportunidad para replantearnos todo aquello que atenta contra un desarrollo equitativo, una sociedad cohesionada y la protección del medio ambiente. **Fundamentos esenciales sobre los que garantizar nuestras necesidades del presente sin comprometer las del futuro y que son la base de la sostenibilidad.**

Hoy, vemos cómo estos principios adquieren un peso importante para impulsar nuestra recuperación y cómo nuestros gobernantes y líderes empresariales destacan su importancia para salir más reforzados. Un llamamiento al que también aludió nuestro Copresidente, Simón Pedro Barceló, durante su participación en la cumbre empresarial de la CEOE, "Empresas Españolas Liderando el Futuro". Celebrado telemáticamente el pasado junio, abordó los nuevos retos y alertó de que la apuesta por la calidad, junto a la lucha por la satisfacción, ya no serían suficientes tras esta crisis. En este sentido se destacaron la importancia de la seguridad, tanto personal como sanitaria, así como la sostenibilidad y la digitalización como las claves para seguir contribuyendo a la generación de riqueza y trabajo. De este modo, ahora más que nunca, es necesario planificar el nuevo crecimiento atendiendo, más si cabe, a la responsabilidad empresarial.

Una forma de ser y actuar que en Barceló conocemos bien, ya que a lo largo de nuestros 90 años de historia siempre lo hemos considerado como el mejor camino para garantizar un desarrollo sostenible. En nuestra trayectoria hay multitud de ejemplos que evidencian este recorrido. Por ello mismo, la "Responsabilidad" siempre ha formado parte de nuestro ADN, es uno de nuestros valores y se representa en la "R" de "FRESH" palabra que nos define como grupo y que resume los valores que determinan cómo somos y cómo trabajamos: Flexibilidad, Responsabilidad, Espíritu de Servicio y Hospitalidad. Asimismo, la suma de todos ellos está presente en todas las marcas de nuestra cadena, aunque cada una de ellas abanderara un valor.

5.1 ESTRATEGIA GLOBAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Nuestra estrategia global de Responsabilidad Social Corporativa, que reconocemos con el nombre de Barceló Responsable, impulsa medidas que contribuyen a asegurar nuestros compromisos en los distintos ámbitos de nuestra actividad. Ésta, a diferencia de otras es-

Asumimos el compromiso

contribuir de manera activa a crear un futuro mejor maximizando nuestro impacto positivo en la sociedad y el bienestar de las personas

trategias más centralizadas, se constituye desde todas las geografías donde estamos presentes, teniendo en cuenta las particularidades de la cultura local de más de 20 destinos, en más de 250 hoteles. En este sentido, contamos con las ideas y acciones de todas las personas de la compañía, un amplio ejército que actúa localmente, cuidando del presente para asegurar el futuro. Asimismo, **en cada hotel existe la figura del Embajador/a de la Responsabilidad**. Un miembro del equipo, que al margen de sus funciones y jerarquía, asume de forma voluntaria un compromiso extra en esta materia, velando y promoviendo nuevas iniciativas. Se convierte en el abanderado de la sostenibilidad en la vida del hotel y es un referente para sus compañeros y los huéspedes.



En suma, nuestra estrategia parte del compromiso de la alta dirección y va en cascada hacia todos los que formamos parte de Barceló. Se retroalimenta verticalmente del 'know-how' de todas las personas y, a su vez, se despliega horizontalmente, impactando en todas nuestras marcas, hoteles y servicios centrales.





Desde Barceló asumimos el compromiso de contribuir de manera activa a crear un futuro mejor maximizando nuestro impacto positivo en la sociedad y el bienestar de las personas, contribuyendo al desarrollo de la economía local y apostando por la conservación y protección del medio ambiente; siendo económicamente sostenibles y éticamente responsables.






Hablamos de futuro mientras vivimos el presente y cuidamos del hoy con la esperanza de construir un mañana mejor. Somos conscientes. Somos sostenibles. Somos responsables. Somos el principio del cambio. Barceló Responsible somos todos.

5.1.1 ALINEADOS CON LOS OBJETIVOS DE NACIONES UNIDAS (ODS)

Nuestra estrategia Barceló Responsible se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) adoptados en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que nos sirven de brújula y guía constante en la definición de aportación de valor a largo plazo.

Cuando pensamos en el turismo y su transversalidad, así como a todos los sectores que afecta, podemos ver que nuestra actividad puede contribuir, directa o indirectamente, en muchos de esos ODS. Sin embargo en Barceló estamos focalizados en los siguientes:

ODS clave	Principales Proyectos/Iniciativas	Contribución 2020
   	Apoyo a la inserción laboral <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad económica • Programas de prácticas • Formación equipos • Ser Barceló • Incorporación de personas en riesgo de exclusión y colectivos desfavorecidos • Colaboración con Fundación Integra • Viajes 2000 CEE 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de Barceló Campus, como plataforma de formación e-learning • +1.600 acciones formativas • +80.000 participantes • +231.000 horas de formación • 138 alumnos en prácticas • 319M€ en sueldos y salarios • 154 plantilla media con discapacidad • 200 puestos de trabajo a personas en exclusión social a través de Fundación Integra • 4,3M€ en contrataciones con CEE

ODS clave	Principales Proyectos/Iniciativas	Contribución 2020
 	<p>Contribuir a preservar el entorno ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsible Living Hotels • Diseño y construcción sostenible • Proyectos de eficiencia energética • Nuevo estándar de amenities 	<ul style="list-style-type: none"> • 41 hoteles con energía renovable • 82% hoteles con LED • 17.517 MWh de energía verde certificada • 39tCO2 compensadas • 65 puntos de recarga de vehículo eléctrico en 34 de nuestros hoteles • ↓24.000 Kg de plástico/año y ↓43.000 Kg de CO₂ (implantación nuevos amenities)
	<p>Promoción del bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betterness • O!Fitness • Propuesta de desayunos saludables • We Care About You • Control higiénico-sanitario de instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • +40 experiencias diferenciales con filosofía Betterness • 94 puntuación media auditorías WCAY en EMEA • 21.000 clientes valoran WCAY con 100%
 	<p>Contribuir a la mejora del desarrollo humano, económico y social de las personas más desfavorecidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundación Barceló • Donaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • 171 proyectos desarrollados • Actuaciones en 25 países • 1,6M€ invertidos • +27.000 personas en riesgo de exclusión beneficiadas • +57.000 unidades de material donadas (guantes, mascarillas, gorros) • 156 toneladas de comida donada

5.1.2 RESPONSIBLE LIVING HOTELS

En el marco de nuestra estrategia Barceló Responsible, estamos trabajando intensamente en el proyecto Responsible Living Hotels, a través del cual llevamos a cabo **acciones que generen impactos positivos que nos ayuden a llevar a cabo el compromiso adquirido.**

En este sentido, el proyecto ha seleccionado más de 25 iniciativas, con alto impacto en la gestión y en el cliente para su implantación operativa. Estas acciones persiguen el uso de materiales y diseños más sostenibles en las reformas; el desarrollo económico y social en los entornos en los que operamos, junto con la promoción del producto local; la eficiencia operativa; y la optimización de los consumos energéticos.



Occidental Vigo - Buffet con lámparas hechas de plástico reciclado



Occidental
HOTELS & RESORTS

El proyecto Responsible Living Hotels adquiere mayor relevancia si cabe, en los hoteles de la marca Occidental Hotels & Resorts. Occidental Hotels & Resorts ha evolucionado para ser la marca que lidera el turismo sostenible, alineándose con el valor de la "Responsabilidad" y convirtiéndose en un referente del "Conscious Travel". Una nueva forma de viajar y disfrutar que nos permite avanzar hacia un futuro más respetuoso y sostenible, ofreciendo estancias hoteleras más responsables. Se asienta sobre la creencia de que tenemos que llegar a la sostenibilidad desde la facilidad. Queremos que cada uno de nuestros huéspedes y colaboradores sientan que, con cada gesto, están participando en la creación de un mundo mejor.

De este modo, **Occidental, amplía su compromiso y articula más de 50 iniciativas sostenibles**, vertebradas en las siete áreas de acción que promueve el proyecto Responsible Living Hotels, configurando una experiencia diferencial y un valor distintivo frente a otras marcas.

Mejora continua

escucha activa y diálogo con nuestros principales stakeholders

5.2 COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

En Barceló tenemos el compromiso de **escucha activa y diálogo con nuestros principales stakeholders** para identificar sus necesidades y demandas, responder a las mismas bajo un sistema de mejora continua y por supuesto aunar esfuerzos y colaborar ante objetivos comunes.

Entendemos por stakeholder o grupo de interés todas aquellas personas o grupos que se encuentran en cierta manera afectados por las actividades de Barceló (empleados, clientes, propietarios, proveedores, administración pública, empresas del sector, medios de comunicación y la sociedad en general).

A continuación se resumen los principales canales de diálogo establecidos con los grupos de interés:

Grupos de interés	Canal de diálogo
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • B inside mail (email de comunicación interna) • B inside app (app de comunicación interna) • B news (boletín mensual) • Barceló People (portal del empleado) • Canal de consultas con RRHH • B Opinion (encuestas de clima laboral) • Plataforma Ser Barceló • Memoria Anual
Clientes (B2B, B2C)	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales (especialmente Facebook, Instagram y Youtube) • Encuestas de satisfacción • Comunicaciones personalizadas clientes my Barceló • Reuniones/encuentros con TTOO • Web de Grupo • Web www.barcelo.com • App BHG • Campañas • Acciones de publicidad • Memoria Anual
Propietarios de hoteles	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa: reuniones/encuentros periódicos • Comunicados con emails personalizados • Informes personalizados sobre avances en la gestión del negocio • Memoria de propietarios • Eventos (Barceló Investors Day) • XRoom (presentaciones corporativas en la primera sala 100% inmersiva de la industria en la que damos a conocer nuestra Compañía de una forma inmersiva e innovadora) • Redes sociales (LinkedIn) • Web de Grupo (apartado "Desarrollo") • Memoria Anual
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa en reuniones • B-Stores • Portal https://avoristravel.bravosolution.com/ • Web de Grupo • Memoria Anual
Empresas del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones sectoriales • Mesas de trabajo • Proyectos transversales • Foros y eventos del sector • Reuniones • Viajes de prensa • Web de Grupo • Memoria Anual
Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones sectoriales • Relaciones institucionales
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (LinkedIn y Twitter) • Barceló Brandcenter • Departamento de comunicación externa • Notas de prensa • Ruedas de prensa • Viajes de prensa • Web de Grupo • Memoria Anual
Comunidades locales / Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y participación en foros, reuniones, conferencias, jornadas, etc. • Publicidad y medios de comunicación • Reuniones/encuentros periódicos • Redes Sociales • Web de Grupo • Acciones de voluntariado • Memoria Anual



Gestión ambiental

Sensibilización medioambiental

trabajamos para integrar la sostenibilidad en todos los procesos

El Grupo Barceló tiene el firme compromiso de contribuir a preservar el entorno ambiental, velando por prevenir y mitigar cualquier impacto, promoviendo una sensibilización ambiental para contribuir, juntos, a un desarrollo sostenible.

En Barceló somos conscientes de los efectos de nuestra actividad en el medio ambiente y trabajamos continuamente en prevenir y anticiparnos a las posibles contingencias ambientales, integrando la sostenibilidad en todos los procesos con el objetivo de reducir los impactos generados.

6.1 CONSECUENCIAS DE LA ACTIVIDAD DE BARCELÓ EN EL ENTORNO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES*

Para la definición de la estrategia ambiental de Barceló tomamos como base el análisis de riesgos e impactos ambientales. Se han identificado como riesgos más significativos los asociados al cambio climático (principalmente emisiones atmosféricas), el consumo de recursos energéticos, la escasez del agua, la correcta gestión de residuos (y en especial, las consecuencias de la aplicación de la normativa europea sobre plásticos de un solo uso), el consumo de papel, así como la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. Con un riesgo menor se han definido la contaminación por ruido y contaminación lumínica.

Asimismo, estamos definiendo las medidas y proyectos para la adaptación a las consecuencias del cambio climático, que incluiremos en nuestro roadmap de iniciativas a implantar durante los próximos años e iremos reportando en próximos informes.

En base al análisis de riesgos e impactos ambientales, se diseñan planes orientados a impulsar iniciativas encaminadas a mitigar riesgos ambientales y maximizar oportunidades de eficiencia, en distintas áreas clave de nuestro negocio.

Así, para el control y minimización de estos impactos en Barceló Group apostamos por:

- La innovación, de manera que estamos en constante búsqueda de alternativas más sostenibles
- La tecnología para mejorar la gestión de los impactos generados y facilitar la toma



Barceló Cáceres - Iniciativas de eficiencia energética: luz natural y control inteligente de estores

* Los datos de medio ambiente no incluyen los hoteles gestionados por Crestline Hotels & Resorts, por no disponer de la información correspondiente, basándose el modelo de negocio en la gestión de hoteles de terceros.



Barceló Tambor

de decisiones de manera ágil, así como la incorporación paulatina de equipos más eficientes energéticamente y orientados hacia una reducción constante de nuestra dependencia de combustibles fósiles

- La adecuación continua de los procesos operativos para mejorar la eficiencia en el consumo de recursos

En este sentido, involucramos a los principales grupos de interés: empleados, clientes y proveedores para caminar conjuntamente hacia un futuro más sostenible.

Para una correcta gestión de los riesgos e impactos de la Compañía en el medio ambiente, Barceló concentra sus esfuerzos en las siguientes áreas de actuación:

6.1.1 B-ECOLOGY, LA MARCA PARAGUAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y EL CONSUMO RESPONSABLE

B-Ecology es la marca paraguas que aúna todas las iniciativas implementadas en nuestros hoteles para la protección del medio ambiente, el consumo responsable de los recursos y prevención de posibles impactos en el entorno.

Sistema B-Ecology



El sistema se vertebra en 3 ejes principales:

- 1. B-Ecology IDEAS:** todo aquello relacionado con la implantación de nuevas tecnologías, estudios, auditorías técnicas, e implantación del know-how de la Compañía. Es decir, la ejecución de obras y mejoras en las instalaciones con el objetivo de que los activos sean sostenibles priorizando el consumo responsable y la eficiencia energética y con foco en la innovación.
- 2. B-Ecology 24/7:** acciones relacionadas con el trabajo diario en los hoteles, las reuniones interdepartamentales, las inspecciones técnicas en todas las instalaciones, la formación energética de nuestros trabajadores. Es decir, medidas relacionadas con el mantenimiento y la operativa diaria en los hoteles. En todos los hoteles Barceló se realiza un control y seguimiento diario de los consumos energéticos (a través de una herramienta común), lo que permite conocer en detalle las zonas del hotel en las que se genera mayor consumo, para así poder priorizar acciones de minimización. En esta línea, cada hotel cuenta con un Libro Energético (disponible en formato digital) en el que se definen las características energéticas del hotel y mensualmente se convocan Comisiones de Vigilancia Energética en cada hotel a través de las cuales se evalúa el cumplimiento de las medidas de ahorro energético y buenas prácticas implantadas en el hotel. Asimismo, cada hotel cuenta con la figura del "Gestor Energético" responsable de la implantación de B-Ecology en cada uno de los hoteles.
- 3. B-Ecology NEWS:** todo aquello relacionado con la comunicación externa (a nuestros clientes) e interna (a nuestros trabajadores) de los objetivos y resultados obtenidos de la implantación de medidas energéticas.



Comunicado interno B-Ecology

6.1.2 DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

El compromiso de Barceló con la conservación del medio ambiente empieza mucho antes de la incorporación de un hotel a nuestro portfolio.

En Barceló contamos con un amplio expertise en tecnología, acciones y desarrollo de programas específicos que nos capacita para poder prestar soluciones en materia de eficiencia y sostenibilidad en reformas y nuevas aperturas de hoteles. Por ello, **somos capaces de configurar soluciones energéticas adaptadas a las necesidades de cada hotel, posibilitando el desarrollo de proyectos greenfield con un diseño capaz de aumentar la rentabilidad energética de los activos a largo plazo.**

Tanto en el caso de hoteles de nueva construcción, como en la adaptación o reforma de establecimientos ya construidos, Barceló ha definido unos criterios ambientales y de eficiencia energética mínimos que se deben cumplir (ej. iluminación bajo consumo, detectores de presencia, griferías con sistemas de ahorro de consumo, zonas para la recogida selectiva de residuos,...). Todo este know how se almacena en una Plataforma digital con estándares de construcción e instalaciones por marca.

En los últimos 5 años Barceló Hotel Group ha invertido casi 1.600 millones de euros en reformas y adquisiciones para ofrecer a sus clientes las mejores propuestas. Aproximadamente 70M€ corresponden con las inversiones realizadas en el 2020 entre las que destacan la culminación del proyecto de Barceló Maya Riviera, un ambicioso proyecto de 850 habitaciones en el que se han invertido más de 220 millones de euros y que incluye uno de los centros de convenciones más grandes de la región y la reforma del Barceló Costa Vasca.

1.600 M€

en reformas y adquisiciones para ofrecer a los clientes las mejores propuestas

Barceló Maya Riviera culminación de un sueño cumplido

En diciembre de 2019 se inauguró el hotel Barceló Maya Riviera, que culminó el desarrollo del Barceló Maya Grand Resort. El hotel que cuenta con 850 habitaciones, de las cuales más de 500 tienen espectaculares vistas al mar Caribe, se convirtió en el sexto hotel con el que la cadena Barceló completa el que está considerado como uno de los mejores resorts de la Riviera Maya.

Con un estilo contemporáneo, siendo fieles a las esencias culturales y paisajísticas del Mundo Maya, el edificio es una gran curva en forma de "crescent" paralela a la bahía, que permite integrarse en el entorno, encontrándonos el mar al entrar y un bosque frondoso al salir. Esta particular tipología hace que el edificio funcione con ventilación natural cruzada, sin necesidad de aire acondicionado en muchos de sus espacios. Por otro lado, se produce aire acondicionado refrigerado gracias a la producción de agua helada a través de las aguas subterráneas de esta naturaleza privilegiada, lo que supone un gran ahorro de energía.



Barceló
Maya Riviera
30 Hab./Ha

Integrado en el entorno del mar Caribe y bosques tropicales



Barceló Maya Grand Resort, desde el bosque tropical de Barceló Maya Riviera

Gracias a la baja densidad de Maya Riviera, alrededor de 30 habitaciones por hectárea, encontramos grandes superficies de bosque maya vírgenes alrededor de las edificaciones y una amplia playa de arena blanca, poblada de palmas de coco. Otra de las características interesantes del proyecto son sus espejos de agua con efecto infinity en diferentes niveles, que ayudan en la interacción entre la arquitectura y el paisaje.

Por otra parte, el Resort se encuentra en una playa elegida por las tortugas marinas (las especies carey y verde) como lugar para desovar. Es por esto por lo que el hotel dispone de un programa de manejo de tortugas e instruye a sus clientes sobre las normativas ambientales.

Por todo esto, el nuevo Barceló Maya Rivera culminó un sueño que empezó hace 20 años en una de las playas más bonitas que se conocen. Todo ello hace que el Barceló Maya Grand Resort se haya convertido en un lugar de ensueño, en el que poder disfrutar de la naturaleza y el medio ambiente que son los verdaderos protagonistas.

Barceló Costa Vasca

Durante el mes de julio, y como resultado a un ambicioso proyecto de reforma de más de 8 meses de duración, se reabrió el Barceló Costa Vasca. El proyecto, ha supuesto una reforma integral de sus instalaciones para volver a posicionarlo como uno de los mejores y más modernos hoteles de la ciudad.



Entre sus mejoras podemos encontrar las siguientes reformas en cuanto a eficiencia energética:






- Renovación de la fachada, mejorando el aislamiento térmico y acústico.
- Instalación de 27 placas fotovoltaicas para autoconsumo.
- Instalación de 4 puntos dobles de recarga para vehículos eléctricos.
- Creación de una sala para la maquinaria general compartida para el hotel y el Club Deportivo, generando de esta forma una gran sinergia de consumos energéticos y de mantenimiento.
- Instalación de nuevos equipos de aerotermia en la climatización de zonas comunes.
- Instalación de sistema de control de instalaciones BMS.
- Instalación de variadores de frecuencia en los sistemas de grandes caudales térmicos del hotel.
- Renovación de iluminación con tecnología LED en todo el hotel.
- Instalación generalizada de sistemas de detección de presencia y control horario en iluminación.
- Instalación de nuevas griferías con sistema de sensor de presencia, control de caudal y temperatura en baños de zonas comunes.

Barceló
Costa Vasca
Transformación
integral
para volver a
ser uno de los
hoteles urbanos
más modernos
y eficientes de
San Sebastián

6.1.3 PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

a) Certificación ambiental

Un total de 34 hoteles cuentan con algún tipo de certificación ambiental. Durante los próximos años trabajaremos en ampliar el número de hoteles que cuentan con una certificación avalada por el Global Sustainable Tourism Council.

Certificaciones	Hoteles
 Travelife	6
 GreenGlobe	19
 ISO 14001	5
 Breeam	3
 Certificado de Sostenibilidad Turística (Costa Rica)	1
TOTAL	34

b) Sistemas de gestión ambiental

Complementariamente, las siguientes áreas de la División de Viajes cuentan con un sistema de gestión ambiental y de calidad certificado de acuerdo con las normas internacionales ISO 14001 e ISO 9001:

- BCD Travel
- Evelop (certificado renovado en marzo 2021)
- Viajes 2000

Además, desde 2017 Evelop es miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y en 2018 ha obtenido la renovación del certificado IOSA (IATA Operational Safety Audit) otorgada por IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).

El alcance de estas certificaciones engloba la prestación de servicios de transporte aéreo comercial de pasajeros y mercancías de la aerolínea de Ávoris poniendo de manifiesto su apuesta firme por la mejora de la competitividad y la eficacia en la prestación de servicios.

6.1.4 RECURSOS DESTINADOS A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

Durante 2020 se estima más de 2,4M€ invertidos en la protección y mejora del medio ambiente (certificaciones, gestión de residuos, instalaciones renovables y reformas de hoteles, herramientas de seguimiento de consumos, auditorías,...).

Adicionalmente a la gestión preventiva que realizamos de los diferentes aspectos ambientales, contamos con una póliza de responsabilidad medioambiental por una cuatía de 20 M de €.

Evelop
certificado
IOSA
IATA Operational
Safety Audit

2,4M€
invertidos en la
protección y mejora
del medio ambiente

6.2 CONSUMO DE RECURSOS NATURALES



Corales a Royal Hideaway Hotel

Como compañía hotelera y de viajes, somos conscientes del impacto que nuestra actividad tiene en el consumo de recursos naturales, siendo el consumo energético y el consumo de agua los más significativos.

El inicio de la **pandemia del COVID-19** y el cierre de la mayoría de hoteles de la Compañía, ha supuesto la reducción de los consumos de los recursos pero además nos ha facilitado la posibilidad (en el marco del diseño del programa de seguridad We Care About You) de realizar una **profunda reflexión interna sobre los procesos operativos** implantados con el objetivo de: 1, garantizar la seguridad y salud de empleados y clientes; 2, ser más eficientes; 3, contribuir a la protección del entorno; 4, hacer partícipe al cliente de los compromisos adquiridos por la compañía bajo su estrategia Barceló Responsable.

Así se produjeron diversos cambios y adaptaciones entre las que destaca la **modificación de la política de cambio de sábanas y toallas** de en nuestros hoteles. De acuerdo a nuestros estándares, hasta marzo de 2020, la frecuencia de cambio de sábanas y toallas era diferente en función de la marca del hotel. Tras este periodo de análisis interno de este proceso (realizado por un equipo multidisciplinar formado por distintas personas de la organización) se decidió redefinir el estándar de manera que el cambio de sábanas y toallas no se realiza salvo que el cliente así nos lo solicite. Esta medida conllevará un considerable ahorro en consumo de agua, electricidad y productos químicos de lavandería.

6.2.1 CONSUMO ENERGÉTICO

Ante el problema creciente derivado de la disponibilidad de los recursos y el incremento del coste de la energía, el consumo energético ha adquirido en los últimos años un papel protagonista en la estructura de costes de los hoteles. Por ello, **la gestión energética se ha convertido en una clave competitiva** que debe articularse y por ello la necesidad de implementar acciones que promuevan la eficiencia energética. La puesta en marcha de proyectos que fomenten la **eficiencia energética** genera beneficios directos como son la minimización del impacto ambiental, la reducción de costes, la mejora en la eficiencia de los procesos y además facilita la adaptación a mayores exigencias legislativas.

División de hoteles

En los últimos años Barceló Hotel Group ha implementado diversas **medidas de ahorro y consumo eficiente** de la energía. En el negocio hotelero, las principales iniciativas implantadas son (además de las medidas We Care About You implantadas, mencionadas anteriormente).

a. Instalaciones de energía renovable

- 41 de nuestros hoteles cuentan con alguna instalación de **energía renovable** (termosolar, geotermia, biomasa, aerotermia). En la región de EMEA, aproximadamente la mitad de nuestras habitaciones son autoabastecidas por energías renovables.

b. Medidas para la reducción del consumo:

- Sustitución de prácticamente todas las **bombillas de incandescencia y halógenos** de los hoteles por iluminación LED. Implantación en aproximadamente un 82% de los hoteles de la Compañía.
- Instalación de sensores de movimiento de activación de luz, temporizadores y medidas de automatización para el encendido de la luz y el aire acondicionado, tanto **en habitaciones como en zonas comunes**.
- Sustitución de combustibles como el diésel o propano por **gas natural**.
- Optimización de torres de refrigeración y sistemas de climatización o instalación de **equipos de climatización más eficiente**.
- Mejoras en puertas y ventanas para **conservar temperatura**.
- **Optimización del proceso** de asignación de habitaciones en función de la ocupación.

Energía renovable
41 hoteles cuentan con instalaciones de energía renovables"

Puntos de recarga

65 en 34 hoteles



- **Mejoras en el aislamiento** de las tuberías para reducir pérdidas térmicas.
- Respecto a la iluminación exterior, ésta se instala en determinadas zonas del hotel para garantizar la seguridad de empleados y clientes. Además, se dispone de sistemas de **control de la iluminación exterior** por sensor crepuscular lo que nos permite ajustar la iluminación en función de la cantidad de luz solar existente, utilizamos diseños eficientes y de bajo impacto energético y lumínico, que además minimizan la dispersión de la luz hacia arriba (por tanto la posible contaminación lumínica) y la potencia es siempre acorde al medio en que se encuentran.

c. Acciones de comunicación y sensibilización:

- **65 puntos de recarga de vehículo eléctrico en 34 de nuestros hoteles**, con la previsión de incrementar en 2021 de manera sustancial el número de hoteles que disponen de esta tecnología, como parte de la apuesta de Barceló por la movilidad eléctrica como herramienta de contribución para un turismo más sostenible y responsable.
- **Campañas de formación y concienciación** destinadas a empleados, clientes y colaboradores.

d. Proyecto Responsible Living Hotels:

- Como novedad y en línea con el cumplimiento de una de las iniciativas contempladas en el proyecto Responsible Living Hotels, el 100% de la energía suministrada a 17 hoteles de la marca Occidental en España (más de 17 millones de kWh) ha sido generada a partir de **fuentes de energía renovable** ("energía verde"). Además se prevé la ampliación de este acuerdo al total de la planta hotelera en España para 2021.

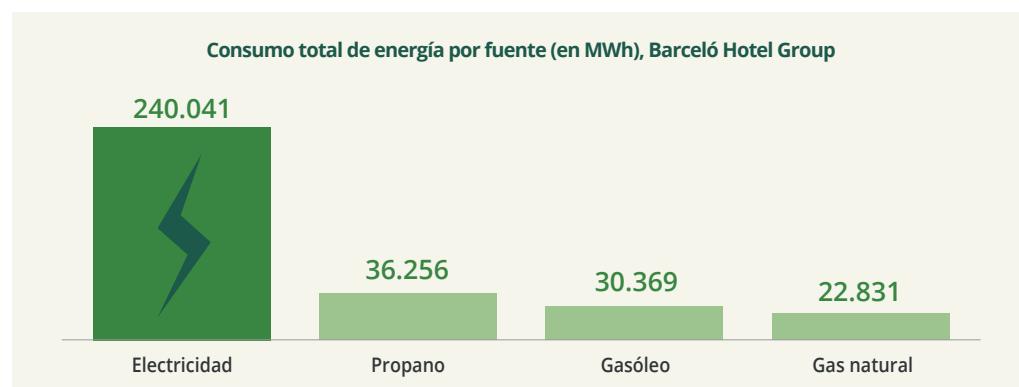
División de viajes

En la división de viajes, el mayor consumo energético se produce en la línea aérea, en la que se han implementado las siguientes medidas de ahorro de dicho consumo:

- Adquisición de y con impacto más reducido de emisiones.
- Compra de contenedores de carga ligeros, que reduce el consumo de combustible y con ello las emisiones.
- Limpiezas periódicas exteriores de la aeronave y de los motores, que reduce el consumo de combustible.

Datos de consumo energético por divisiones

En **Barceló Hotel Group**, la división hotelera, se ha consumido un total de 329.497MWh de energía, suponiendo el consumo de electricidad un 73% del total de energía consumida.



Fuente	Consumo de energía (kWh) por estancia
Electricidad	37,8
Propano	5,7
Gasóleo	4,8
Gas natural	3,6

Electricidad supone el 73% del total de la energía consumida

En el **negocio de viajes**, el principal consumo energético se genera en las operaciones de vuelo de Evelop que utilizan como fuente de combustión el queroseno de aviación (Jet-A1). La cantidad consumida de este combustible es función directa de la distancia y el número de pasajeros transportados.

Durante 2020 se han consumido un total 23,7 millones de litros* de Jet-A1 lo que suponen 227.500MWh. En aviación, el ratio más comúnmente utilizado para analizar la evolución del consumo de combustible respecto al número de pasajeros transportado es Litros consumidos Jet-A1 / RPK's (Revenue Passenger Kilometers: cantidad de pasajeros transportados multiplicado por la distancia recorrida). En la siguiente tabla se muestra dicho indicador para las rutas que se operan regularmente todo el año con aviones propios:

Rutas	Consumo Jet-A1 (litros) por RPK
Madrid - Punta Cana - Madrid	2,449
Madrid - Cancún - Madrid	2,410
Madrid - La Habana - Madrid	2,656

El incremento del ratio en estas rutas respecto al año 2019 se debe fundamentalmente al haber menos pasajeros en el año 2020, en los diferentes vuelos realizados.

Adicionalmente, se han consumido 2.826 MWh de electricidad en las agencias de viaje de B The Travel Brand.

* Consumo de combustible en las actividades propias de Evelop (incluyendo vuelos con pasajeros y sin pasajeros)

Consumo de agua

Compromiso de promover un consumo responsable

6.2.2 CONSUMO DE AGUA

En el **negocio hotelero**, además del consumo energético, es relevante el consumo de agua, utilizada principalmente para el consumo humano, riego de zonas verdes y piscinas. Tenemos el firme compromiso de **promover un consumo responsable de este recurso** y de implementar las acciones necesarias para reducir la cantidad consumida y mejorar la eficacia de su uso.

Medidas para la **reducción del consumo** (además de la medida relativa al cambio de sábanas y toallas mencionada anteriormente):

- Instalación de reductores de caudal y presión
- Instalación de sensores en grifos
- Optimización de sistemas (cisternas, riego, duchas, lavandería,...)
- Adecuación zonas verdes con plantas autóctonas y de menor consumo de agua
- Sustitución de sistemas de riego tradicionales por sistemas de goteo
- Utilización agua de lluvia y aguas grises para el riego de zonas verdes
- Seguimiento y monitorización continua de consumos de agua para la detección de cualquier desviación y análisis de causas

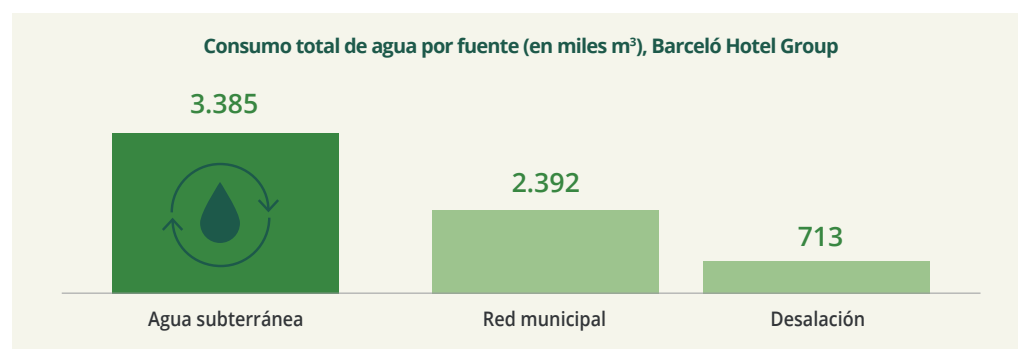
Acciones de **comunicación y sensibilización**:

- Campañas de concienciación destinadas a empleados, clientes y colaboradores.



Barceló Teguis Beach

Datos consumo agua por fuente



Fuente	Consumo de agua (m3) por estancia
Agua subterránea	0,5
Red municipal	0,4
Desalación	0,1

Nota: Incluye consumo de agua de la División de Hoteles. No se incluye el consumo de la División de Viajes por no ser un consumo relevante o material

6.2.3 CONSUMO DE PAPEL. PROYECTO PAPERLESS

En el Grupo Barceló, enmarcado en la iniciativa estratégica de transformación digital de la Compañía, estamos apostando por invertir en desarrollos tecnológicos que nos permitan reducir paulatinamente el uso del papel: el proyecto Paperless.

Paperless en Barceló Hotel Group

Una de las **iniciativas clave dentro del proyecto Responsible Living Hotels** y con alcance transversal en todas las marcas es Paperless. Es una iniciativa de gran calado en todo el customer journey y afecta a las áreas del hotel (tanto en la parte de contacto con el cliente como en lo que se conoce como "back of the house", es decir la gestión interna de los procesos operativos del hotel), y tiene como uno de los principales objetivos la reducción del consumo de papel (que en 2020 superó los 36.900Kg de papel consumido en compras corporativas en la región de EMEA).

Si bien durante el año 2020 hemos tenido que hibernar algunos proyectos que teníamos previstos, otros se han visto acelerados, especialmente los relacionados con la **digitalización de procesos**. En este sentido destacan las siguientes iniciativas que conllevan además una reducción del consumo de papel:

- **Montaje de cartelería en habitaciones.** Ante la situación del primer semestre del año y en el marco de desarrollo del programa de seguridad We Care About You, tuvimos la oportunidad de analizar y reflexionar sobre el estándar de montaje de cartelería en habitaciones. Así, aunando criterios de seguridad y también de conservación y protección del medio ambiente, hemos reducido al máximo las piezas sustituyendo además el soporte físico por sistemas digitales en los que presentar la información (códigos QR, canal de televisión con información del hotel, BHG App). De las 28 piezas de papelería que teníamos inicialmente en las habitaciones, a día de hoy únicamente se mantienen 3.
- **Digitalización.** Además, seguimos trabajando de la mano de la digitalización para brindar a nuestros huéspedes una experiencia más ágil y sencilla garantizando la seguridad, y en la que reduzcamos al máximo el uso del papel en diferentes líneas. Además de lo ya mencionado en el apartado 4.6 dentro del proyecto Barceló Seamless Hotel (uso BHG App, check in digital, check out express) estamos pilotando el proyecto Paperless Front Desk nos ayuda a eliminar totalmente el uso del papel en nuestros procesos de check in y check out en recepción. Tanto el parte de entrada como las facturas en el proceso de salida son tratados de manera digital a través de una Tablet y los documentos se entregan directamente al cliente en su dirección de correo electrónico.

Contactless experience

más seguridad y contribución a la disminución del uso de papel



Check-in digital

Proyecto paperless, objetivo reducir al 50% consumo de papel

El proyecto Paperless iniciado en el año 2015 en **BCD** tiene el **principal objetivo de reducir al 50% el consumo de papel**. Para la consecución y apoyo de este objetivo, se ha implementado el uso de la herramienta Docusign, herramienta que ofrece tecnología de firma electrónica y servicios de gestión de transacciones digitales para facilitar el intercambio electrónico de documentos firmados. Dicha herramienta evitará un gran uso de papel, toda vez que con la firma electrónica se sustituye la firma en papel, además de las diferentes copias que se realizaban de documentos y contratos.

Por otro lado, **Evelop**, la compañía aérea del Grupo ha avanzado en la reducción del consumo de papel mediante la implantación de diferentes tecnologías:

- A bordo de nuestros vuelos, se han eliminado las revistas y cartas de menú, encontrándose a disposición del pasajero a través de un código QR y los recibos de pago con tarjeta pueden descargarse a través de la web.
- Electronic Flight Bag, con la que se ha conseguido la digitalización de la mayoría de documentación a bordo de los aviones (cartografía y manuales del avión, de operaciones, de rutas, etc.)
- Software Flitebrief que permite reducir el número de hojas que son necesarias imprimir en cada vuelo
- Inicio de acciones para implantar el Electronic Technical Log Book



6.3 EMISIONES GENERADAS

6.3.1 EMISIONES ATMOSFÉRICAS

En base a los consumos energéticos hemos calculado la huella de carbono de la Compañía teniendo en cuenta las especificaciones incluidas en el Protocolo GHG y en las "Directrices para la preparación del inventario nacional de emisiones de gases de efecto invernadero" del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

Negocios	Huella de Carbono
División Hoteles	114.990 tCO ₂
Compañía aérea (Evelop)	59.791 tCO ₂
Viajes (Ávoris)	767 tCO ₂
HUELLA DE CARBONO TOTAL	175.548 TCO₂

Hoteles: Calculada sobre el total del portfolio de hoteles de Barceló Hotel Group incluyendo hoteles en propiedad, en alquiler y gestión

Compañía aérea: Se analiza y reporta por separado las emisiones de la Compañía Aérea Evelop

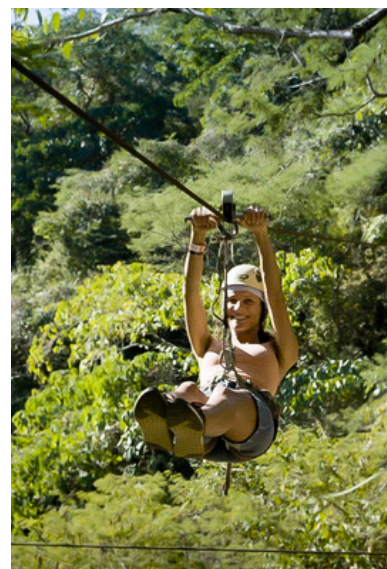
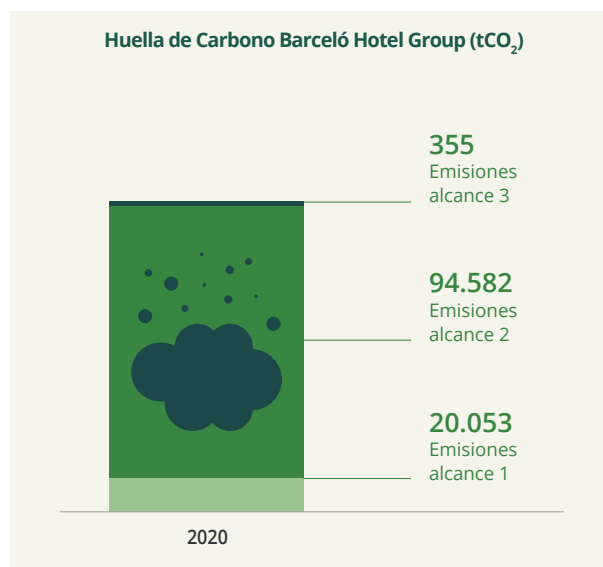
Viajes: Incluye emisiones alcance 2 derivadas del consumo de electricidad de las agencias de viajes de Ávoris (B the Travel Brand) y en alcance 3 las generadas por los viajes en BCD

Tras los últimos años en los que hemos estado trabajando en el seguimiento y análisis de consumo de recursos para la determinación de pautas de consumo y definición de ratios, durante 2021 centraremos esfuerzos en la definición de metas concretas de reducción a medio y largo plazo para la reducción de gases de efecto invernadero.

Huella de carbono División Hoteles 2020

En la División Hoteles la suma de emisiones CO₂ de alcances 1 y 2 generadas en 2020 se ha situado en 114.635 toneladas, de las cuales 20.053 tCO₂ se corresponde al Alcance 1, y 94.582 tCO₂ al Alcance 2 market-based (99.101 tCO₂ al Alcance 2 location-based). Adicionalmente, hay 355 tCO₂ en alcance 3.

114.635
toneladas
de CO₂
generadas
en 2020
(alcance 1 y 2)



Emisiones alcance	Emisiones CO ₂ (kgCO ₂) por estancia
Alcance 1	3,2
Alcance 2	15,6

Nota: El alcance 2 de Ávoris es location-based coincidiendo con el alcance 2 market-based.

Huella de carbono División Viajes

Durante 2020, la **Compañía Aérea** ha generado un total de 59.791 toneladas de emisiones de CO₂ todas ellas derivadas del consumo de combustible en los aviones de Evelop (alcance 1, ya sean operados por Evelop o por terceros para Evelop).

En 2020 Evelop no ha superado su asignación de emisiones

Cabe resaltar que Evelop, debido a su actividad y de acuerdo con la legislación vigente de aplicación, tiene asignados unos derechos de emisión, no habiéndose superado en 2020 dicha asignación. Adicionalmente a las emisiones de CO₂, se han generado 303 toneladas de emisiones de gases NO_x y 19 de SO_x (óxidos de nitrógeno y azufre).

En **Avoris** las principales emisiones de la División de Viajes (exceptuando las de la Compañía Aérea ya reportadas en el apartado anterior) corresponden con el alcance 2 derivado del consumo eléctrico de las agencias de viajes (729 tCO₂).

Airbus A350-900

más eficiente y
generación de
menos ruido

Por otro lado, las emisiones alcance 3 generadas por BCD Travel y Viajes 2000 en 2020 derivadas de viajes de negocios (39 tCO₂) han sido compensadas a través del proyecto de repoblación de Caleruega "CA2375" y "CA2400" a través de la empresa CO₂ Revolution.

6.3.2 EMISIONES ACÚSTICAS

En los hoteles se dispone de las siguientes medidas para la prevención de emisiones acústicas:

- Seguimiento periódico de los niveles de ruido para asegurar el cumplimiento de la legislación de aplicación
- Limitadores de sonido en los equipos de música
- Instalación de pantallas vegetales para minimizar las emisiones acústicas
- Sustitución de equipos e instalación de aislantes acústicos

Respecto a las emisiones acústicas derivadas de los aviones de Evelop y con el fin de atenuar el impacto del ruido en nuestras operaciones, **seguimos los procedimientos operativos establecidos por la Dirección General de Aviación Civil española**: uso limitado de los motores auxiliares en los aeropuertos y seguimos las rutas establecidas por el control aéreo de entrada y salida de los aeropuertos. Además, el Airbus A350-900 no sólo es más eficiente en el consumo de combustible, sino que también genera menor ruido que otros aviones.



Airbus A350-900

6.4 PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

6.4.1 GESTIÓN DE RESIDUOS

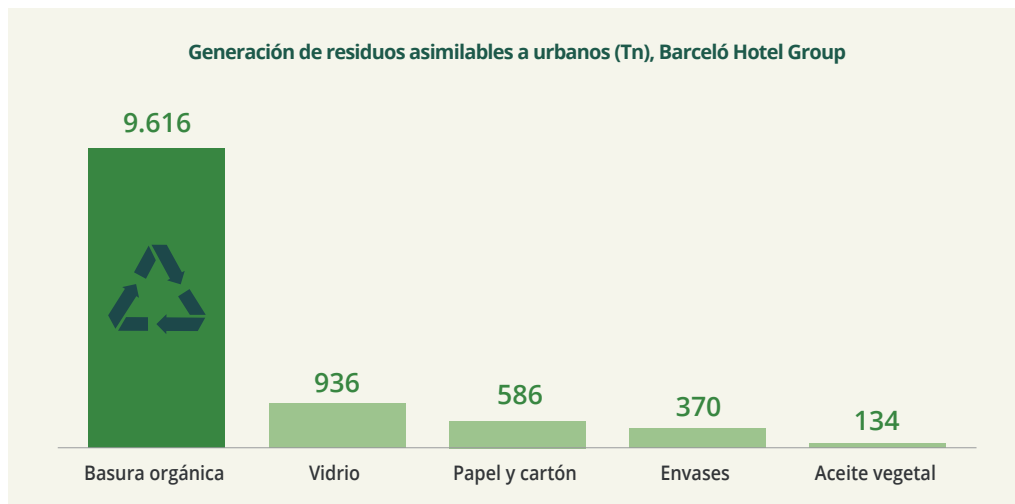
En Barceló tenemos el **objetivo de disminuir el impacto ambiental** que causan los residuos que generamos como consecuencia de nuestra actividad con un enfoque claro en implantar las acciones necesarias para minimizar la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado.

Las principales iniciativas implementadas para garantizar una adecuada gestión de los residuos son:

- Favorecer la **gestión selectiva de los residuos generados** (papel y cartón, envases y plástico, vidrio, aceite usado y orgánico) para lo cual en nuestros hoteles se instalan papeleras de recogida selectiva de residuos en puntos clave.
- Los **residuos peligrosos se segregan** y gestionan de acuerdo con la normativa de aplicación en cada país.
- **Formación y concienciación** de empleados y clientes

- **Sensibilización** de empleados, clientes y colaboradores (proveedores, subcontratistas)
- Antes de generar un residuo (ej. mobiliario, lencería,...) se prioriza la **donación** de los mismos a entidades y asociaciones locales.

Barceló tiene implantado un **sistema de segregación de residuos en origen** en todos los hoteles, lo que permite asegurar su posterior reciclaje y/o valorización. Los principales residuos generados son asimilables a urbanos (basura orgánica, papel y cartón, envases y vidrio) y aceite usado de cocina.



El ratio de kg de residuos generados por estancias totales se mantienen en línea con el año anterior.

Residuos	Generación de residuos (kg) por estancia
Basura orgánica	1,5
Vidrio	0,1
Papel y cartón	0,1
Envases	0,1
Aceite vegetal	0,0

Nota: Incluye datos de residuos de la División de Hoteles. No se incluye el consumo de la División de Viajes por no ser un dato relevante o material.

Reducción de plásticos de un solo uso



Buffets. Hemos incorporado en nuestros conceptos gastronómicos presentaciones con productos a granel sustituyendo monodosis

Enmarcado dentro del proyecto Responsible Living Hotels y con alcance transversal a todas las marcas, desde el 2019 trabajamos en un **plan para la eliminación de los plásticos de un solo uso** en nuestros hoteles: botellas, vasos y menaje, posavasos, pajitas, bolsas en habitaciones, sustitución en algunos hoteles de los amenities individuales por dispensadores a granel, etc.

Para la toma de decisiones respecto a qué productos deben sustituirse, se emplea el siguiente árbol causal:

- Evaluar qué plásticos podemos dejar de utilizar.
- Los plásticos que no se puedan eliminar, buscar e implantar alternativas más sostenibles.
- En paralelo, trabajar con los proveedores para minimizar los plásticos en embalajes.

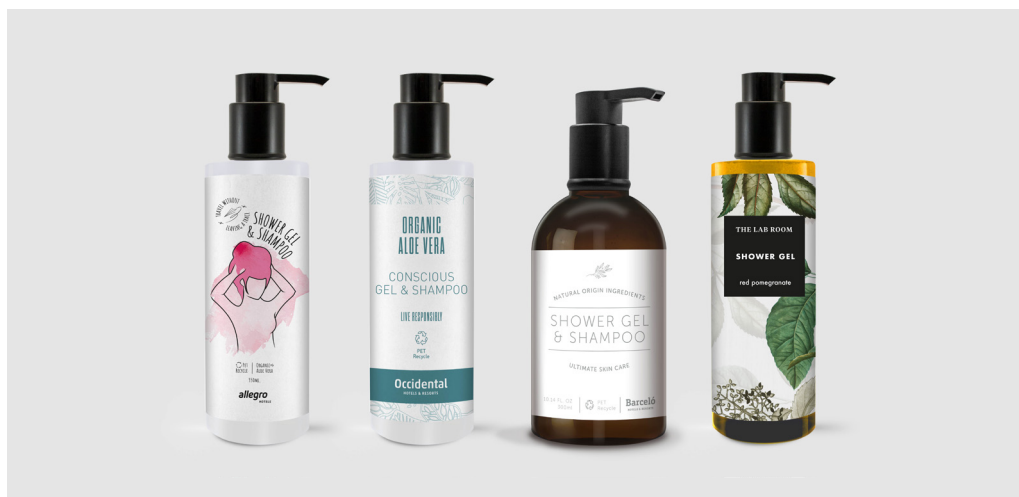
Uno de los hitos más relevantes dentro del plan de sustitución de plásticos es la implantación en 2020 de los **nuevos amenities**: eliminamos todas las botellitas individuales de champú, gel, etc. y las sustituimos por dispensadores en formato ecopump de 300mL, que contienen en torno a diez veces más producto y las botellas son de plástico reciclado. Con

Consumo responsable

amenities servidos bajo petición del cliente, para un consumo más responsable

este nuevo estándar, se estima que los hoteles en EMEA dejarán de consumir más de 3,7 millones de botes individuales, lo que significa 24.000 Kg de plástico de año, logrando con ello evitar la emisión de más de 43.000 Kg de CO2 a la atmósfera. De esta manera, no solo se reducen los residuos de plástico, sino que se reduce, además, la contaminación que genera su producción y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Por otro lado, también se han reemplazado el resto de artículos de baño (cepillos, peine, etc.) por packs ecológicos, cuyo embalaje está fabricado en cartón reciclado y tintas ecológicas de soja y los complementos son de paja de trigo. Además, **estos productos son servidos bajo petición del cliente, para un consumo más responsable**. Estos nuevos amenities serán una realidad en todos los hoteles de EMEA en 2021



Amenities de baño ECO, para nuestras marcas de hotel

A pesar de haber continuado abordando las distintas iniciativas del plan de sustitución de plásticos, debido a la aplicación de nuestro programa We Care About You y en línea con las recomendaciones de organismos internacionales, los elementos susceptibles de ser compartidos por los clientes (mando a distancia de televisión y aire acondicionado y los elementos del armario como almohadas, mantas y edredón) deben ser cubiertos por plástico para garantizar su higiene. Por lo que, de manera extraordinaria y cumpliendo con las normativas de seguridad e higiene, se ha incrementado el uso de plástico en la habitación en los puntos anteriormente mencionados. El equipo interno encargado del seguimiento y medición del programa We Care About You analiza de manera periódica y recurrente las actualizaciones normativas para ir evolucionando el programa de acuerdo con nuevas necesidades o cambios en las medidas ya existentes.

6.4.2 PREVENCIÓN DEL DESPERDICIO DE ALIMENTOS

Cada año se desperdician en el mundo 1.300 millones de toneladas de comida, un tercio de la producción total, según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). Se estima que el 40 % del desperdicio de alimentos se produce en negocios orientados al cliente, como restaurantes, supermercados y hoteles (ReFED, A Roadmap to Reduce US Food Waste by 20 Percent, 2016, www.refed.com)

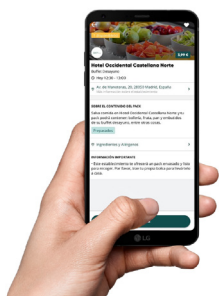
Pero no sólo se desperdicia la comida, sino todos los recursos y procesos que se han invertido para producirla. Además, cuando la comida se tira, el proceso de gestión de estos residuos tiene un efecto nocivo en el medio ambiente. Se estima que el 8% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero está vinculado a este gasto evitable. Es por tanto un problema global en el que **Barceló tiene un papel relevante en la creación de una cultura de compañía comprometida con la reducción y gestión de desperdicio** de alimentos.

En Barceló somos conscientes que la sostenibilidad es más que ofrecer a nuestros clientes una **experiencia gastronómica saludable, con productos locales y ecológicos**, por ello disponemos de un sistema de gestión eficiente en todos nuestros puntos de venta (recetas, escan-

dallos, ajuste de la oferta a la ocupación del hotel, etc.) que reduzcan las mermas y por tanto la generación de residuos y desperdicios, permitiendo ajustar nuestra oferta gastronómica a las expectativas del cliente de una forma rentable y minimizando el impacto en el entorno.

Las principales acciones implantadas por Barceló Hotel Group para la prevención del desperdicio de alimentos se centran en las primeras fases del ciclo, es decir, en evitar que ese desperdicio se produzca:

Sistema para la prevención del desperdicio de alimentos



App Too Good To Go del Occidental Castellana Norte

Además, hemos firmado un acuerdo con Too Good To Go, apostando por **dar un valor al excedente ayudando además al hotel a reducir la huella de CO2** y colaborando con el entorno local ofreciendo alimentos saludables.

Por último destacar que, dada la situación vivida durante este año como consecuencia del COVID-19 se ha puesto especial foco en el análisis de stocks en los hoteles cerrados para proceder a la donación de alimentos a asociaciones y entidades locales, siempre que fuera posible.

6.5 CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Aproximadamente un 37% de nuestros hoteles se sitúan cerca o en alguna zona de especial protección, siendo la conservación de la biodiversidad y los hábitats naturales en los destinos en los que operamos, parte de nuestro ADN.

Las principales acciones que llevamos a cabo para la protección del entorno son:

- Vegetación:** en relación a la vegetación, promovemos la siembra de variedades vegetales autóctonas que, además de proteger el ecosistema local, son especies menos demandantes en agua. Además, se ha colaborado con diferentes acciones de reforestación.
- Fauna:** en cuanto a la fauna, en hoteles situados en zonas de anidación de tortugas marinas se realiza un seguimiento y cuidado de nidos y liberación de tortugas, respetando el periodo de anidación y adaptando la operativa del hotel en este periodo (ej. no se enciende la iluminación exterior para no perjudicar el proceso de anidación). Asimismo, son relevantes las acciones de control de poblaciones endémicas para promover el equilibrio del ecosistema.
- Sensibilización de clientes:** Es especialmente relevante la labor que tienen nuestros empleados de "vigilancia permanente" del entorno y sensibilización de clientes, para asegurar que se respetan el entorno y la biodiversidad (por ejemplo, evitando la extracción de flora y fauna de los arrecifes de coral).

Zona de protección

Un 37% de los hoteles se sitúan cerca de una zona de protección

- **Cultura de la conservación:** Para promover la conservación del entorno entre los empleados se realizan periódicamente acciones de limpieza de playa. En 2020, unos 2.800 empleados han participado en esta acción.

Responsable

establecimiento con instalaciones que reducen al máximo el impacto medioambiental:

energías renovables e integración paisajista



Barceló Tenerife, conecta a clientes con el entorno

En diciembre de 2020 se ha inaugurado el hotel Barceló Tenerife 5 estrellas, ubicado en la Reserva Ambiental de San Blas, un enclave de gran valor ecológico en el sur de Tenerife.

Su privilegiada ubicación en la Reserva Ambiental de San Blas, patrimonio cultural de la isla, busca conectar a nuestros clientes con el entorno a través de experiencias singulares, alejadas de aglomeraciones y con el foco puesto en lo autóctono, para descubrir la esencia de Tenerife.

Además, es un establecimiento responsable con instalaciones que minimizan los consumos energéticos y de agua, así como la utilización de energías renovables, reduciendo al máximo el impacto paisajístico a través del diseño arquitectónico y la elección de materiales y a la vegetación.

El hotel ha contribuido a la preservación del patrimonio histórico y cultural, mediante restauración de los valores de la reserva ambiental anexas al hotel, y construcción y mantenimiento de un museo y un túnel de experiencia histórica donde cualquier visitante puede conocer la historia, cultura y costumbres y naturaleza de Tenerife. Además ha creado una ruta botánica donde cualquier visitante puede conocer las especies autóctonas del hotel

Barceló Maya Grand Resort, participa en el "Programa de Protección a las Tortugas Marinas"

El Barceló Maya Grand Resort participó en el "Programa de Protección a las Tortugas Marinas" en las playas colindantes al hotel. Los trabajadores participaron en la operación del Campamento Tortuguero "Hotel Grupo Barceló – Predio Chak Halal" que consistió en la limpieza de nidos y liberación de crías de tortugas marinas. El programa tiene como fin crear conciencia en el sector hotelero sobre la importancia de estas especies e informar de que la tortuga corre el peligro de extinguirse y está protegida a nivel federal.



Tortuga marina en las costas de Barceló Maya Grand Resort

Protección

limpieza de nidos y liberación de crías de tortugas marinas



Compromiso con la sociedad y las comunidades locales

Compromiso con la sociedad impulsando alianzas con las comunidades locales

En Barceló somos conscientes de que somos uno más en los países donde hacemos negocios y buscamos por tanto generar un impacto positivo en las comunidades locales. El compromiso con la sociedad es uno de los ejes del Plan de Refuerzo de la Reputación Corporativa de Barceló con el objetivo de impulsar alianzas con las comunidades locales en la medida en que podamos contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

7.1 ACCIONES EN LA COMUNIDAD LOCAL

En el análisis de la viabilidad de los proyectos con los que colaboramos, se incluye la evaluación del impacto en las comunidades locales en las que se desarrolla la actividad, siempre bajo el marco de la normativa internacional y local que aplique en cada caso, y se priorizan aquellas acciones que guarden relación con el objeto de nuestro negocio y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, generando valor compartido con la sociedad.

Barceló apuesta por impulsar el crecimiento y desarrollo de las comunidades donde la Compañía desarrolla su actividad, entre otras a través de las siguientes medidas:

- Favorecer la **contratación de personal local**
- Adquisición de **productos y servicios locales**. La selección de los proveedores se registrá por criterios de objetividad y transparencia.
- Buscar la máxima **armonía con los atributos y tradiciones** de las regiones y países donde se desarrolle, con respeto a sus leyes, usos y costumbres

De esta manera, y con estos criterios, cada uno de nuestros hoteles participa en todo tipo de acciones sociales de forma tanto individual como colaborativa. A continuación, se han recopilado algunas de las acciones más destacadas que se han llevado a cabo en 2020.

a) Apoyo a la inserción laboral

Uno de los principales objetivos de Barceló Hotel Group es incorporar los mejores profesionales, siendo conscientes del impacto de Barceló Hotel Group en el entorno económico como impulsores de la creación de oportunidades de empleo para jóvenes. Para ello, contamos con el **programa de prácticas**, en el que se ofrecen oportunidades reales de incorporación al mundo laboral, desarrollando un programa que ofrezca un amplio abanico de opciones para diferentes perfiles, de forma que podamos ser un referente en la sociedad para facilitar a los jóvenes su primera oportunidad de desarrollo profesional.

Otro de los aspectos que tratamos de potenciar dentro del marco de nuestro compromiso

Reconocimiento Premio Integra 2020



Simón Pedro Barceló,
recogiendo el Premio Integra 2020

Centros Especiales de Empleo 4M€ en contratación

Donaciones 156 Tn de comida



Donación por el hotel
Barceló Punta Umbría Mar

con la sociedad y en cumplimiento de la normativa de derechos con las personas con discapacidad, es la **colaboración con centros especiales de empleo y la contribución a la integración laboral indirecta**. En este sentido, la plantilla media con discapacidad en el Grupo durante el año 2020 fue de 154, un 15% de las cuales desempeña sus funciones en los centros de trabajo ubicados en España.

Adicionalmente, **Barceló colabora con la Fundación Integra desde hace más de 20 años**, habiendo facilitado a través de esta Fundación ya más de 200 puestos de trabajo a personas en exclusión social, hito que nos ha valido el **reconocimiento con el "Premio Integra 2020"**. Además, este año hemos reforzado nuestra colaboración como ponentes en la Escuela de Fortalecimiento online de la propia Fundación, impartiendo 6 talleres formativos. Estas acciones han tenido un impacto directo sobre 72 beneficiarios, quienes mejoraron su empleabilidad y autoconfianza.

b) Viajes 2000

El Centro Especial de Empleo de BTravel Turismo Accesible (Viajes 2000) tiene como objeto de su actividad la venta de viajes enfocada principalmente en tres áreas:

- Programa de vacaciones sociales 3ª edad ONCE.
- Gestión de viajes para distintas asociaciones de personas con discapacidad.
- Viajes Corporativos para Empresas.

El 70% de la plantilla de Viajes 2000 son personas con discapacidad. Como Centro Especial de Empleo, Viajes 2000 tiene como objetivo principal proporcionar a los trabajadores con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite una mayor integración laboral y social del trabajador con discapacidad tanto en el centro de trabajo, como en su entorno social y familiar ya que la integración social de las personas con discapacidad no se puede entender exclusivamente como la consecución de un puesto de trabajo, sino como su inclusión social en la comunidad a la que pertenecen, donde alcancen un suficiente grado de autonomía.

Desde 2019 toda la gestión de los viajes de Barceló Hotel Group es realizada por Viajes 2000.

c) Centros Especiales de Empleo

Contratación con Centros Especiales de Empleo por un valor superior a los 4M€ en 2020. Merece especial mención nuestra **colaboración con Ilunion para los servicios de lavandería textil en más del 75% de nuestros hoteles en España.**

d) Donaciones de alimentos

Nuestros hoteles participan en distintas acciones de donación de comida, que van desde la recolección de alimentos no perecederos destinados a entidades como los Bancos de alimentos locales, Fundaciones como Cáritas a acciones puntuales como la Operación Kilo Sector Hotelero y campañas de Navidad.

Durante el 2020, con motivo del cierre de muchos hoteles y con el fin de no desperdiciar recursos y ayudar a los colectivos más necesitados, **se han llegado a donar 156 toneladas de comida**. Por otro lado, desde Ávoris se lanzó la campaña #HoyAyudaMañanaViaja, en la que Evelop Airlines ha colaborado junto con Cáritas y Banco de Alimentos Madrid donando más de 600 menús para los más necesitados.

e) Cesión de mobiliario, enseres y lencería

Durante el 2020 los hoteles apoyaron durante los primeros meses de la pandemia con la **donación de más de 9.000 sábanas, más de 600 toallas y más de 500 uniformes, además de material de protección como mascarillas, guantes y batas** a hospitales, protección civil y a distintas fundaciones y asociaciones.

	Material donado	Unidades
EPIs	Guantes	+11.000
	Mascarillas	+11.000
	Gorros ducha	+11.000
	Batas	500
Amenities	Vanity kid	1.000
	Kit afeitado	1.000
	Set dental	900
	Jabón	400
	Champú	400

Pandemia

+9.000 sábanas
+600 toallas
+500 uniformes
además, de
**material de
protección
para hospitales**



Donaciones de ropa de cama por parte de varios hoteles

f) Voluntariado corporativo

En 2020, los hoteles han realizado distintas **actividades de implicación de los empleados**, entre las que destacan la limpieza de playas o la visita a hospitales, asilos o centros sociales. Cabe destacar las donaciones de juguetes que han hecho los hoteles para los niños, así como la organización de almuerzos solidarios.

Cabe destacar, la acción solidaria que llevó a cabo el hotel Santa Catalina, a Royal Hideaway Hotel, que junto con la Asociación Mensajeros de la Paz de Canarias y otras fundaciones se unieron para elaborar 90 mil comidas para niños en exclusión social durante los meses de julio a septiembre con el objetivo de ayudar a paliar los efectos de la crisis sanitaria y económica tras la reciente pandemia.

g) Colaboración con Fundaciones e Instituciones

Durante 2020 **se ha contribuido con más de 383.000€ a distintas Fundaciones e Instituciones**, lo que supone una reducción del 60% respecto a 2019. Un 34% de la contribución en 2020 ha sido destinada a la Fundación Barceló y el 26% a federaciones y distintas asociaciones hoteleras.

h) Patrocinios deportivos

Complementariamente, Ávoris ha demostrado siempre su compromiso con el deporte y los valores que éste transmite. En 2020, aunque la cifra total destinada se vio reducida en más de un 50% a causa de la pandemia, **se invirtieron 896.000€, manteniendo el compromiso con el mundo del deporte**, en concreto al baloncesto y el fútbol como principales beneficiarios de esta colaboración. Adicionalmente, se ha patrocinado a la Academia de las Artes y las Ciencias del Cine con 50 mil euros.

7.2 LA FUNDACIÓN BARCELÓ, MÁS DE 30 AÑOS DE SOLIDARIDAD

La Fundación Barceló es una Institución sin ánimo de lucro creada por la familia Barceló Oliver el 24 de octubre de 1989, constituida con el **objetivo de mejorar el desarrollo integral de las personas**, aportando sus esfuerzos y recursos económicos para contribuir a crear una sociedad más igualitaria para todos.



Donación de regalos de Navidad de Santa Catalina, a Royal Hideaway Hotel

Desarrolla su actividad principalmente en los países de África y América Latina



Desde hace 31 años, la Fundación Barceló desarrolla su actividad en el ámbito de la salud, la educación, la cooperación, el desarrollo de la agricultura, el arte y la cultura como forma de contribuir a la mejora del desarrollo humano, económico y social de las personas más desfavorecidas. Colabora en disminuir las necesidades de aquellos países que se encuentran en situación de mayor pobreza según el Índice de Desarrollo Humano, que anualmente publica la ONU. Asimismo, no se olvida de los países por encima de dicho índice, pero con acusados niveles de desigualdad económica y donde existe una situación precaria de la mujer, y que se concentran principalmente en los países más pobres de África y América Latina, así como teniendo siempre presentes las necesidades de nuestro entorno más cercano en Mallorca.

7.2.1 PRINCIPALES PROYECTO DESARROLLADOS EN 2020

Así, en 2020 se han llevado a cabo **171 proyectos en 25 países del mundo** – la mayoría de ellos de África y América Latina-, en los que **se han invertido 1,6 millones de euros**. Y lo que es más importante, se ha contribuido a **mejorar o cambiar la vida de más de 270.194** personas en situación de vulnerabilidad. Algunos de los principales proyectos llevados a cabo por la Fundación Barceló en 2020 han sido:

La misión de la Fundación Barceló

Toda la actuación de la Fundación está presidida por un principio de Responsabilidad Social, basándose en 3 pilares fundamentales:



1

Contribuir a la mejora del desarrollo humano, económico y social de las personas más necesitadas.*

2

Contribuir al desarrollo de la agricultura y realizar proyectos productivos.*

3

Fomentar las actividades culturales.

*** Pilar 1:** Prioritariamente en los países más pobres de África y América Latina, en temas de salud, educación y desarrollo integral de las mismas, y atendiendo preferentemente a la mejora de la calidad de vida de las mujeres

Pilar 2: Cuidando siempre la preservación del medioambiente

2020

“se ha podido dar continuidad a todos los proyectos de cooperación”

Antonio Monjo,
Dirección
Fundación Barceló



*“Tras tres décadas de acción solidaria, este 2020 ha sido el año más duro de la Fundación Barceló debido a la irrupción de la pandemia de la Covid-19. Por primera vez en la historia, en el mes de marzo la sede de la entidad tuvo que cerrar temporalmente sus puertas hasta que el Gobierno decretó el fin del Estado de Alarma, en el mes de junio. Si bien la pandemia ha dificultado la labor social de la fundación, **afortunadamente se ha podido dar continuidad a todos los proyectos de cooperación**, tanto en países en vías de desarrollo de África y América Latina, como en Mallorca”*

Antonio Monjo, Dirección Fundación Barceló

Contribución

1,6 M€ en
25 países
171 proyectos
en 8 ámbitos

1) Cooperación Internacional

En el ámbito de la Cooperación Internacional, se han promovido **131 proyectos** – 115 en África y 17 en América Latina – de ámbitos tan fundamentales para el desarrollo humano como son la salud, la educación, los microcréditos o la agricultura y el medio ambiente.

2) Educación

En el terreno educativo, se han llevado a cabo **25 proyectos en 15 países**. En concreto, se han otorgado **1.118 becas a menores y mujeres en situación de vulnerabilidad**. También se han llevado a cabo campañas de educación y nutrición y se han acometido importantes inversiones en infraestructuras, entre las que destacan la construcción de una guardería en Karengemukat (Uganda) y una escuela para personas con discapacidad en Tanzania.

3) Salud

En el área de la salud, se han impulsado **90 proyectos en 13 países**. El proyecto Farmasol (Farmacias Solidarias y Educación para la Salud), el cuál viene desarrollándose desde el año 2015, con 27 proyectos, ha logrado atender a un total de 151.460 beneficiarios en 6 países (Etiopía, Kenia, Uganda, Sudán del Sur, Tanzania y República Centroafricana). En este proyecto **colaboran directamente todos los hoteles de Barceló de la región de EMEA**, a través de la instalación de huchas de recaudación a disposición de clientes y empleados. Durante el 2020, a pesar de la pandemia y el cierre de los hoteles, se recaudaron 2.600€.

4) Inversiones

En el ámbito de inversiones, cabe remarcar **la construcción de 46 pozos de agua, 39 en la región de Lukka (Uganda) y 7 en Turkana (Kenia)**, en los que se han invertido 306 mil euros, de los que se benefician más de 43.000 personas.

5) Ayudas económicas (microcréditos)

En cuanto a los microcréditos, se han desarrollado **7 proyectos**, seis en Nicaragua y uno en Guatemala. Dos de ellos, ambos en Nicaragua, se han puesto en marcha en 2020, creando un **centro de formación técnica industrial en ebanistería y microcréditos agropecuarios** para paliar los efectos del huracán ETA. El importe total ha sido de 112 mil euros y han llegado a 6.210 beneficiarios.

6) Agrícola y medioambiental

En el aspecto agrícola y medioambiental, se han ejecutado **9 iniciativas en 7 países**, en los que se han invertido 73 mil euros, y que han beneficiado a 7.191 personas. Los dos de mayor envergadura han sido la adquisición de distintas parcelas con un pozo de agua en Tanzania por valor de 27 mil euros, y el proyecto PAYMA, en Níger, del que se han beneficiado 1.100 personas.

7) Cooperación local

Dentro del ámbito de la cooperación local, en Mallorca ha destacado de manera especial **el proyecto de reparto de alimentos solidarios Alisol** (Alimentos Solidarios), que no ha interrumpido su actividad a pesar de la pandemia, lo que ha facilitado que las 14 entidades beneficiarias pudieran cubrir las necesidades alimentarias de su cada vez mayor número de usuarios. Con un coste de 187 mil euros, en total se han repartido más de 195.000kg de alimentos frescos, que han llegado directamente a los hogares de 6.655 beneficiarios.

8) Cultura y arte

Por último, la actividad cultural y artística de la Fundación Barceló ha sido la más afectada por la llegada de la pandemia del COVID-19. Aun así, **se ha podido llevar a cabo exposiciones y se han mantenido los patrocinios** de los conciertos de la coral Capella Mallorquina, así como la beca de estudios musicales Kiran Rosselló, un joven y talentoso violinista mallorquín.

Educación
Menores beneficiarios del proyecto de educación y nutrición en Kaalen (Kenia)



Salud
Beneficiarias del programa de maternidad segura de Farmasol Haro Wato (Etiopía)



Inversiones
Construcción de uno de los pozos en la región de Lukka (Uganda)



7.2.2 PREMIOS

Mejor trayectoria en el ámbito de la filantropía

En un año especialmente difícil, merece la pena destacar el Premio CaixaBank Banca Privada a la mejor trayectoria en el ámbito de la filantropía, que la Fundación Barceló recibió el mes de octubre, coincidiendo con sus 30 años de inicio de actividad.



Entrega del premio a la Fundación Barceló, por parte de la Directora Territorial de CaixaBank en Baleares, María Cruz Rivera.

Segunda posición en el Ranking de Transparencia

En nuestro compromiso por la transparencia, es destacable que un año más, según el informe "Construir confianza" que elabora la Fundación Compromiso y Transparencia, la Fundación Barceló se encuentre en la 2ª posición del ranking de transparencia de las 117 fundaciones familiares más importantes de España.



De la mano de nuestros proveedores

Relación

lícita, ética y respetuosa

En consonancia con el compromiso con nuestros proveedores de bienes y servicios, velamos porque nuestra relación sea lícita, ética y respetuosa, basándonos en la comunicación y transparencia.

La selección de los proveedores se rige, de acuerdo con lo establecido en nuestro **Código de Conducta**, por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables. Los empleados de Barceló y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitan cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.

8.1 PROCESOS, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

Los **procesos de compra** contemplan con especial atención y diligencia, los procedimientos de evaluación y selección de proveedores, a fin de **evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos no éticos o íntegros**, especialmente en actividades como la prostitución, la corrupción de menores, el fraude, la corrupción pública y privada, el blanqueo de capitales y la financiación de organizaciones criminales o terroristas.

8.1.1 MODELO DE COMPRAS

En la **División de Hoteles** nuestro principal objetivo es la creación de un **modelo de compras y aprovisionamiento sostenible**: minimizando costes de compra, almacenamiento y distribución en todos nuestros hoteles, garantizando los estándares de cada una de las marcas, y promoviendo el cumplimiento de la normativa aplicable y de los compromisos éticos, ambientales y sociales que Barceló suscribe.

Así, se trabaja en varias líneas:

- a. **Sistema centralizado.** Gestión de un sistema de compras centralizado basado en la agregación de volumen y operando bajo un **modelo de gestión flexible y ágil, adaptado a las necesidades regionales, locales y a los estándares** que tenemos definidos para cada una de las marcas. En esta línea, en 2020 el 90% del volumen de compras en España se ha realizado a través de acuerdos corporativos centralizados.

Responsible Living Hotels

Proyecto transversal que destina esfuerzos y recursos en la búsqueda de proveedores y productos sostenibles

Por otro lado, en los hoteles de Latinoamérica, se estima que el 88% de las compras se realizan a proveedores del entorno local.

- b. Impulsar la transformación digital.** Para la gestión de proveedores, en Barceló Hotel Group contamos con nuestra propia aplicación móvil, **B-Stores, que mejora la optimización de los procesos logísticos** en los hoteles y para la cual, en 2019, se pusieron en marcha una nueva funcionalidad que permite la realización de inventarios en dispositivos portátiles. Además, en 2020 se ampliaron las funcionalidades de B-Stores permitiendo el registro de entrada de mercancías de producto inventariable, y la petición y registro de servicios externos como lavandería, vigilantes de seguridad o empresas de trabajo temporal
- c. Compromisos.** Definición de **cláusulas específicas de cumplimiento de los compromisos** en materia de derechos humanos, éticos, ambientales y sociales.

Adicionalmente el departamento de compras ha formado parte activa del proyecto Responsible Living Hotels destinando esfuerzos y recursos en la búsqueda de proveedores y productos sostenibles, participando en foros y comisiones técnicas para estar al día de las iniciativas más innovadoras, ofreciendo así a los hoteles y por tanto a nuestros clientes las mejores alternativas disponibles para disfrutar de estancias responsables y comprometidas.

8.1.2 PLATAFORMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

En la **División de Viajes**, desde 2019, la gestión de proveedores se realiza a través del portal <https://avoristravel.bravosolution.com/>. Todos los proveedores que quieran darse de alta deben pasar por un proceso de homologación que recoge el compromiso de cumplimiento por parte de los proveedores de:

- **Normativa laboral de aplicación:** derecho a la seguridad y salud, compromiso de abolición del trabajo infantil, respeto a la jornada laboral
- **Normativa ambiental:** cumplimiento requisitos legales en todos los países en los que opera,
- **Directrices éticas**

Hasta la fecha **se han homologado un total de 158 proveedores**, lo que corresponde con un 85% del total de proveedores registrados y con un 85% de las compras realizadas en 2020. Durante 2020, y debido al contexto de pandemia, no ha sido posible la realización de auditorías a proveedores, que esperamos retomar a lo largo del 2021



Jefe de economato en almacén



Anexos

CUADRO RESUMEN HITOS 2020







INCORPORACIONES	PREMIOS	CERTIFICACIONES	LANZAMIENTOS	ACUERDOS	INFORMACIÓN ADICIONAL	ACTUACIÓN COVID 19	FUNDACIÓN BARCELÓ	CIERRE HOTELES	APERTURA HOTELES
ENERO	Cierre año 4.800M€ Ebitda 474 M€ Beneficio Neto 134 M€								
<ul style="list-style-type: none"> Barceló Aracena Caixa Bank Traveler Review Awards (117) Sostenibilidad & Rehabilitación Hotelera Green Globe Oro (1) 									
FEBRERO									
<ul style="list-style-type: none"> Occidental Taksim Occidental Las Palmas Barceló Santiago reforma 10M€ Travy Awards (1) B travel Brand con FEB y Selección Nacional Inauguración centro materno, Burkina Faso 									
MARZO									
<ul style="list-style-type: none"> Occidental Diagonal 414 Cierre hoteles Formaciones digitales Visitas online 									
ABRIL									
<ul style="list-style-type: none"> Hoteles medicalizados Donaciones Política de cancelación Barceló People Nueva clínica móvil en Kenia 									
MAYO									
<ul style="list-style-type: none"> We Care About You XIX Convención Anual de Directores EMEA Nueva barcelo.com B inside app Barceló Campus Clean & Safe (2) Destinos en escenarios para videollamadas Construcción guardería infantil en Kenia 									
JUNIO									
<ul style="list-style-type: none"> Apertura escalonada hoteles Occidental Alicante BHG con AON y Openhealth, servicio telemedicina Safe Travels (22) Reapertura agencias B the travel brand Construcción 10 pozos de agua en Uganda Construcción molino de grano en Haití 									
JULIO									
<ul style="list-style-type: none"> Campaña #Quédate-ConNosotros "Resort Office" México Barceló Costa Vasca tras reforma Gestión 5 hoteles en Alicante Safe Travels (2) Cristal International (1) Financiación centro nutrición materno - infantil en Madagascar 									
AGOSTO									
<ul style="list-style-type: none"> Safe Travels (4) Cristal International (9) Ávoris con Consell Mallorca campaña comarketing Financiación programa atención enfermos mentales Farmasol se expande en la Rep. Centroafricana 									
SEPTIEMBRE									
<ul style="list-style-type: none"> Occidental Sevilla Viapol TripAdvisor Tavelers Choice (4) Construcción 35 pozos de agua en Uganda Concesión 68 becas escolares en Rep. Dominicana 									
OCTUBRE									
<ul style="list-style-type: none"> Campaña "Despierta tu espíritu Wanderlust" Barceló Finde Excelencia Financiera Mejor Cadena Hotelera BHG con Banca March, línea de crédito sostenible 80M€ Premio Solidario CaixaBank Concesión de microcréditos a mujeres indígenas en Guatemala 									
NOVIEMBRE									
<ul style="list-style-type: none"> Nuevo Golden Record Mejor Marca Hotelera México y C. América-Quality Assurance (4) World Travel Awards (4) World Luxury Hotel Awards (2) Bioseguridad Turística (1) Sharjah Safe for Toursim Travelife Gold (1) Financiación campaña vacunación y nutrición en Kenia 									
DICIEMBRE									
<ul style="list-style-type: none"> Barceló Tenerife Venta Formentor, Royal Hideaway Compromiso Integra ISO 14001 (1) Programa promoción salud de pacientes con sida en Uganda 									

DETALLE HITOS 2020





ENERO

-  Incorporación del quinto hotel en Huelva, Barceló Aracena. Hotel de 4 estrellas con 69 habitaciones y 14 villas, completamente reformado y bajo régimen de alquiler.
-  Premio CaixaBank al mejor proyecto de reforma 2019 al Santa Catalina, a Royal Hideaway.
-  Premios Traveler Review Awards a 117 hoteles de la cadena (9 más que en 2019), convirtiendo a Barceló Hotel Group en una de las cadenas hoteleras mejor valoradas del mundo según Booking.com
-  Premio TS al mejor proyecto de Sostenibilidad y Rehabilitación Hotelera de España 2020 para el Occidental Jandía Mar.
-  El Barceló Bávaro Grand Resort se certifica como miembro de oro en Sostenibilidad por Green Globe.




FEBRERO

-  Incorporación del tercer hotel en Estambul, Occidental Taksim. Hotel de 4 estrellas con 149 habitaciones, bajo régimen de alquiler.
-  Incorporación del hotel Occidental Las Palmas en Gran Canaria. Hotel de 4 estrellas y 77 habitaciones, bajo régimen de alquiler.
-  Inauguración del Barceló Santiago tras una reforma de 10 millones de euros.
-  Premio Travys Awards 2020 al Barceló Tambor dentro de la categoría "Best Family Hotel/Resort - Central & South America".
-  B the travel brand firma un acuerdo para convertirse en la agencia oficial de viajes de la FEB y las Selecciones Nacionales, reforzando el compromiso de la compañía con el deporte.
-  La Fundación Barceló inaugura el nuevo centro materno -infantil en Burkina Faso para la atención de 110 mujeres y 110 niños.

MARZO

-  Incorporación del hotel Occidental Diagonal 414 en Barcelona. Hotel boutique de 4 estrellas y 100 habitaciones, bajo régimen de alquiler.
-  Cierre de los hoteles tras el estallido de la COVID-19.
-  Barceló Bávaro Grand Resort refuerza sus capacitaciones y formaciones dirigidas a sus colaboradores, adaptándose a las circunstancias de la covid - 19, enfocándose en aspectos que refuercen el conocimiento 360.
-  Barceló Maya Grand Resort ofrece visitas online a agentes de viajes, organizadores de eventos y bodas para dar a conocer sus instalaciones.

ABRIL

-  Barceló Hotel Group pone a disposición de las autoridades hoteles medicalizados.
-  Donaciones de los hoteles con material de protección (más de 33.000 guantes, más de 13.000 mascarillas y 500 batas) además de lencería y amenities para Sanidad, hospitales, protección civil, asociaciones y fundaciones.
-  Política de cancelación flexible

- Lanzamiento Barceló People, un nuevo portal abierto a todos los empleados que facilita el acceso a documentación de interés en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- 📍 La Fundación Barceló, junto a las Mensa Domini Sisters, crean una nueva clínica móvil en Kenia con el objetivo de supervisar el estado nutricional de niños y ancianos.

MAYO





- Lanzamiento de "We Care About You", un plan de medidas post covid para reforzar la protección de los clientes, empleados y proveedores mediante protocolos de seguridad, salud e higiene en las reaperturas de los hoteles.
- Celebración XIX Convención Anual de Directores EMEA, dónde han participado telemáticamente 150 directivos del Grupo de 12 países diferentes.
- Lanzamiento de la nueva web barcelo.com, apoyada sobre una tecnología de último nivel y con un diseño mejorado y enfocado 100% al usuario.
- Lanzamiento del |B|inside app para que los empleados puedan estar conectados.
- Lanzamiento Barceló Campus, una plataforma basada en un modelo de aprendizaje fluido e interactivo en el que disfrutar aprendiendo.
- 📄 Certificación "Clean & Safe" para el Occidental Lisboa y Allegro Madeira, garantizando el cumplimiento de los requisitos de higiene y limpieza decretados por las autoridades para prevenir y controlar la COVID 19.
- ✦ Barceló Hotel Group convierte sus destinos en escenarios de videollamadas, a través de su blogzine "Pin and Travel".
- 📍 La Fundación Barceló, junto a las Mensa Domini Sisters, construyen una guardería infantil en Kenia que beneficiará a 105 niños entre 2 y 7 años.

JUNIO






- Inicio de las reaperturas escalonadas de los hoteles. Los primeros hoteles en abrir son el Barceló Brno Palace en República Checa y el Barceló Hamburg en Alemania.
- 🏠 Incorporación del Occidental Alicante, ubicado en pleno centro. Hotel de 4 estrellas y 80 habitaciones, bajo régimen de alquiler.
- ✍ Barceló Hotel Group firma un acuerdo con AON y Openhealth, para ofrecer a sus clientes un innovador servicio de telemedicina durante sus vacaciones.
- 📄 Certificado "Safe Travels" para los 22 hoteles ubicados en México, permitiendo a los viajeros reconocer los establecimientos que han adoptado nuevos protocolos de higiene y salud para que puedan sentirse seguros a lo largo de sus estancias.
- ✦ B the travel brand inicia la reapertura de sus agencias de viajes, tras confirmarse el fin de las restricciones generales a la movilidad entre provincias españolas.
- 📍 La Fundación Barceló construye 10 pozos de agua en Lukka, Uganda, para abastecer de agua potable a más de 4.000 habitantes.
- 📍 La Fundación Barceló y UCAD construyen un molino de grano para mejorar las condiciones alimentarias de 3.000 familias rurales de Saint Jean du Sud, Haití.

JULIO





- Lanzamiento de la campaña #QuédateConNosotros para estimular el turismo nacional.
- Lanzamiento de la iniciativa "Resort Office" en todos los hoteles ubicados en México.

-  Inauguración del Barceló Costa Vasca tras una reforma de más de 8 meses de duración.
-  Barceló Hotel Group firma un acuerdo para la gestión de dos hoteles de 5 estrellas en Alicante a partir de 2021.
-  Certificación "Safe Travels" para los hoteles El Embajador, a Royal Hideaway Hotel y Barceló Bávaro Palace.
-  La Fundación Barceló financia un centro de nutrición materno – infantil para 40 madres y 80 niños desfavorecidos en Ankalika, Madagascar.







AGOSTO

-  Certificado "Safe Travels" para el Barceló Guatemala City, Barceló San Salvador, Barceló Montelimar y Barceló Aruba.
-  Certificación anti covid de Cristal International para 9 hoteles de México (Occidental Tucancún, Occidental Querétaro, Occidental at Xcaret Destination, Occidental Grand Nuevo Vallarta, Barceló Maya Palace, Barceló Ixtapa, Barceló Maya Riviera, Barceló Karmina y Barceló México Reforma).
-  Ávoris y el Consell de Mallorca presentan una campaña de comarketing para la promoción de la isla en el mercado nacional.
-  El proyecto Farmasol, de la Fundación Barceló, se expande en la República Centroafricana colaborando en el Hospital Brother Jan Beyzym, y en Sudán con los Misioneros de San Pablo Apóstol habilitando un dispensario médico.
-  La Fundación Barceló financia un programa de atención integral a 175 enfermos mentales y disminuidos psíquicos rescatados de las calles de Etiopía.

SEPTIEMBRE

-  Incorporación del hotel Occidental Sevilla Viapol. Hotel de 4 estrellas con 96 habitaciones reformadas, bajo régimen de alquiler.
-  Premio "TripAdvisor Travelers Choice 2020 para los hoteles Occidental Praha Five, Occidental Praha Wilson, Barceló Bávaro Grand Resort y Vacaciones Barceló.
-  La Fundación Barceló construye 35 pozos de agua en Uganda.
-  La Fundación Barceló concede 68 becas escolares a niños y jóvenes de la Parroquia de Santa Catalina de Siena (República Dominicana).






OCTUBRE

-  Lanzamiento de la campaña "Despierta tu espíritu Wanderlust" para celebrar el día internacional del turismo.
-  Lanzamiento de la iniciativa "Barceló Finde", el plan perfecto para desconectar los fines de semana en los hoteles urbanos.
-  Premio a la "Excelencia Financiera" al CFO de Barceló Hotel Group por ASSET (Asociación Española de Financieros de Empresa).
-  Premio a la "Mejor cadena hotelera de España" en 2020 por el diario "La Razón).
-  Barceló Hotel Group firma una línea de crédito sostenible "ESG Linked" con Banca March por un valor de 80 millones de euros.
-  La Fundación Barceló recibe el premio Solidario CaixaBank Banca Privada a la mejor trayectoria.
-  La Fundación Barceló impulsa un proyecto de microcréditos para mujeres indígenas de la aldea de Chulumal, Guatemala. Iniciativa que posibilita a un centenar de mujeres para que dispongan de un medio para poder ganarse la vida y ganar en autonomía.

NOVIEMBRE

-  Lanzamiento del nuevo Golden Record con información más clara y completa de los clientes.
-  Premio a la "Mejor Marca Hotelera de México y Centroamérica" en los "World Travel Awards 2020"
-  Premio "Quality Assurance 2020" por Delta Vacations al Barceló Maya Palace, Occidental Cozumel, Occidental Papagayo y Barceló Bávaro Beach por su excelencia en estándares de calidad y servicio.
-  Premio "World Travel Awards 2020" para los hoteles, Barceló Isla Canela, Barceló Palmeraie, Royal Hideaway Sancti Petri y La Bobadilla, a Royal Hideaway Hotel.
-  Premio "World Luxury Hotel Awards 2020" para el Royal Hideaway Corales Resort y el Barceló Teguisse Beach.
-  Sello "Bioseguridad Turística" al Barceló Guatemala City por el Instituto Guatemalco de Turismo.
-  Certificado "Sharjah Safe for Tourism" al Occidental Sharjah Grand por el Gobierno de Sharjah.
-  Certificado "Travelife Gold" al Barceló Teguisse Beach.
-  La Fundación Barceló financia la campaña de vacunación y nutrición en las comunidades de Pokot, Kenia. Iniciativa que permitirá que 1.200 niños sean vacunados, y otros 200 tratados de malnutrición.

DICIEMBRE

-  Incorporación del hotel Barceló Tenerife. Hotel de 5 estrellas y con 331 habitaciones, bajo régimen de alquiler.
-  Barceló Hotel Group vende el Formentor, a Royal Hideaway Hotel al fondo EMIN Capital por 165 millones de euros.
-  Premio "Compromiso Integra 2020" por la labor de integración social del Grupo.
-  Certificado ISO -14001 al Dukes The Palm, a Royal Hideaway Hotel, como resultado al sistema de gestión medioambiental diseñado e implantado por el hotel.
-  La Fundación Barceló inicia un programa para la promoción de la salud de pacientes con sida en Uganda.

ANEXO II: IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS RELEVANTES EN SOSTENIBILIDAD

Se ha realizado un análisis de temas relevantes para el Grupo, sus negocios y los diferentes grupos de interés, previa a la definición del Plan de Reputación Corporativa incluido en el Plan Estratégico (ver apartado 2.5 del presente informe). Este análisis de materialidad se ha tomado como referencia para definir la información a reportar en este EINF.

La relevancia de los diferentes temas se ha realizado a partir de un doble análisis, externo e interno. A nivel externo, el referente esencial utilizado para determinar y priorizar las acciones clave han sido los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos en la Cumbre de Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. Para el análisis interno y la estimación del impacto de estas acciones en el Grupo, han intervenido los diferentes departamentos involucrados, de manera que se han puesto en común prioridades para los clientes, el negocio, los propietarios, el entorno, los proveedores y colaboradores, los competidores y las comunidades locales en las que operamos y por supuesto, para nuestros empleados, valor fundamental y motor de nuestra Compañía.

Del resultado de este análisis, los asuntos relevantes identificados han sido:

- Asuntos relacionados con empleados: formación y capacitación de los equipos, la descripción de las características de nuestra plantilla, la diversidad e inclusión de personas, el compromiso de los empleados, la captación del talento y la seguridad y salud laboral.
- Asuntos ambientales: el consumo energético y de agua, la generación de emisiones, los riesgos e impactos ambientales y la generación y gestión de residuos.
- Cuestiones éticas y sociales: el desarrollo de las comunidades locales, compliance, ética empresarial y transparencia, la gestión del gobierno corporativo o el cumplimiento de los derechos humanos.
- Asuntos relacionados con el negocio: el desempeño económico, la satisfacción de clientes y calidad del servicio, la presencia de Barceló en el mundo, las inversiones o la innovación continua de los servicios y productos.

ANEXO III: DATOS 2018 Y 2019

En la metodología seguida para la realización del informe 2020 ha sido más exhaustiva en los cálculos y análisis que la aplicada en 2019 ya que contamos con la experiencia del año anterior.

EN ORDEN DE APARICIÓN DE LOS APARTADOS

2.4 PRESENCIA DE BARCELÓ EN EL MUNDO

	Portfolio hotelero	
	2018	2019
Núm. Hoteles	246	250
Núm. Habitaciones	54.692	57.980
Gestión	56%	43%
Alquiler	15%	26%
Franquicia	1%	1%
Propiedad	28%	30%

Nota: % en base a número de habitaciones. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

2.8.1 CULTURA DEL CUMPLIMIENTO

	Denuncias corrupción	
	2018	2019
Denuncias	0	2

Actualización con respecto a EINF 2019: No

2.8.4 RESPECTO DERECHOS HUMANOS

	Denuncias vulneración derechos humanos	
	2018	2019
Denuncias	0	0

Actualización con respecto a EINF 2019: No

2.8.5 INFORMACIÓN FISCAL

	Composición consejeros y alta dirección	
	2018	2019
Composición	8	8

Nota: todos son hombres. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

	Retribución media de consejeros y alta dirección (€)	
	2018	2019
Retribución media	601.000	609.000

Actualización con respecto a EINF 2019: No

País	Beneficio después de impuestos (y antes de intereses minoritarios) por países (en miles de €)	
	2018	2019
España	73.834	43.847
México	60.672	57.023
Rep. Dominicana	18.619	19.074
Aruba	12.945	6.756
EE.UU	4.968	3.768
Costa Rica	4.864	4.665
Rep. Checa	2.131	2.426
Guatemala	1.640	1.655
Otros	2.064	-3.521
Egipto	342	1.200
TOTAL	182.079	136.894

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Impuesto de sociedades pagado (en millones de €)	
	2018	2019
Total	60,5	61,8

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Subvenciones (en miles de €)	
	2018	2019
Total	283	162

Actualización con respecto a EINF 2019: No

3.1.1 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

	Distribución de los empleados por país y colectivo																	
	Plantilla media total		Plantilla media total				Equipo directivo				Mandos intermedios				Personal base			
			Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Alemania	52	58	60%	60%	40%	40%	64%	73%	36%	27%	56%	50%	44%	50%	60%	58%	40%	42%
Aruba	401	182	48%	53%	52%	47%	71%	67%	29%	33%	47%	46%	53%	54%	48%	50%	52%	50%
Bulgaria	98	99	51%	50%	49%	50%	50%	21%	50%	79%	55%	63%	45%	37%	51%	50%	49%	50%
Costa Rica	928	1.115	57%	58%	43%	42%	58%	72%	42%	28%	59%	47%	41%	53%	57%	60%	43%	40%
Cuba	-	1.014	-	58%	-	42%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ecuador	117	-	68%	-	32%	-	79%	-	21%	-	80%	-	20%	-	66%	-	34%	-
EAU	263	583	85%	85%	15%	15%	87%	80%	13%	20%	65%	76%	35%	24%	86%	85%	14%	15%
Egipto	356	382	95%	96%	5%	4%	92%	95%	8%	5%	98%	100%	2%	0%	94%	96%	6%	4%
El Salvador	266	302	69%	63%	31%	37%	57%	57%	43%	43%	58%	73%	42%	27%	70%	62%	30%	38%
España	8.909	8.815	40%	42%	60%	58%	75%	72%	25%	28%	50%	51%	50%	49%	37%	39%	63%	61%
EE.UU	5.352	5.050	34%	35%	66%	65%	56%	45%	44%	55%	39%	37%	61%	63%	33%	34%	67%	66%
Grecia	-	129	-	46%	-	54%	-	23%	-	77%	-	82%	-	18%	-	41%	-	59%
Guatemala	430	421	59%	59%	41%	41%	17%	22%	83%	78%	48%	49%	52%	51%	61%	60%	39%	40%
Hungría	-	14	-	69%	-	31%	-	75%	-	25%	-	36%	-	64%	-	59%	-	41%
Italia	64	88	56%	55%	44%	45%	100%	93%	0%	7%	100%	83%	0%	17%	53%	46%	47%	54%
Marruecos	139	613	61%	66%	39%	34%	67%	49%	33%	51%	65%	71%	35%	29%	60%	63%	40%	37%
México	9.823	8.615	61%	60%	39%	40%	77%	76%	23%	24%	68%	66%	32%	34%	60%	60%	40%	40%
Nicaragua	277	235	57%	51%	43%	49%	75%	80%	25%	20%	45%	72%	55%	28%	58%	55%	42%	45%
Panamá	91	-	46%	-	54%	-	33%	-	67%	-	73%	-	27%	-	42%	-	58%	-
Portugal	37	78	34%	42%	66%	58%	0%	60%	0%	40%	38%	30%	63%	70%	33%	41%	67%	59%
Rep. Checa	123	119	50%	49%	50%	51%	59%	31%	41%	69%	22%	47%	78%	53%	52%	52%	48%	48%
Rep. Dominicana	5.605	5.655	61%	60%	39%	40%	50%	57%	50%	43%	64%	66%	36%	34%	61%	59%	39%	41%
Turquía	47	141	73%	72%	27%	28%	100%	26%	0%	74%	86%	85%	14%	15%	68%	72%	32%	28%
TOTAL	33.378	33.708	52%	52%	48%	48%	66%	58%	34%	42%	56%	57%	44%	43%	51%	50%	49%	50%

Nota: En España se incluye la unidad de negocio Viajes. Actualización con respecto a EINF 2019: No

Edad promedio de la plantilla por género (años)						
Edad promedio		Hombres			Mujeres	
2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Total	35,8	37,6	35,2	37	36,4	38,1

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Distribución de plantilla por edad					
Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	-	30%	-	55%	15%

Nota: No se dispone de los datos de 2018 en este formato. Actualización con respecto a EINF 2019: No

Distribución de plantilla por categoría profesional					
Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	-	3%	-	13%	84%

Nota: No se dispone de los datos de 2018 en este formato. Actualización con respecto a EINF 2019: No

Distribución de plantilla por tipo de contrato																		
	% sobre el total		Hombres		Mujeres		Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base		Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total contrato fijo	68%	75%	50%	76%	50%	74%	96%	92%	89%	92%	65%	72%	47%	63%	76%	79%	91%	87%
Total contrato eventual	32%	25%	27%	24%	73%	26%	4%	8%	11%	8%	35%	28%	53%	37%	24%	21%	9%	13%
TOTAL	-	28.658	-	15.786	-	12.872	-	597	-	3.860	-	24.201	-	9.439	-	15.864	-	3.355

Nota: En el 2018 se calculó el % de hombres y mujeres sobre el 100% del dato de contratos. En 2019 se calculó el % de hombres y mujeres con contrato fijo o parcial sobre el 100% de hombres y el 100% de mujeres. Actualización con respecto a EINF 2019: No

Distribución de plantilla con jornada parcial																		
	% sobre el total		Hombres		Mujeres		Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base		Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Ávoris	-	13%	-	6%	-	17%	-	0%	-	5,7%	-	15,6%	-	10,6%	-	5,6%	-	16%
Crestline	-	9%	-	10%	-	8%	-	0,1%	-	0%	-	10,4%	-	12,6%	-	7,7%	-	7,7%
EMEA España	-	6%	-	2%	-	10%	-	0,4%	-	3,2%	-	7,3%	-	5,2%	-	5,4%	-	7,2%
EMEA Internacional	-	0,5%	-	0,3%	-	1%	-	0%	-	0%	-	0,5%	-	1,1%	-	0,3%	-	0,2%
LATAM	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
TOTAL	7%	4%	30%	2%	70%	7%	0%	0,1%	7%	1,8%	93%	4,7%	26%	2,6%	55%	4,8%	19%	4,9%

Nota: En el 2018 se calculó el % de hombres y mujeres sobre el 100% del dato de jornada parcial. En 2019 se calculó el % de hombres y mujeres con jornada parcial sobre el 100% de hombres y el 100% de mujeres. En el 2018 no se disponen los datos desagregados. Actualización con respecto a EINF 2019: No

3.2.2 FOMENTAMOS SU DESARROLLO

	Distribución del número de horas de formación por colectivo							
	Número de horas		Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	558.166	420.667	22.196	29.447	45.308	84.133	490.662	307.087

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Distribución del número de horas de formación por género			
	Hombre		Mujer	
	2018	2019	2018	2019
Total	52%	49%	48%	51%

Actualización con respecto a EINF 2019: No

3.3.1 PLAN DE IGUALDAD

	Distribución de la plantilla por rango de edad y género																	
	Plantilla media total		Menores de 30				Entre 30 y 50				Mayores de 50				Total			
			Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	33.378	33.708	51%	55%	49%	45%	51%	50%	49%	50%	57%	50%	43%	50%	52%	52%	48%	48%

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Empleados con discapacidad	
	2018	2019
Total	272	194

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Plantilla con condiciones de salud y seguridad			
	% plantilla media total		% plantilla media convenio	
	2018	2019	2018	2019
Ávoris	-	93%	-	100%
Crestline	-	6%	-	100%
EMEA España	-	100%	-	100%
EMEA Internacional	-	8%	-	17%
LATAM	-	23%	-	73%
TOTAL	-	42%	-	90%

Nota: El % de plantilla media total es la plantilla con cláusula de Salud y Seguridad en convenio sobre la Plantilla Media Total. El % de plantilla media convenio es la plantilla con cláusula de Salud y seguridad en convenio sobre la Plantilla cubierta por convenio. No se dispone de los datos de 2018.

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Plantilla cubierta por convenio	
	2018	2019
Alemania	-	67%
Aruba	-	100%
Bulgaria	-	0%
Costa Rica	-	0%
E.A.U	-	0%
Egipto	-	0%
El Salvador	-	0%
España	-	98%
Grecia	-	100%
Guatemala	-	100%
Hungría	-	0%
Italia	-	0%
Marruecos	-	0%
México	-	54%
Nicaragua	-	0%
Portugal	-	100%
República Checa	-	0%
República Dominicana	-	0%
Turquía	-	0%
EE.UU	-	6%
TOTAL GENERAL	-	33%

Nota: No se dispone de los datos de 2018. **Actualización con respecto a EINF 2019: Sí**

3.4.3 ABSENTISMO

	Absentismo															
	% sobre el total		Hombres		Mujeres		Núm. de horas		IT + AT + EP		MAT / PAT		Ausencia injustificada		Otros	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	1,2%	3,6%	39%	39%	61%	61%	1.996.662	2.244.799	61%	58,1%	18%	12,2%	12%	14,5%	9%	15,2%

Nota: *IT* Incapacidad Temporal. *AT* Accidente de trabajo. *EP* Enfermedad profesional. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

	Accidentes y enfermedades profesionales							
	Núm. accidentes de trabajo				Núm. enfermedad profesional			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	1.285	961	1.225	1.000	57	1	78	5

Nota: Se introducen mejoras respecto al 2018 en el criterio para el registro de enfermedades profesionales, realizando una asignación más adecuada de enfermedades profesionales a enfermedades comunes. La variación en el número de accidentes 2019 respecto al 2018 se debe a una mejora en el criterio de registro de los accidentes, principalmente en los hoteles internacionales. En los datos reportados se excluye Crestline y los hoteles Barceló Anfa Casablanca, Barceló Hydra Beach y el Complejo Solymar, debido a que los sistemas de información de estos hoteles no permiten obtener esta información.

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Índices de accidentabilidad					
	Índice de incidencia		Índice de frecuencia		Índice de gravedad	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	55,8	63,1	31,4	28,6	0,8	0,4
Mujeres	56,2	81,6	31,6	38,7	0,9	0,5
TOTAL	-	71,6	-	33,5	-	0,4

Nota: Los índices de accidentabilidad calculados en 2018 solo incluyen España. En 2019 los índices de accidentabilidad se excluye Crestline y los hoteles Barceló Anfa Casablanca, Barceló Hydra Beach y el Complejo Solymar, debido a que los sistemas de información de estos hoteles no permiten obtener esta información. No se dispone de los datos totales de 2018. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

3.4.4 PROTOCOLOS CONTRA ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

Denuncias respecto a acoso sexual		
	2018	2019
Total	2	1

Nota: Durante el año 2019 se registró una denuncia, a través del canal de denuncias habilitado para todos los empleados y cuya gestión está externalizada con Deloitte, procediéndose a activar la correspondiente investigación, tras la que se confirmó que no se habían producido hechos constituyentes de ningún delito, sino únicamente acciones de conducta incorrectas, tomándose las acciones adecuadas sobre las personas implicadas. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

3.4.6 DESVINCULACIONES NO VOLUNTARIAS

Desvinculación de la empresa																		
	Número		Hombres		Mujeres		Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	1.698	3.857	70%	56%	30%	44%	51%	51%	43%	42%	6%	7%	1%	1%	9%	9%	90%	90%

Actualización con respecto a EINF 2019: No

3.5.1 REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS

Remuneración media y evolución por sexo, edad y clasificación profesional.												
	Equipo directivo				Mandos intermedios				Personal base			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	21.888	33.305	22.120	33.673	10.674	11.424	18.276	18.362	5.449	8.106	8.429	11.490
Entre 30 y 50	41.741	59.307	38.479	56.631	19.323	20.414	23.808	23.968	9.457	12.469	12.777	16.584
> 50 años	76.647	85.906	58.835	69.602	32.750	31.755	35.410	32.682	16.611	21.595	17.981	22.639

Actualización con respecto a EINF 2019: No. Respecto a 2018, se introducen mejoras en la metodología que incluyen: integración del salario variable, selección del contrato más reciente por empleado, proyección a jornada completa.

Brecha salarial por categoría y rango de edad									
	Total		Equipo directivo		Mandos intermedios		Personal base		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
<30 años	-57%	-	-1%	-	-71%	-	-55%	-	
Entre 30 y 50	-21%	-	8%	-	-23%	-	-35%	-	
> 50 años	8%	-	21%	-	-8%	-	-8%	-	

Nota: El dato de brecha salarial en 2018 se ha calculado como la diferencia entre el salario medio bruto anual de los hombres y el de las mujeres, expresado como porcentaje. No se dispone de los datos de 2019 en este formato. En 2019 la brecha global promedio de la compañía fue de un 23% superior para las mujeres. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

4.4.3 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

División	Peticiónes de información recibidas de clientes (%)		
	2018	2019	
División Hoteles			
EMEA y LATAM	0,02%	0,07%	Respecto al total de estancias
División Viajes			
Aéreo	1,8%	1,38%	Respecto al total de pasajeros
Mayorista	0,36%	0,28%	Respecto al total de viajeros
Minorista	0,48%	0,48%	Respecto al total de expedientes

Nota: En la división de hoteles de las 3.772 incidencias generadas en 2019 han sido resueltas el 99%. En la división de viajes de las 7.383 incidencias generadas en 2019 han sido resueltas el 96%, los no resueltos son casos de compañías aéreas que generalmente son procesos que se dilatan mucho en el tiempo.

Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Dato actualizado en 2019 para las reclamaciones en minoristas debido a la transcripción de datos

6.1.3 PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

Certificaciones	Hoteles	
	2018	2019
Travelife	6	6
GreenGlobe	13	14
ISO 14001	4	5
Breeam	1	1
Certificado Sostenibilidad Turística (Costa Rica)	2	2

Actualización con respecto a EINF 2019: No

6.1.4 RECURSOS DESTINADOS A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

	Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales (M€)	
	2018	2019
Total	4	+1

Actualización con respecto a EINF 2019: No

6.2.1 CONSUMO ENERGÉTICO

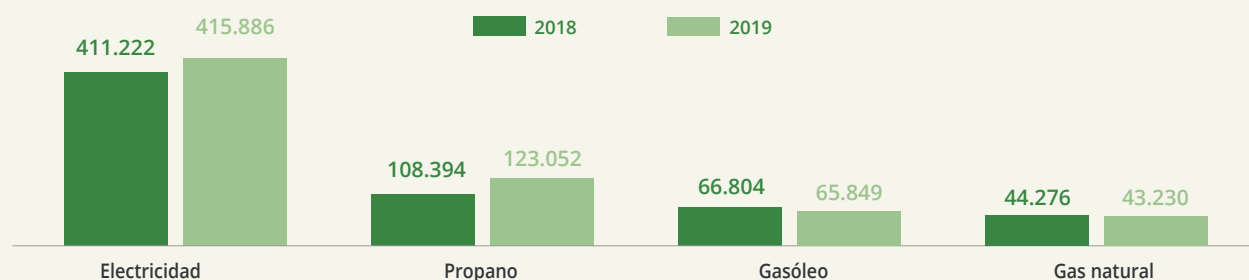
	Hoteles con instalación de energía renovable	
	2018	2019
Total	39	41

Actualización con respecto a EINF 2019: No

	Hoteles con puntos de recarga de vehículo eléctrico	
	2018	2019
Total	16	26

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Consumo total de energía por fuente (en MWh), Barceló Hotel Group



Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019.

Fuente	Consumo de energía (KWh) por estancia	
	2019	
Electricidad	21,3	
Propano	6,3	
Gasóleo	3,4	
Gas natural	2,2	

Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019..

Consumo combustible (Jet-A1) en las operaciones de vuelo Evelop (millones de litros)

	2018	2019
Total	63	72

Nota: Jet- A1 (queroseno de aviación). **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

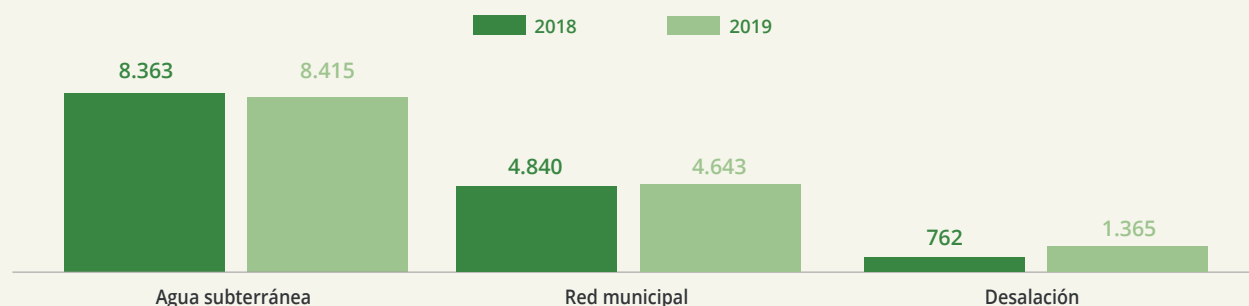
Consumo combustible (Jet-A1) en las operaciones de vuelo Evelop (MWh)

	2018	2019
Total	604.806	689.688

Nota: Jet- A1 (queroseno de aviación). **Nota:** Jet- A1 (queroseno de aviación). **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

6.2.2 CONSUMO DE AGUA

Consumo total de energía por fuente (en MWh), Barceló Hotel Group



Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019.

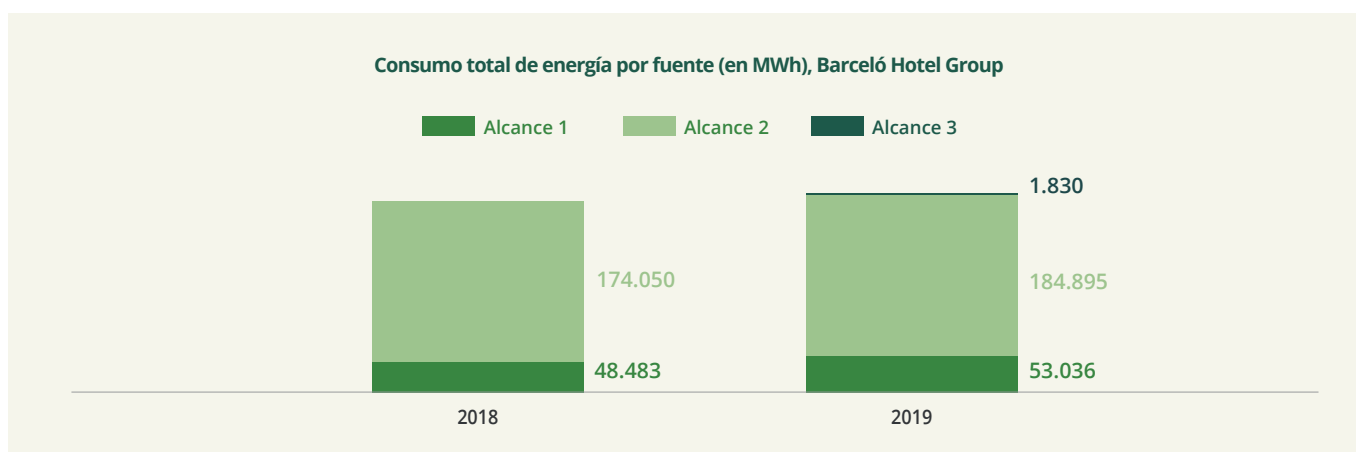
Fuente	Consumo de agua (m3) por estancia	
	2019	
Agua subterránea	0,4	
Red municipal	0,2	
Desalación	0,7	

Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019.

	Huella de carbono (tCO ₂)	
	2018	2019
División Hoteles	221.073	239.761
Compañía aérea (Evelop)	240.643	181.801
Viajes (Ávoris)	-	-
HUELLA DE CARBONO TOTAL	461.716	421.562

Actualización con respecto a EINF 2019: No

6.3.1 EMISIONES ATMOSFÉRICAS



Actualización con respecto a EINF 2019: No

Emisiones alcance	Emisiones CO ₂ (kgCO ₂) por estancia	
	2019	
Alcance 1	2,7	
Alcance 2	9,5	

Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019.

	Huella de carbono compañía aérea Evelop (T CO ₂)	
	2018	2019
Huella de Carbono	158.762	181.801

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Emisiones Nox Compañía Aérea Evelop (T Nox)		
	2018	2019

Emisiones Nox	804	921
---------------	-----	-----

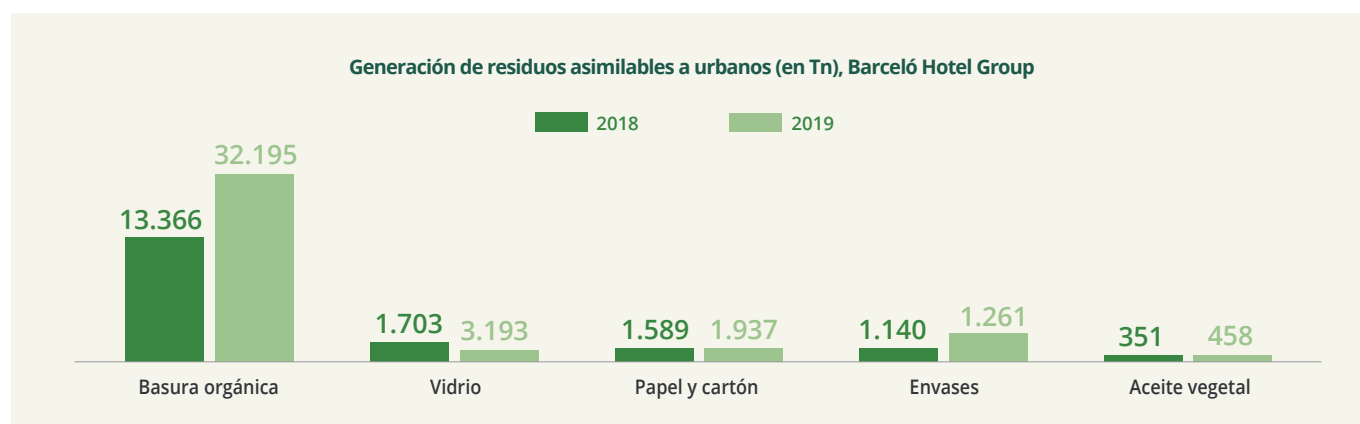
Actualización con respecto a EINF 2019: No

Emisiones Sox Compañía Aérea Evelop (T SO2)		
	2018	2019

Emisiones Sox	50	58
---------------	----	----

Actualización con respecto a EINF 2019: No

6.4.1 GESTIÓN DE RESIDUOS



Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019.

Residuos	Generación de residuos (kg) por estancia	
	2019	
Basura orgánica	1,6	
Vidrio	0,2	
Papel y cartón	0,1	
Envases	0,06	
Aceite vegetal	0,02	

Actualización con respecto a EINF 2019: Sí. Este año se han mejorado los sistemas de reporte, de este modo para garantizar que las comparaciones sean fiables y significativas en el tiempo, se han recalculado los datos reportados en 2019.

7.1 ACCIONES EN LA COMUNIDAD LOCAL

Hoteles que han realizado voluntariado corporativo		
	2018	2019

Hoteles	29	48
---------	----	----

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Plantilla media con discapacidad		
	2018	2019

Total	-	194
-------	---	-----

Nota: No se dispone de los datos de 2018

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Contratación de centros especiales de empleo (millones de €)		
	2018	2019

Total	10	+11,5
-------	----	-------

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Contribución a fundaciones e instituciones (€)		
	2018	2019

Total	360.000	+1,1 M
-------	---------	--------

Actualización con respecto a EINF 2019: No

Inversión en patrocinios deportivos (millones de €)		
	2018	2019

Total	1	+1,7
-------	---	------

Actualización con respecto a EINF 2019: No

8. DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES

Proveedores homologados		
	2018	2019

Total	1	139
-------	---	-----

Nota: Durante 2019 se han auditado a 3 proveedores, no habiéndose detectado ningún incumplimiento de los aspectos evaluados. No se dispone de los datos de 2018. **Actualización con respecto a EINF 2019: No**

ANEXO IV: RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS LEGALES DE LA LEY 11/2018 E INDICADORES GRI

Contenidos Ley 11/2018	GRI	Apartado	Página
Descripción General de la Compañía			
Modelo de negocio			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá:	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.3 El modelo de negocio de Barceló	29-34
1. Su entorno empresarial	102-7 Tamaño de la organización	2.4 Presencia de Barceló en el mundo	35
2. Su organización y estructura	102-3 Ubicación de la sede	2.5 Plan Estratégico y expansión	36-37
3. Los mercados en los que opera	102-4 Ubicación de las operaciones	2.6 Estructura organizativa y gobierno corporativo	38
4. Sus objetivos y estrategias	102-6 Mercados servidos		
5. Los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución			
Marco de referencia utilizado para reportar la información no financiera	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe	14
Análisis de materialidad	102-47 Lista de temas materiales	Anexo II	112
Políticas			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.7 Gestión de riesgos	39
1. Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2.8 Compromisos éticos en el desarrollo del negocio	40-44
2. Indicadores clave de los resultados de la implantación de las Políticas que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos		3.4.5 Políticas de organización y desconexión laboral	62-63
Riesgos			
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.7 Gestión de riesgos	39
		2.8. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio	40-44
		6.1 Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales	81-86
Información sobre cuestiones medioambientales			
Enfoque de gestión			
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	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	6.1. Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales	81-86
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.2 Consumo de recursos naturales	86-90
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental		6.1. Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales.	85
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		Epígrafe: Programas de certificación ambiental	

Contenidos Ley 11/2018	GRI	Apartado	Página
La aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	6.1. Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales	81-86
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	6.2.1 Consumo energético.	86-87
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Epígrafe: Medidas de ahorro y consumo eficiente de la energía	90-92
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	6.3 Emisiones generadas	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación (2016)	6.4.1 Gestión de residuos	92-94
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación (2016)	6.4.2 Prevención del desperdicio de alimentos	94-95
Uso sostenible de los recursos			
El consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-3 Extracción de agua por fuente (2018)	6.2.2 Consumo de agua	88-89
El consumo de materias primas Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	6.2.3 Consumo de papel. Proyecto Paperless	89-90
		6.4.1. Gestión de residuos	92-94
El consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	6.2.1. Consumo energético	87
	302-3 Intensidad energética	Epígrafe: Datos de consumo energético por fuente	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.1 Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales	81-86
Uso de energías renovables	302-4 Reducción del consumo energético	6.2.1. Consumo energético	86-87
Cambio climático			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce. Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático. Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	6.1. Consecuencias de la actividad de Barceló en el entorno y prevención de riesgos ambientales	81-86
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	6.3.1. Emisiones atmosféricas	90-92
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		

Contenidos Ley 11/2018	GRI	Apartado	Página
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	6.5. Conservación de la biodiversidad	95-96
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo			
Número total y distribución de empleados por sexo	102-7 Tamaño de la organización 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	3.1 Nuestro equipo Epígrafe: Distribución de plantilla por país y género 3.3 Diversidad e inclusión	46 55-56
Número total y distribución de empleados por edad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.1 Nuestro equipo Epígrafe: Distribución de plantilla por edad y categoría profesional 3.3 Diversidad e inclusión	47 56
Número total y distribución de empleados por país		3.1. Nuestro equipo Epígrafe: Distribución de plantilla por país y género	46
Número total y distribución de empleados por categoría profesional		3.1 Nuestro equipo Epígrafe: Distribución de plantilla por país y colectivo Epígrafe: Distribución de plantilla por edad y categoría profesional	47-48
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo Promedio anual de contratos indefinidos por sexo Promedio anual de contratos indefinidos por edad Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional Promedio anual de contratos temporales por sexo Promedio anual de contratos temporales por edad Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional		3.1 Nuestro equipo Epígrafe: Distribución de plantilla por tipo de contrato	48
Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional		3.1 Nuestro equipo Epígrafe: Estadística de plantilla con jornada parcial	48
Número de despidos por sexo Número de despidos por edad Número de despidos por categoría profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	3.4.6. Desvinculaciones no voluntarias	63
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	3.5 Remuneración	64

Contenidos Ley 11/2018	GRI	Apartado	Página
Brecha salarial	Brecha salarial = (salario medio bruto anual de los hombres- salario medio bruto anual de las mujeres) / salario medio bruto anual de los hombres.	3.5 Remuneración	64
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	2.8.5 Información fiscal	44
Implantación de políticas de desconexión laboral	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	3.4.5 Políticas de organización y desconexión laboral	62
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	7.1 Acciones en la comunidad local - Apartado de "Apoyo a la inserción laboral"	97-98
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.4.5 Políticas de organización y desconexión laboral	62
Número de horas de absentismo	401-3 Permiso paternal	3.4.3. Absentismo	60
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	403-9 Lesiones por accidente laboral (2018)	3.4.5 Políticas de organización y desconexión laboral	62-63
Salud y trabajo			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes (2018)	3.4.2 Salud y seguridad laboral	58-59
Número de accidentes de trabajo por sexo		3.4.3. Absentismo	60-61
Tasa de frecuencia por sexo	403-3 Servicios de salud en el trabajo (2018)	Epígrafe: Accidentes y enfermedades profesionales	
Tasa de gravedad por sexo		Epígrafe: Índices de accidentabilidad	
Enfermedades profesionales por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral (2018) 403-10 Dolencias y enfermedades laborales (2018)		
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.4.1 Diálogo social y sindicatos	56-57
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas, comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo		
Formación			
Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	3.2.2 Fomentamos su desarrollo	51-53
La cantidad de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	3.2.2 Fomentamos su desarrollo Epígrafe: Formación a los equipos operativos	52
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.3. Diversidad e inclusión 5. Barceló Responsable, la estrategia de Responsabilidad Corporativa en Barceló	55-56, 78

Contenidos Ley 11/2018	GRI	Apartado	Página
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres Planes de igualdad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.3. Diversidad e inclusión	55-56
Medidas adoptadas para promover el empleo		3.3. Diversidad e inclusión	55-56
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo		3.4.4 Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	61-62
Integridad y accesibilidad universal de las personas con discapacidad		3.3. Diversidad e inclusión 5. Barceló Responsable, la estrategia de Responsabilidad Corporativa en Barceló	55-56, 78
La política contra todo tipo de discriminación, y en su caso, de gestión de la diversidad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.3. Diversidad e inclusión	55-56
Información sobre el respeto a los derechos humanos			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	2.8.4 Respeto a los Derechos Humanos	42-43
Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.8.4 Respeto a los Derechos Humanos Epígrafe: Código de conducta del Grupo Barceló	43
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		
La eliminación en de la discriminación en el empleo y la ocupación			
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		2.8.4 Respeto a los Derechos Humanos Epígrafe: Código de conducta del Grupo Barceló	43
La abolición efectiva del trabajo infantil			
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.8 Compromisos éticos en el desarrollo del negocio	40-41
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.8 Compromisos éticos en el desarrollo del negocio	40-41
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	7.1. Acciones en la comunidad local Epígrafe: Fundaciones e Instituciones	99

Contenidos Ley 11/2018	GRI	Apartado	Página
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa al desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7.1. Acciones en la comunidad local	97-99
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos			
Las acciones de asociación o patrocinio	102-13 Afiliación a asociaciones	7.1. Acciones en la comunidad local Epígrafe: Patrocinios deportivos	99
Subcontratación y proveedores			
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	8. De la mano de nuestros proveedores	104-105
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas			
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4.5 Velando por la salud y seguridad de nuestros clientes	74-75
Sistemas de reclamación	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	4.4 Comunicación con nuestros clientes	73
Quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Epígrafe: Gestión de incidencias	
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país	2.8.5 Información fiscal	43
Los impuestos sobre beneficios pagados			
Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	2.8.5 Información fiscal	44

Cuentas Anuales

Consolidadas a
31 de diciembre 2020



INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los accionistas de BARCELÓ CORPORACIÓN EMPRESARIAL, S.A.:

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de BARCELÓ CORPORACIÓN EMPRESARIAL, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de resultados, el estado del resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Valoración del Inmovilizado Material

Descripción El Grupo cuenta con una inversión en inmovilizado material superior a 1.786 millones de euros correspondiente a activos hoteleros y otros activos, que representan cerca del 46 por ciento del activo consolidado total. A cierre del ejercicio, el Grupo evalúa si existen indicios de que dicho inmovilizado material pueda estar deteriorados de acuerdo con los criterios detallados en la memoria consolidada. Cuando el valor contable es mayor que el valor recuperable se reconoce una pérdida por deterioro. Los criterios seguidos para determinar y cuantificar en su caso la existencia de deterioro se detallan en las notas 2.4 y 3.8 de la memoria consolidada. La relevancia de los importes involucrados, el riesgo de impacto de la Covid-19 en el valor de los activos del inmovilizado material y los juicios que implican la identificación y cuantificación del importe de deterioro nos han llevado a considerarlo un aspecto más relevante de nuestra auditoría.

Nuestra respuesta

En relación con esta área, nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros i) analizar la razonabilidad de los criterios adoptados por el Grupo para identificar los indicios de deterioro de cada Unidad Generadora de Efectivo (UGE) a la que pertenece cada activo hotelero; ii) comprobar que para todos los activos con indicios de deterioro se han justificado adecuadamente la existencia o ausencia de deterioro; iii) verificar la adecuada metodología de valoración empleada y la razonabilidad de la información financiera proyectada, hipótesis y variables aplicadas para el cálculo del deterioro, o en su caso de la reversión, de aquellos activos deteriorados; iv) obtener una confirmación de la capacitación profesional e independencia de los expertos externos, en caso de que el Grupo se haya basado en tasaciones de terceros y; v) evaluar que la información desglosada en la memoria consolidada respecto al inmovilizado material es adecuada.

Provisiones para riesgos fiscales y legales

Descripción El Grupo realiza sus actividades en sectores y países con regulaciones fiscales y legales diversas y sujetas a interpretación. La aplicación de criterios interpretativos distintos a los de la administración supone que existan procedimientos administrativos o judiciales en curso y recursos interpuestos por el Grupo en defensa de sus intereses. Estos procedimientos se detallan en las notas 20 y 26 de la memoria consolidada. Consideramos este área como relevante para la auditoría debido al elevado componente de evaluación subjetiva y estimación asociada a la misma.

Nuestra respuesta

Hemos evaluado la posición de los administradores en relación con estas cuestiones fiscales y legales, incluyendo, principalmente, la revisión de la documentación relacionada, el análisis de las confirmaciones de los asesores externos del Grupo, para evaluar así sus opiniones con la posición de la Dirección sobre la valoración y presentación de la información pertinente para cada una de las contingencias materiales relacionadas. Hemos involucrado a nuestros especialistas fiscales para ayudarnos en la revisión de estas contingencias materiales.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a. Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar de ello.
- b. Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- ▶ Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- ▶ Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- ▶ Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los administradores de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la Sociedad dominante, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 13/21/00009

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional

9 de abril de 2021

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el N° S0530)



Juan Manuel Martín de Vidales Bennásar
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el N° 17914)

Estados de situación financiera consolidados

Euros	31/12/2020	31/12/2019
ACTIVOS NO CORRIENTES	3.109.148.551	3.233.500.260
Fondo de comercio (nota 6.1)	105.348.062	105.026.024
Activos por derecho de uso (notas 2.1 y 34)	857.460.290	719.397.219
Otros activos intangibles (nota 6.2)	127.746.051	140.529.231
Inmovilizado material (nota 7)	1.786.795.171	2.078.263.816
Inversiones inmobiliarias (nota 8)	10.224.023	11.879.430
Inversiones aplicando método de la participación (nota 9)	24.573.183	24.481.364
Otros activos financieros no corrientes (nota 10)	65.351.153	78.169.160
Impuestos diferidos (nota 26)	131.650.618	75.754.016
ACTIVOS CORRIENTES	810.286.015	829.865.434
Existencias	13.812.711	15.217.100
Deudores comerciales (nota 11)	90.921.867	218.411.361
Otras cuentas a cobrar (nota 12)	71.368.704	105.606.881
Impuesto corriente a cobrar	40.909.700	44.618.480
Otros activos financieros corrientes (nota 13)	7.540.266	4.495.068
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (nota 16)	570.399.358	425.962.117
Gastos anticipados (nota 17)	15.333.409	15.554.427
TOTAL ACTIVO	3.919.434.566	4.063.365.694
PATRIMONIO NETO (nota 18)	1.229.142.066	1.541.962.561
Patrimonio Neto Atribuible a la Sociedad Dominante	1.202.537.812	1.511.409.022
Capital social	10.464.384	10.464.384
Prima de emisión	34.096.515	34.096.515
Reservas	1.612.260.776	1.477.679.962
Diferencias de conversión	(345.324.094)	(145.712.179)
Ajustes por cambio de valor	(9.571.993)	230.670
Resultado Atribuido a los Accionistas de la Sociedad Dominante	(99.387.776)	134.649.670
Participaciones no dominantes	26.604.255	30.553.539
PASIVOS NO CORRIENTES	2.013.926.658	1.627.541.711
Subvenciones (nota 19)	110.171	91.479
Provisiones a largo plazo (nota 20)	66.475.390	75.591.455
Deudas con entidades de crédito (nota 21)	714.651.687	370.914.431
Pasivos por arrendamiento (notas 2.1 23 y 24)	766.323.712	644.665.212
Otros pasivos no corrientes (nota 22)	175.138.651	189.313.703
Impuestos diferidos (nota 26)	162.820.586	205.007.428
Periodificaciones a largo plazo (nota 3.18(g))	128.406.461	141.958.003
PASIVOS CORRIENTES	676.365.843	893.861.422
Deudas con entidades de crédito (nota 21)	264.611.213	252.473.550
Pasivos por arrendamiento (notas 2.1 y 34)	83.404.113	82.881.781
Acreedores comerciales	228.530.076	420.903.327
Otros pasivos corrientes (nota 28)	78.781.052	107.326.163
Impuesto corriente a pagar	13.719.049	21.048.618
Provisiones a corto plazo (nota 20)	3.658.432	2.822.447
Periodificación a corto plazo	3.661.909	6.405.536
TOTAL PASIVO	3.919.434.566	4.063.365.694

Las notas adjuntas forman parte integrante de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Cuenta de resultados consolidada

Euros	31/12/2020	31/12/2019
Ingresos operativos (nota 29.1)	646.016.000	2.619.666.830
Otros ingresos operativos (nota 29.2)	303.242.853	230.610.501
Aprovisionamientos	(231.358.434)	(1.164.430.014)
Gastos de personal (nota 31)	(388.216.930)	(649.526.758)
Otros gastos (nota 32)	(249.240.788)	(562.300.981)
EBITDA	80.442.702	474.019.578
Amortización y deterioro (notas 6, 7 y 8)	(219.741.794)	(252.768.297)
EBIT	(139.299.093)	221.251.281
Resultado financiero (nota 30)	(37.904.726)	(25.227.753)
Resultado neto de diferencias de tipo de cambio	15.819.300	(10.597.616)
Participación en resultados de sociedades asociadas (nota 9)	(1.881.026)	(890.108)
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	(163.265.544)	184.535.804
Impuesto sobre beneficios (nota 26)	64.614.947	(47.641.809)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	(98.650.598)	136.893.995
RESULTADO OPERACIONES INTERRUMPIDAS	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	(98.650.598)	136.893.995
Resultado Atribuible a:		
Participaciones no dominantes (nota 18.5)	737.178	2.244.325
ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE	(99.387.776)	134.649.670

Las notas adjuntas forman parte integrante de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Estado de resultados global consolidado

Ejercicio 2020

Euros	31/12/2020	31/12/2019
Resultado del ejercicio consolidado	(98.650.598)	136.893.995
Otro resultado global:		
Partidas que van a ser reclasificadas a resultados		
Derivados de coberturas de flujos de efectivo (notas 15 y 24)	(11.236.625)	6.369.496
Efecto impositivo de coberturas de flujos de efectivo (nota 26)	2.809.156	(1.592.374)
Diferencias de conversión	(203.755.617)	52.166.091
Pasivos laborales a largo plazo (nota 20)	(1.851.131)	(816.207)
Efecto impositivo de pasivos laborales a largo plazo (nota 26)	475.936	-
Resultado global total:	(312.208.878)	193.021.001
Atribuible a la Sociedad Dominante	(308.802.355)	189.106.848
Atribuible a Socios Externos	(3.406.523)	3.914.153
Resultado global total:	(312.208.878)	193.021.001
Atribuible a actividades que continúan	(312.208.878)	193.021.001
Atribuible a actividades que no continúan		

Las notas adjuntas forman parte integrante de las Cuentas Consolidadas.

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

Euros	Capital suscrito	Prima de emisión	Reserva legal sociedad dominante	Reservas en Sociedades en integración global y asociadas	Otro resultado global		Pérdidas y ganancias atribuidas a la Sociedad Dominante	Total	Participaciones no dominantes	Total Patrimonio Neto
					Diferencias de conversión	Ajustes por cambio de valor				
Saldo 1 de Enero de 2019	10.464.384	34.096.515	2.002.464	1.341.461.875	(196.208.442)	(3.730.245)	180.258.860	1.368.345.411	24.857.914	1.393.203.325
Total ingresos y gastos reconocidos					50.496.263	3.960.915	134.649.670	189.106.848	3.914.153	193.021.001
Aplicación de resultados ejercicio 2018				180.258.860			(180.258.860)			
Dividendos (nota 18.4)				(46.000.000)				(46.000.000)		(46.000.000)
Combinación de negocios									1.750.202	1.750.202
Otros				(43.237)				(43.237)	31.270	(11.967)
Saldo 31 de Diciembre de 2019	10.464.384	34.096.515	2.002.464	1.475.677.498	(145.712.179)	230.670	134.649.670	1.511.409.022	30.553.539	1.541.962.561
Total ingresos y gastos reconocidos					(199.611.916)	(9.802.663)	(99.387.776)	(308.802.355)	(3.406.523)	(312.208.878)
Aplicación de resultados ejercicio 2019				134.649.670			(134.649.670)			
Dividendos (nota 18.4)									(1.075.302)	(1.075.302)
Adquisición de socios externos									171.875	171.875
Otros				(68.856)				(68.856)	360.666	291.810
Saldo 31 de Diciembre de 2020	10.464.384	34.096.515	2.002.464	1.610.258.312	(345.324.094)	(9.571.993)	(99.387.776)	1.202.537.812	26.604.255	1.229.142.066

Las notas adjuntas forman parte integrante de las Cuentas Consolidadas

Estado de flujos de efectivo consolidado

Ejercicio 2019 2020

Euros	2020	2019
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS	(163.265.544)	184.535.804
Ajustes por :		
- Amortizaciones y Deterioro (notas 6, 7 y 8)	219.741.794	252.768.297
- Resultado Financiero	37.904.900	25.227.753
- Participación en resultados de Sociedades Asociadas (nota 9)	1.881.026	890.108
- Resultados de Actividades de inversión	(119.735.533)	-
- Provisiones (nota 20)	(7.955.090)	2.953.767
- Otros efectos en resultado sin generación de flujos de efectivo	(10.558.722)	(8.711.534)
- Variación de deudores y acreedores y otras cuentas corrientes	(127.293.488)	(105.383.991)
- Variación otras cuentas a pagar no corrientes	(2.835.687)	54.614.732
TOTAL FLUJO ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(172.116.346)	406.894.936
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
- Adquisición Activo Intangible (nota 6)	(12.330.129)	(16.989.476)
- Adquisición Inmovilizado Material (nota 7)	(71.673.902)	(233.828.190)
- Adquisición Participaciones en Asociadas (nota 9)	(1.856.973)	(13.079.286)
- Adquisición Minoritarios	(708.280)	-
- Adquisición Otros Activos Financieros no Corrientes (nota 10)	(1.271.884)	(12.586.104)
- Adquisición de entidades dependientes (nota 5.1)	(13.776.607)	(124.823.683)
- Fondos obtenidos por ventas de I. Materia, I. Intangible E I. Inmobiliarias	164.000.000	-
- Intereses cobrados	4.666.618	11.172.204
- Enajenación / Fondos Otros Activos Financieros Corrientes (nota 13)	(5.580.627)	(366.069)
TOTAL FLUJO ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	61.468.216	(390.500.604)
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
- Pago de dividendos (nota 18.4)	(754.539)	(46.000.000)
- Disposiciones de nueva financiación con Entidades de Crédito (nota 21)	868.487.202	486.968.364
- Amortización y devolución de Deudas con Entidades de Crédito (nota 21)	(511.210.617)	(319.377.751)
- Intereses Pagados	(10.223.843)	(7.742.781)
- Otros Pasivos no Corrientes (nota 22)	403.897	13.117.276
- Pagos por arrendamiento (NIIF-16) (nota 34)	(92.436.584)	(129.925.666)
TOTAL FLUJO ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	254.265.516	(2.960.558)
Variación del tipo de cambio en el efectivo y equivalentes al efectivo	819.857	12.756.411
INCREMENTO / (DISMINUCIÓN) NETO EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	144.437.241	26.190.185
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	425.962.117	399.771.932
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	570.399.358	425.962.117

Las notas adjuntas forman parte integrante de las Cuentas Consolidadas.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL GRUPO

Barceló Corporación Empresarial, S.A., (en adelante la Sociedad dominante) se constituyó como sociedad anónima en España el día 22 de diciembre de 1962 por un tiempo indefinido, bajo la denominación social de Hotel Hamilton, S.A. Con fecha 23 de junio de 2000, la Sociedad cambió su denominación social por la actual.

Barceló Corporación Empresarial, S.A. y las Sociedades Dependientes indicadas en el Anexo I, el cual forma parte de esta nota, constituyen el denominado Grupo Barceló (en adelante el Grupo), que se dedica, fundamentalmente, a la gestión y explotación de hoteles en régimen de propiedad, alquiler o gestión, la explotación de agencias minoristas, mayorista de viajes y compañías aéreas. El Grupo también se dedica a la promoción de proyectos relacionados con la industria turística y hotelera en un sentido amplio, manteniendo participaciones en otras empresas. El Grupo ha desarrollado sus actividades durante el 2020 en España, República Dominicana, Costa Rica, Nicaragua, Estados Unidos de América, México, Guatemala, República Checa, Turquía, Suiza, Marruecos, Portugal, Cuba, Egipto, Italia, Alemania, Aruba y El Salvador principalmente.

El domicilio social y las oficinas centrales se encuentran ubicadas en la calle José Rover Motta, 27 de Palma de Mallorca (España).

2. BASES PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

2.1 BASES PRESENTACIÓN

Las presentes cuentas anuales consolidadas han sido preparadas a partir de los registros contables de la sociedad matriz, Barceló Corporación Empresarial, S.A. y del resto de sociedades que integran el perímetro de consolidación debidamente ajustados según los principios contables establecidos en las NIIF-UE, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Barceló Corporación Empresarial, S.A. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2020 de los resultados consolidados, de sus operaciones, de los flujos de efectivo consolidados y de los cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Las presentes cuentas anuales consolidadas presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del estado de situación financiera consolidado, de la cuenta de resultados consolidada, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, del estado de flujos de efectivo consolidado y de sus notas a la información de dichas cuentas consolidadas, además de las cifras del ejercicio 2020, las correspondientes al ejercicio anterior.

La definición de estos indicadores financieros es la siguiente:

EBITDA: Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización.

EBIT: Beneficio antes de intereses e impuestos.

El Grupo adoptó las NIIF-UE al 1 de enero de 2007 y aplicó en dicha fecha la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera".

Las presentes cuentas anuales consolidadas están expresadas en unidades de euro salvo mención expresa en contrario.

Estas cuentas anuales consolidadas se formulan por el Consejo de Administración para posteriormente aprobarse por la Junta General de Accionistas que se espera apruebe sin modificaciones.

Como consecuencia de los impactos de la pandemia COVID-19 descritos a continuación, en el ejercicio 2020 el Grupo ha tenido pérdidas por importe de 99,4 millones de euros. Si bien a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, la incertidumbre sigue existiendo, dada la sólida situación financiera del Grupo y al entender que las medidas adoptadas para mitigar los efectos del COVID-19 y proteger su liquidez permitirán la obtención de resultados y flujos de efectivo positivos en los próximos ejercicios suficientes para hacer frente a los pasivos corrientes. En consecuencia, los administradores consideran que no está comprometida la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

Efectos de la pandemia Covid-19 en la actividad del Grupo

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, ha supuesto una crisis sanitaria sin precedentes que ha impactado en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Durante el ejercicio 2020 se han adoptado una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social que ha generado esta situación, que entre otros aspectos han supuesto restricciones a la movilidad de las personas. En particular, el Gobierno de España procedió, entre otras medidas, a la declaración del estado de alarma mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que fue levantado el 1 de julio de 2020, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante, entre otros, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo. A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas está en vigor el estado de alarma declarado por el Gobierno de España hasta 9 de mayo de 2021. En el resto de países donde opera el Grupo se han tomado medidas legales de confinamiento de su población y de restricciones a la movilidad de las personas similares a las adoptadas en España.

La evolución de la pandemia está teniendo consecuencias para la economía en general y para las operaciones del Grupo, cuyos efectos en los próximos meses son inciertos y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia.

Como consecuencia de los efectos de esta pandemia, en el ejercicio 2020 las ventas del Grupo se han reducido significativamente (Nota 29.1) debido principalmente a las medidas de confinamiento y a las restricciones oficiales al movimiento de personas y a los viajes que, en los primeros meses llegó a provocar la suspensión temporal de toda la actividad de la división de viajes, así como al cierre de todos los hoteles del Grupo, con la excepción de un total de 14 hoteles en España, México, República Dominicana, Egipto, Túnez, Dubai, Guatemala, El Salvador y Nicaragua. Desde entonces la reapertura de hoteles y de agencias de viajes se ha ido realizando de forma progresiva en función de la evolución de la situación sanitaria y de la demanda, con el objeto de minimizar su impacto y salvaguardar al máximo la posición de liquidez del Grupo. Los Administradores de la Sociedad dominante han adoptado diversas medidas para mitigar los efectos de esta reducción de la actividad del Grupo que han incluido, entre otras, las siguientes:

- Con la finalidad de reforzar la situación de liquidez del Grupo ante la actual situación de incertidumbre, en el ejercicio 2020 ha obtenido nueva financiación bancaria por importe de 868 millones de euros (Nota 21)
- La implementación de una serie de medidas adicionales para mitigar todavía más el impacto de la mencionada crisis sobre la liquidez del Grupo, entre las que se incluyen i) negociaciones con los arrendadores de hoteles, de los locales de las agencias de viajes y de las aeronaves y con otros proveedores con la finalidad, no sólo de reducir los costes por arrendamiento (ver nota 29.2) y los costes de aprovisionamientos y servicios, sino también para alcanzar mejores condiciones de pago, ii) la reducción de todos los gastos no prioritarios (marketing, formación, suspensión de viajes, ...), iii) la presentación de ERTes en España y figuras legales similares en el resto de países en los que opera para adecuar la plantilla a la reducción de la actividad del Grupo, iv) la reducción de las inversiones en obras, reformas o renovación de equipamientos.
- Ampliar los plazos para valorar si, conforme a la situación sobrevenida del Covid-19, convenía ejecutar el Pacto de Socios y el Acuerdo de Inversión suscrito con el Grupo Globalia el 25 de noviembre de 2019, para la integración de sus negocios de agencias de viajes a través de una nueva sociedad (Avoris Corporación Empresarial, S.A.). En fecha 18 de diciembre de 2020, el Grupo Barceló y el Grupo Globalia ratificaron y elevaron a público el Pacto de Socios y el Acuerdo de Inversión. En la Nota 39 se ofrece más información.
- La solicitud por parte de la División de Viajes del Grupo Barceló, conjuntamente con el Grupo Globalia, de apoyo público temporal con cargo al Fondo de apoyo a la solvencia de empresas estratégicas creado y regulado por el Real Decreto Ley 25/2020, de 3 de julio, de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo por importe de 320.000.000 de euros. Esta financiación se ha obtenido con fecha 23 de marzo de 2021. En la Nota 39 se ofrece más información.

Los Administradores de la Sociedad Dominante, a pesar de la dificultad que ello supone en las actuales circunstancias de incertidumbre, ha realizado su mejor estimación con la información disponible a la fecha de los potenciales impactos COVID-19 en las actividades y la liquidez del Grupo, así como en la valoración de los activos y pasivos del balance consolidado. De dicha evaluación, son destacables los siguientes aspectos:

- Pruebas de deterioro de activos fijos y derechos de uso sobre activos hoteleros

A la hora de identificar aquellos activos hoteleros que en la actual situación de pandemia podrían presentar indicios de deterioro, el Grupo ha seleccionado para su análisis todos aquellos activos en los que su valor neto contable a 31 de diciembre de 2020 representase un múltiplo respecto al EBITDA de 2019 superior al considerado históricamente como indicio de deterioro, corregido a la baja en un 15 por ciento. Para aquellos activos identificados, se han realizado internamente un test de deterioro o bien se han solicitado a expertos externos la realización de valoraciones a 31 de diciembre de 2020.

- Pruebas de deterioro de las unidades generadoras de efectivo del Grupo

Dada la incertidumbre estimativa del momento y duración de la recuperación tras el Covid-19, el Grupo ha adoptado un modelo de flujos de caja descontados, considerando que en la división hotelera y en la División de viajes los niveles de actividad y de EBITDA anteriores a la pandemia se recuperarán en 2023 y 2024, respectivamente. En el caso de la División de Viajes se han considerado los flujos de efectivos sin sinergias proyectados en el Plan de Viabilidad aprobado por SEPI para poder acceder a la financiación concedida. Para más información véase la Nota 6.1.

Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos

A la hora de determinar los importes recuperables de sus activos por impuestos diferidos, el Grupo ha estimado las provisiones sobre los resultados fiscales futuros, considerando que en la división hotelera y en la división de viajes los niveles de resultados antes de impuestos anteriores al Covid-19 se obtendrán en 2023 y 2024, respectivamente. Para más información véase la Nota 26.

NORMAS E INTERPRETACIONES APLICADAS POR PRIMERA VEZ EN ESTE EJERCICIO

a) Normas e interpretaciones aprobadas por la Unión Europea aplicadas por primera vez en este ejercicio

Las políticas contables utilizadas en la preparación de estas cuentas anuales consolidadas son las mismas que las aplicadas en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, excepto por la siguiente modificación de la NIIF 16 que se ha aplicado por primera vez en este ejercicio

Modificaciones a la NIIF 16 Concesiones de rentas relacionadas con el Covid-19

Estas modificaciones permiten que, como solución práctica, el arrendatario pueda elegir no contabilizar las concesiones de rentas, derivadas del Covid-19, como una modificación del arrendamiento. En su caso, si así lo eligiera, el arrendatario contabilizará las concesiones aplicando los criterios de la NIIF 16 Arrendamientos como si dichas concesiones no fueran una modificación.

Esta solución práctica solo puede aplicarse a concesiones de renta que hayan sido una consecuencia directa del Covid-19. Lo cual, requiere cumplir las siguientes condiciones: (i) el cambio en los pagos del arrendamiento resulta en una revisión de la contraprestación del arrendamiento que es sustancialmente la misma, o menor que, la contraprestación que había inmediatamente antes del cambio; (ii) cualquier reducción en los pagos del arrendamiento únicamente afecta a pagos que, originalmente, vencían el, o antes del, 30 de junio de 2021; y (iii) no hay cambios sustantivos en otros términos y condiciones del arrendamiento.

El Grupo se ha acogido a esta solución práctica y no ha reconocido las condonaciones de renta como modificaciones a los contratos sino como rentas variables. El importe de las condonaciones de rentas de alquiler del ejercicio han ascendido a 16,8 millones de euros y se encuentran recogidas en el epígrafe de Otros ingresos operativos de la cuenta de resultados consolidada.

A efectos informativos, a continuación se muestra el impacto de la NIIF-16 sobre la cuenta de resultados de 2020 y 2019:

	31/12/2020	Ajuste NIIF-16	31/12/2020 SIN NIIF-16	31/12/2019	Ajuste NIIF-16	31/12/2019 SIN NIIF-16
Ingresos operativos (nota 29.1)	646.016.000	-	646.016.000	2.619.666.830	-	2.619.666.830
Otros ingresos operativos (nota 29.2)	303.242.853	(121.268)	303.121.585	230.610.501	(2.989.947)	227.620.554
Aprovisionamientos	(231.358.434)	-	(231.358.434)	(1.164.430.014)	-	(1.164.430.014)
Gastos de personal (nota 31)	(388.216.930)	-	(388.216.930)	(649.526.758)	-	(649.526.758)
Otros gastos (nota 32)	(249.240.788)	(109.187.364)	(358.428.152)	(562.300.981)	(128.478.638)	(690.779.619)
EBITDA	80.442.702	(109.308.633)	(28.865.931)	474.019.578	(131.468.585)	342.550.993
Amortización y deterioro (notas 6, 7 y 8)	(219.741.794)	97.856.721	(121.885.073)	(252.768.297)	117.205.059	(135.563.238)
EBIT	(139.299.093)	(11.451.912)	(150.751.004)	221.251.281	(14.263.526)	206.987.755
Resultado financiero (nota 30)	(37.904.726)	17.691.178	(20.213.547)	(25.227.753)	21.961.276	(3.266.478)
Resultado neto de diferencias de tipo de cambio	15.819.300	(21.995.366)	(6.176.066)	(10.597.616)	1.921.499	(8.676.116)
Participación en resultados de sociedades asociadas	(1.881.026)	-	(1.881.026)	(890.108)	-	(890.108)
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	(163.265.544)	(15.756.099)	(179.021.644)	184.535.804	9.619.249	194.155.053
Impuesto sobre beneficios (nota 26)	64.614.947	4.149.687	68.764.633	(47.641.809)	(2.285.829)	(49.927.638)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	(98.650.598)	(11.606.413)	(110.257.010)	136.893.995	7.333.420	144.227.415
RESULTADO OPERACIONES INTERRUMPIDAS	-	-	-	-	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	(98.650.598)	(11.606.413)	(110.257.010)	136.893.995	7.333.420	144.227.415
Resultado Atribuible a:						
Participaciones no dominantes	737.178	-	737.178	2.244.325	-	2.244.325
ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE	(99.387.776)	(11.606.413)	(110.994.189)	134.649.670	7.333.420	141.983.090

b) Normas e interpretaciones emitidas por el IASB, pero que no son aplicables en este ejercicio

El Grupo tiene la intención de adoptar las normas, interpretaciones y modificaciones a las normas emitidas por el IASB, que no son de aplicación obligatoria en la Unión Europea, cuando entren en vigor, si se son aplicables. Aunque el Grupo está actualmente analizando su impacto, en función de los análisis realizados hasta la fecha, el Grupo estima que su aplicación inicial no tendrá un impacto significativo sobre sus cuentas anuales consolidadas.

2.2 PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN

Las cuentas consolidadas adjuntas del Grupo incluyen las cuentas de Barceló Corporación Empresarial, S.A. y sus dependientes.

Los métodos de consolidación aplicados son los siguientes:

SOCIEDADES DEPENDIENTES

Son las sociedades en las que la Sociedad dominante posee, directa o indirectamente, el control de las mismas. Estas sociedades han sido consolidadas por el método de integración global, a partir de la fecha en que se obtiene el control y hasta que cesa el mismo. Este método consiste en agregar las partidas que representan los activos y pasivos, ingresos y gastos y partidas de patrimonio neto generadas con posterioridad a la toma de control. Todas las operaciones y saldos intragrupo se eliminan en el proceso de consolidación.

SOCIEDADES ASOCIADAS

Son las sociedades en las que la Sociedad dominante posee una influencia significativa, pero no ejerce el control directa o indirectamente. Se presume influencia significativa cuando se posee un porcentaje de participación entre el 20% y el 50% del capital social,

Estas sociedades se consolidan por el método de la participación.

En el Anexo I se incluye información sobre las sociedades dependientes, asociadas, así como las entidades integradas bajo el método de integración de operaciones conjuntas.

PARTICIPACIONES NO DOMINANTES (SOCIOS EXTERNOS)

Las participaciones no dominantes en las entidades dependientes se reconocen por el porcentaje de participación en el patrimonio neto de las mismas en la fecha de primera consolidación.

Los resultados y cada componente del otro resultado global se asignan al patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a las participaciones no dominantes en proporción a su participación, aunque esto implique un saldo deudor de participaciones no dominantes. Los acuerdos suscritos entre el Grupo y las participaciones no dominantes se reconocen como una transacción separada.

El aumento y reducción de las participaciones no dominantes en una sociedad dependiente manteniendo el control, se reconoce como una transacción con instrumentos de patrimonio neto. Por lo tanto, no surge un nuevo coste de adquisición en los aumentos y tampoco se reconocen resultados en las reducciones, sino que la diferencia entre la contraprestación entregada o recibida y el valor contable de las participaciones no dominantes se reconoce en reservas de la sociedad inversora, sin perjuicio de reclasificar las reservas de consolidación y reasignar el otro resultado global entre el Grupo y las participaciones no dominantes.

2.3 CONVERSIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS SOCIEDADES EXTRANJERAS

La conversión de los estados financieros cuya moneda funcional no es el euro (moneda funcional de la sociedad dominante) se ha efectuado mediante la aplicación de los siguientes criterios:

- Los activos y pasivos se convierten al tipo de cambio de cierre del ejercicio.
- Las partidas de la cuenta de resultados se convierten a un tipo de cambio medio ponderado del ejercicio.
- El patrimonio se convierte al tipo de cambio histórico.
- Las diferencias generadas por la aplicación de los criterios anteriores se incluyen en el patrimonio neto del balance consolidado en la partida "Diferencias de conversión". Las diferencias de conversión acumuladas a fecha de transición (1 de enero de 2007) se reclasificaron a reservas de integración global o de Sociedades asociadas según correspondía de acuerdo con la NIIF1. Por lo tanto, las diferencias de conversión que figuran en el balance consolidado se corresponden con las generadas a partir de esa fecha.

Ninguna de las sociedades dependientes opera en una economía hiperinflacionaria.

2.4 JUICIOS Y ESTIMACIONES

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, los Administradores han realizado estimaciones para determinar el valor contable de algunos de los activos, pasivos, ingresos y gastos y sobre los desgloses de los pasivos contingentes. Estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible al cierre del ejercicio. Sin embargo, dada la incertidumbre inherente a las mismas podrían surgir acontecimientos futuros que obliguen a modificarlas en los próximos ejercicios, lo cual se realizaría, en su caso, de forma prospectiva.

Los supuestos clave acerca del futuro, así como otros datos relevantes sobre la estimación de la incertidumbre en la fecha de cierre del ejercicio, que llevan asociados un riesgo importante de suponer cambios significativos en el valor de los activos o pasivos en el próximo ejercicio son los siguientes:

DETERIORO DE FONDO DE COMERCIO

Los test de deterioro sobre los fondos de comercio están basados en cálculos del valor en uso que utiliza el modelo de flujos de efectivo descontados. Los flujos de efectivo están basados en los presupuestos de resultados para los próximos cinco años. La tasa de descuento pretax utilizada ha sido entre 10,37% y el 12,33% y una tasa de crecimiento a perpetuidad del 1%. El valor recuperable de los fondos de comercio es sensible a la tasa de descuento, a la obtención de los flujos de efectivo proyectados, hipótesis aplicadas y las tasas de crecimiento proyectadas.

DETERIORO DE INMOVILIZADO MATERIAL Y DERECHO DE TRASPASO

El Grupo reconoce las pérdidas por deterioro del valor de los activos siempre que el importe recuperable de los mismos sea inferior a su valor contable neto.

El valor recuperable es el mayor del valor razonable menos el coste de venta y el valor en uso. Cada hotel se considera una unidad generadora de efectivo independiente, salvo contadas excepciones. El Grupo utiliza principalmente indicadores de múltiplos de EBITDA para identificar la existencia de indicios de deterioro en los hoteles en propiedad. Para aquellos hoteles con indicios de deterioro se utiliza, el modelo de descuentos de flujos de efectivo, para determinar el posible deterioro, basado en proyecciones estimadas de resultados de los próximos 5 años más un valor residual. La tasa de descuento post tax aplicada ha sido del 9,24% para hoteles en España y entre el 10,23% y 10,95% para hoteles en Latinoamérica y tasas de crecimiento a perpetuidad entre el 1% y el 2%. Para determinados hoteles en España se han considerado tasaciones realizadas por expertos independientes.

Para la estimación del deterioro de derechos de traspaso también se ha utilizado el método de descuento de flujos de efectivo basado en los resultados proyectados para el período mínimo de arrendamiento

Para la evaluación del deterioro de terrenos no edificados se han utilizado valoraciones realizadas internamente y por tasaciones de expertos independientes basadas en indicadores inmobiliarios.

El importe recuperable es muy sensible a la tasa de descuento utilizada en el modelo de descuento de flujos de efectivo, a las entradas de flujos de efectivo esperados y a la tasa de crecimiento utilizada.

ARRENDAMIENTOS

Tal y como se ha indicado en la nota 2.1 anterior el Grupo tiene firmados contratos de alquiler de hoteles, aeronaves y oficinas a largo plazo como arrendatario. La Dirección ha estimado, en base a los términos y condiciones de cada uno de los contratos y activos arrendados, el período más probable de arrendamiento. Dicho período estimado puede variar en el futuro de acuerdo a cambios en la evolución de resultados del activo y a las condiciones permitidas en el contrato.

ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS

El Grupo reconoce activos por todas las bases imponibles negativas y diferencias temporarias deducibles no aplicadas que estima probable recuperar con beneficios fiscales futuros. Por lo tanto, la Dirección basa este criterio en juicios y estimaciones sobre los resultados futuros estimados, el calendario de obtención de beneficios y prescripción de los créditos fiscales y en futuras estrategias de planificación fiscal.

En la nota 26 se muestra el detalle de las bases imponibles activadas y no activadas.

PASIVOS LABORALES A LARGO PLAZO

El importe de los pasivos laborales de prestación definida a fecha del balance se determina de acuerdo a cálculos actuariales. Los cálculos actuariales están basados en una serie de juicios e hipótesis que se detallan en la nota 20.

PROVISIONES

El importe de las provisiones reconocidas en el pasivo del balance está basado en juicios realizados por la Dirección del Grupo y de acuerdo con las estimaciones relativas al grado de probabilidad de las mismas realizadas por sus abogados y asesores externos. El importe de estas provisiones puede variar por las nuevas evidencias obtenidas en el futuro.

DETERIORO ACTIVOS FINANCIEROS

La corrección valorativa por insolvencias de clientes y crédito otorgados a terceros implica un elevado juicio por la Dirección y la revisión de saldos individuales en base a la calidad crediticia de los clientes y deudores, tendencias actuales del mercado, análisis histórico de las insolvencias a nivel agregado y al valor de las garantías subyacentes vinculadas al crédito.

3. POLÍTICAS CONTABLES

3.1 COMBINACIÓN DE NEGOCIOS Y FONDO DE COMERCIO

Las combinaciones de negocio se realizan aplicando el método de adquisición. La fecha de adquisición es aquella en la que el Grupo obtiene el control del negocio adquirido.

El coste de adquisición es la contraprestación transferida, que se valora al valor razonable en la fecha de adquisición. Los costes relacionados con la adquisición se reconocen como gasto a medida que se incurrir.

El Grupo reconoce en la fecha de adquisición los activos adquiridos, los pasivos asumidos (y cualquier participación no dominante) por su valor razonable. Los pasivos asumidos incluyen los pasivos contingentes en la medida en que representen obligaciones presentes que surjan de sucesos pasados y su valor razonable pueda ser medido con fiabilidad. La participación no dominante (minoritaria) en el negocio adquirido, se reconoce por el importe correspondiente al porcentaje de participación en el valor razonable de los activos netos adquiridos.

El fondo de comercio se valora inicialmente al coste, y corresponde al exceso del coste de la combinación de negocio sobre el valor razonable neto de los activos identificables, pasivos y pasivos contingentes de la sociedad adquirida. Si el coste de la adquisición es menor que el valor razonable de los activos netos de la filial adquirida, la diferencia se reconoce directamente en la cuenta de resultados.

Tras el reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora al coste menos cualquier pérdida acumulada por deterioro de su valor. Para analizar el deterioro de valor, el fondo de comercio adquirido en una combinación de negocio se distribuye, desde la fecha de adquisición, a cada unidad generadora de efectivo del Grupo de las que se espera podrán beneficiarse de las sinergias de la combinación, independientemente de que los otros activos o pasivos de la filial adquirida estén asignados o no a dichas unidades.

3.2 INVERSIONES EN SOCIEDADES ASOCIADAS

Las inversiones del Grupo en Sociedades asociadas se registran por el método de la participación. Como asociada se entiende una entidad sobre la cual el Grupo no ejerce control, pero sí una influencia significativa. La influencia significativa es el poder de intervenir en las decisiones de política financiera y de explotación de una entidad, sin que suponga la existencia de control o de control conjunto sobre la misma. En la evaluación de la existencia de influencia significativa, se consideran los derechos de voto potenciales ejercitables o convertibles en la fecha de cierre de cada ejercicio, considerando, igualmente, los derechos de voto potenciales poseídos por el Grupo o por otra entidad.

Bajo el método de la participación, la inversión en una asociada se registra en el balance al coste más los cambios habidos en los activos netos de la asociada tras la adquisición de la participación. El exceso entre el coste de la inversión y el porcentaje correspondiente al Grupo en los valores razonables de los activos netos identificables se registra como fondo de comercio, que se incluye en el valor contable de la inversión. El defecto, una vez evaluados los importes del coste de la inversión y la identificación y valoración de los activos netos de la asociada, se registra como un ingreso en la determinación de la participación del inversor en los resultados de la asociada del ejercicio en que se ha adquirido.

Los estados financieros de la asociada se preparan para el mismo periodo contable de la matriz. Si es necesario, se realizan los ajustes precisos para que las políticas contables concuerden con las del Grupo.

La participación en el beneficio de Sociedades asociadas se muestra en la cuenta de resultados. Este es el beneficio atribuible a los titulares de la participación en la asociada y, por lo tanto, es beneficio después de impuestos e intereses minoritarios en las filiales de las asociadas. Cuando hay un cambio reconocido directamente en el patrimonio de la asociada, el Grupo reconoce su participación en cualquier cambio y presenta la información, en su caso, en el estado de cambios en el patrimonio. Las pérdidas y ganancias no realizadas derivadas de las transacciones entre el Grupo y la asociada se eliminan en proporción a la participación.

Las pérdidas en las entidades asociadas que corresponden al Grupo se limitan al valor de la inversión neta, excepto en aquellos casos en los que se hubieran asumido por parte del Grupo obligaciones legales o implícitas, o bien haya efectuado pagos en nombre de las entidades asociadas.

El Grupo determina, a fecha de cada balance de situación, si hay evidencia objetiva de pérdida por deterioro de la inversión en la asociada. El cálculo del deterioro se determina como resultado de la comparación del valor contable en la asociada con su valor recuperable. El valor recuperable es el mayor del valor en uso o valor razonable menos los costes de venta. En este sentido, el valor en uso se calcula en función de la participación del Grupo en el valor actual de los flujos de efectivo estimados de las actividades ordinarias y de los importes que pudieran resultar de la enajenación final de la asociada.

3.3 ACUERDOS CONJUNTOS

Se consideran acuerdos conjuntos a aquellos en los que existe un acuerdo contractual para compartir el control sobre una actividad económica, de forma que las decisiones sobre las actividades relevantes requieren el consentimiento unánime del Grupo y del resto de partícipes u operadores. La evaluación de la existencia de control conjunto se realiza considerando la definición de control de las entidades dependientes.

NEGOCIOS CONJUNTOS

Las inversiones en los negocios conjuntos se registran aplicando el método de la participación expuesto anteriormente.

OPERACIONES CONJUNTAS

En las operaciones conjuntas, el Grupo reconoce en las cuentas anuales consolidadas:

- Los activos y pasivos, incluida su participación en los activos controlados de forma conjunta y los pasivos en los que haya incurrido conjuntamente con los otros operadores.
- Los ingresos y los gastos derivados de la operación conjunta.

En las transacciones de venta o aportación del Grupo a las operaciones conjuntas, sólo se reconocen los resultados correspondientes a la participación del resto de operadores, salvo que las pérdidas pongan de manifiesto una pérdida o deterioro de valor de los activos transmitidos, en cuyo caso, éstas se reconocen íntegramente.

En las transacciones de compra del Grupo a las operaciones conjuntas, sólo se reconocen los resultados cuando se vendan a terceros los activos adquiridos, salvo que las pérdidas pongan de manifiesto una pérdida o deterioro de valor de los activos adquiridos, en cuyo caso, el Grupo reconoce íntegramente la parte proporcional de las pérdidas que le corresponden.

La adquisición por el Grupo de la participación inicial y posterior en una operación conjunta se reconoce aplicando los criterios desarrollados para las combinaciones de negocios por el porcentaje de participación que posee en los activos y pasivos individuales. No obstante, en la adquisición posterior de una participación adicional en una operación conjunta, la participación previa en los activos y pasivos individuales no es objeto de revalorización.

3.4 CLASIFICACIÓN DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS ENTRE CORRIENTES Y NO CORRIENTES

Los activos y pasivos se presentan en el balance clasificados entre corrientes y no corrientes. Los activos y pasivos se clasifican como corrientes cuando:

- Se espera realizar o liquidar en el plazo máximo de un año.
- Se espera realizar, vender, consumir o liquidar en el ciclo normal de explotación.
- Es efectivo y otros activos líquidos equivalentes siempre y cuando no tenga restricciones para por un periodo superior a un año.

El resto de casos se clasifican como activos y pasivos no corrientes.

3.5 ACTIVOS INTANGIBLES

El activo intangible se valora a su coste de adquisición o producción.

- Activos intangibles de vida útil definida: se amortizan durante su vida útil económica. El gasto de amortización se incluye en el epígrafe de "Amortización y deterioro" de la cuenta de resultados consolidada.
- Activos intangibles de vida útil indefinida: no se amortizan, pero están sujetos anualmente a un test de deterioro de forma individual o al nivel de la unidad generadora de efectivo a la que pertenecen.

Bajo el epígrafe "Otros activos intangibles" se incluyen principalmente los siguientes conceptos:

- Propiedad industrial, licencias y similares: se valoran por los costes incurridos y se amortizan linealmente en un período entre 3 y 10 años.
- Aplicaciones informáticas: se valoran a su coste de adquisición y se amortizan linealmente durante un período entre tres y cinco años. Los costes de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se cargan a gastos en el momento en que se incurre en ellos.
- Derechos de traspaso: corresponden principalmente con la valoración de un contrato de alquiler del hotel Barceló Sants adquirido en una combinación de negocio de ejercicios previos a la fecha de transición a NIIF. Se amortiza linealmente durante la duración del contrato de alquiler que finaliza en 2035.

3.6 INMOVILIZADO MATERIAL

El inmovilizado material se valora a su coste de adquisición, más los gastos de adquisición y los gastos financieros de la deuda que financia la compra del inmovilizado hasta la fecha de su puesta en condiciones de funcionamiento.

A fecha de transición a NIIF se revalorizaron los terrenos de determinados hoteles, considerando el valor razonable de los mismos como coste atribuido a partir de la fecha de transición de acuerdo con lo permitido en la NIIF-1. Las valoraciones de activos de América Latina fueron realizadas el 31 de diciembre de 2008 por American Appraisal. Se valoraron mediante el método de flujo de caja descontado, utilizando una tasa de descuento que oscila entre el 8% y el 10% y considerando el riesgo de inversión y rendimientos exigibles para inversiones comparables. Las valoraciones para activos de España fueron realizadas el 31 de diciembre de 2008 por Eurovaloraciones, S.A. Se valoraron mediante el cálculo del valor actual neto y valor residual. Se utilizaron tasas de descuento que oscilaban entre el 7% y el 10% anual.

El incremento del coste atribuido a fecha de transición (1 de enero de 2007) de los terrenos, de acuerdo con las revalorizaciones efectuadas, ascendió a 254 millones de euros. Al 31 de diciembre de 2020 el saldo contable de dichas revalorizaciones asciende a 119,5 millones de euros (131,7 millones de euros al 31 de diciembre de 2019).

La amortización se calcula linealmente entre los años de vida útil estimada de los activos o, si es menor, el periodo remanente de contrato de arrendamiento, para aquellos activos en inmuebles arrendados. El detalle de las vidas útiles es el siguiente:

	Años de vida útil estimada
Construcciones	33 - 35
Instalaciones técnicas, maquinaria, mobiliario y resto del inmovilizado	2,5 - 18

Las reparaciones y mantenimiento se imputan a gastos a medida que se incurren.

3.7 INVERSIONES INMOBILIARIAS

Las inversiones inmobiliarias recogen el valor neto contable de los activos inmobiliarios que se mantienen para generar rentas de alquiler o plusvalías. Estos bienes se valoran a su coste de adquisición y se amortizan linealmente siguiendo los mismos criterios del inmovilizado material.

3.8 DETERIORO ACTIVOS NO FINANCIEROS

El Grupo evalúa anualmente si existen indicios de posibles deterioros de valor de los activos no financieros sujetos a amortización o depreciación, comprobando si el valor contable de estos activos excede su valor recuperable. Para el caso de inmovilizado material de activos hoteleros, al que corresponde la práctica totalidad del saldo de este epígrafe, el Grupo utiliza principalmente indicadores de múltiplos de EBITDA para identificar la existencia de indicios de deterioro. En la nota 2.1 se detallan las implicaciones en la evaluación del deterioro de activos no financieros derivados de la pandemia Covid19.

Asimismo, se comprueba anualmente si existe algún potencial deterioro del valor que pudiera afectar al fondo de comercio, a los activos intangibles con una vida útil indefinida, así como a los activos intangibles que aún no se encuentran disponibles para su uso.

El valor recuperable de los activos es el mayor entre su valor razonable menos los costes de enajenación o disposición por otra vía y su valor en uso.

El cálculo del valor en uso del activo se realiza en función de los flujos de efectivo futuros esperados que se derivarán de la utilización del activo, las expectativas sobre posibles variaciones en el importe o distribución temporal de los flujos, el valor temporal del dinero, el precio a satisfacer por soportar la incertidumbre relacionada con el activo y otros factores que los participantes del mercado considerarían en la valoración de los flujos de efectivo futuros relacionados con el activo. Para aquellos activos que no generan flujos de tesorería altamente independientes, el importe recuperable se determina para las unidades generadoras de efectivo a las que pertenecen los activos valorados.

Para el caso de determinados activos hoteleros que por sus características particulares incluyen un importante componente inmobiliario, han sido valorados para determinar su valor recuperable por los departamentos internos del Grupo de acuerdo a indicadores inmobiliarios de mercado o se han obtenido tasaciones realizadas por expertos independientes.

Para la determinación del valor en uso de los activos hoteleros, el Grupo realiza valoraciones internas utilizando tasa de descuento acordes al mercado. Para la determinación del precio neto de venta se realizan valoraciones por expertos independientes.

Las pérdidas por deterioro se reconocen para todos aquellos activos o, en su caso, para las unidades generadoras de efectivo que los incorporan, cuando su valor contable excede el importe recuperable correspondiente. Las pérdidas por deterioro se contabilizan dentro de la cuenta de resultados consolidada.

El Grupo evalúa en cada fecha de cierre, si existe algún indicio de que la pérdida por deterioro de valor reconocida en ejercicios anteriores ya no existe o pudiera haber disminuido. Las pérdidas por deterioro del valor correspondientes al fondo de comercio no son reversibles. Las pérdidas por deterioro del resto de activos sólo se revierten si se hubiese producido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el valor recuperable del activo. No obstante, la reversión de la pérdida no puede aumentar el valor contable del activo por encima del valor original, neto de amortizaciones.

3.9 ARRENDAMIENTOS

La NIIF 16 establece los principios para el reconocimiento, la valoración, la presentación y la información a revelar de los arrendamientos.

Todos los arrendamientos, excepto una serie de excepciones que se comentan al final del apartado, pasan a contabilizarse bajo un único modelo de balance similar a la contabilización de los arrendamientos financieros de acuerdo con la NIC 17.

Como norma general, en la fecha de inicio de un arrendamiento, el arrendatario reconocerá un pasivo por los pagos a realizar por el arrendamiento (es decir, el pasivo por el arrendamiento) y un activo que representa el derecho de usar el activo subyacente durante el plazo del arrendamiento (es decir, el activo por el derecho de uso).

Los arrendatarios deberán reconocer por separado el gasto por intereses correspondiente al pasivo por el arrendamiento y el gasto por la amortización del derecho de uso.

La norma incluye dos exenciones al reconocimiento de los arrendamientos por los arrendatarios, los arrendamientos de activos de bajo valor (por ejemplo, los ordenadores personales) y los arrendamientos a corto plazo (es decir, los contratos de arrendamiento con un plazo de arrendamiento de 12 meses o menos). Estos arrendamientos se contabilizan como arrendamientos operativos, reconociéndose como gasto en la cuenta de resultados según el principio de devengo durante el periodo del arrendamiento.

Además, las rentas variables no se tienen en cuenta en la valoración de los contratos de arrendamiento bajo la NIIF 16 y se registran como gasto de arrendamiento en la cuenta de resultados de acuerdo a su devengo.

3.10 INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o de instrumento de patrimonio desarrolladas en IFRS 9.

INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE ACTIVO

Los instrumentos financieros de activo se clasifican en su reconocimiento inicial en base a dos criterios:

- Modelo de Negocio del Grupo para gestionar los instrumentos financieros.
- Características de activos financieros desde el punto de vista de los flujos de efectivo contractuales. Los instrumentos financieros de activo se clasifican en cuatro categorías:
 - Activos financieros a coste amortizado (instrumentos deuda)
 - Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global con reciclaje en resultados (instrumentos deuda)
 - Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Todos los activos financieros se reconocen inicialmente a su valor razonable incluyendo los costes de transacción directamente imputables.

Los deudores comerciales que no poseen un componente financiero significativo se registran al valor de transacción determinado bajo IFRS 15.

Activos financieros a coste amortizado (instrumentos deuda)

En este epígrafe se incluyen todos aquellos activos que cumplen los dos siguientes criterios:

- Modelo de Negocio: El activo se incluye dentro del modelo de negocio del Grupo con el objetivo cobrar o recaudar sus flujos de efectivo contractuales.
- Características de los flujos de efectivo: los flujos de efectivo corresponden únicamente a principal e intereses.

Los activos financieros a coste amortizado se valoran posteriormente utilizando el método de interés efectivo y están sujetos a deterioro. Las ganancias o pérdidas se reconocen en resultados cuando se da de baja, modifica o deteriora.

Los intereses devengados de los préstamos se reconocen en la cuenta de resultados de acuerdo a la tasa efectiva.

Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumentos deuda)

En este epígrafe se incluyen todos aquellos activos que cumplen los dos siguientes criterios:

- Modelo de Negocio: El activo se incluye dentro del modelo de negocio del Grupo con el objetivo cobrar o recaudar sus flujos de efectivo contractuales y su venta.
- Características de los flujos de efectivo: los flujos de efectivo corresponden únicamente a principal e intereses.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos financieros clasificados en este epígrafe se valoran a valor razonable, reconociendo la pérdida o ganancia en patrimonio neto.

Cuando se enajena parcial o totalmente este tipo de activos financieros o se deterioran los beneficios o pérdidas reconocidos en patrimonio neto se imputan a resultados del ejercicio.

Al igual que los activos financieros a coste amortizado los intereses, ajuste por tipo de cambio y deterioros se registran en la cuenta de resultados.

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

En este epígrafe se incluyen los siguientes activos:

- Activos financieros mantenidos para su venta
- Derivados que no han sido designados de cobertura
- Instrumentos de patrimonio que no se valoran a valor razonable con cambios en otro resultado global.

DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS

Cada cierre de ejercicio, el Grupo determina si existen evidencias objetivas de deterioro en todos sus activos financieros que no se valoran a valor razonable con cambios en resultados.

El Grupo reconoce un deterioro por las pérdidas esperadas, es decir, por la diferencia entre los flujos de efectivos según contrato y los flujos de efectivo que el Grupo espera recibir.

Existen dos políticas de reconocimientos de pérdidas esperadas:

- Pérdidas de crédito esperadas en 12 meses: pérdidas que resulten de eventos de incumplimiento posibles dentro de 12 meses. Esa política se puede aplicar a los instrumentos financieros con riesgo de crédito bajo. Para los clientes del negocio hotelero el Grupo aplica un criterio de deterioro basado principalmente en la antigüedad del saldo en mora, deteriorando el 25%, 50% y 100% de los créditos en mora de más de 180, 270 y 365 días,
- Pérdidas de crédito esperadas durante toda la vida: pérdidas que resulten de eventos de incumplimiento posible dentro de toda la vida del instrumento. Se aplica a los instrumentos financieros con riesgo de crédito alto o que se ha incrementado desde su reconocimiento inicial.

INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE PASIVO

Los instrumentos financieros de pasivo se clasifican en cuatro categorías:

- Pasivos financieros a valor razonable con cambio en resultados
- Préstamos y créditos
- Derivados de cobertura

Los pasivos financieros se reconocen inicialmente a su valor razonable y para los préstamos, créditos y cuentas a pagar se netean los costes de transacción directamente atribuibles.

Pasivos financieros a valor razonable con cambio en resultados

En este epígrafe se incluyen únicamente derivados de flujos de efectivo (permutas de tipo de interés) contratados por el Grupo, que no cumplen las condiciones para ser considerados de cobertura y cuyo valor razonable es desfavorable al Grupo. Como su propio nombre indica se valoran al cierre por su valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Préstamos, créditos y cuentas a pagar

Corresponden a obligaciones de pago por importe y fecha determinada. Después del reconocimiento inicial los préstamos y cuentas a pagar se valoran por su coste amortizado, utilizando el método de la tasa de interés efectiva. Los intereses devengados de los préstamos se reconocen en la cuenta de resultados de acuerdo a la tasa efectiva.

Derivados de cobertura

El Grupo contrata derivados de cobertura por tipo de cambio y fuel para el negocio aéreo y de viajes.

Estos instrumentos financieros derivados se valoran inicialmente a su valor razonable. Los derivados se registran como un activo financiero si su valor es positivo y como pasivo financiero si es negativo.

En el momento inicial el Grupo designa formalmente y documenta la relación de cobertura. La contabilización de las operaciones de cobertura sólo resulta de aplicación cuando se espera que la cobertura sea altamente eficaz al inicio de la cobertura y en los ejercicios siguientes.

El Grupo reconoce en patrimonio neto las pérdidas o ganancias procedentes de la valoración a valor razonable del instrumento de cobertura que corresponden a la parte que se haya identificado como cobertura eficaz. La parte de la cobertura que se considera ineficaz, así como el componente específico de la pérdida o ganancia o flujos de efectivo relacionados con el instrumento de cobertura, excluidos de la valoración de la eficacia de la cobertura, se reconocen con cargo o abono a cuentas de gastos o ingresos.

Los criterios de cobertura contable dejan de aplicarse cuando el instrumento de cobertura vence o es enajenado, cancelado o liquidado, o bien en el caso de que la relación de cobertura deje de cumplir los requisitos establecidos para ser tratada como tal, o en caso de que se revoque la designación. En estos casos, las ganancias o pérdidas acumuladas en patrimonio neto no son imputadas a resultados hasta el momento en que la operación prevista o comprometida afecte al resultado. No obstante, si la ocurrencia de la transacción deja de ser probable, las ganancias y pérdidas acumuladas en patrimonio neto son llevadas a la cuenta de resultados consolidada inmediatamente.

INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE

El Grupo clasifica las valoraciones a valor razonable utilizando una jerarquía que refleja la relevancia de las variables utilizadas en las valoraciones, de acuerdo con los siguientes niveles:

- Nivel 1: Precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos.
- Nivel 2: Variables distintas a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que sean observables para el activo o pasivo, directamente (es decir, como precios) o indirectamente (es decir, derivadas de los precios).
- Nivel 3: Variables, utilizadas para el activo o pasivo, que no estén basadas en datos de mercado observables (variables no observables).

Las técnicas de valoración de los derivados de cobertura de tipo de interés, tipo de cambio y combustible incluyen modelos de precios futuros, utilizando cálculos de valor actual. Los modelos incluyen diversos datos como tipos de cambio al contado y a plazo, curvas de rendimiento y diferenciales entre las distintas monedas, curvas de tipos de interés y curvas de tipo de cambio a plazo de combustible.

El valor razonable de todos los activos y pasivos financieros corrientes se consideran coincidentes con el coste amortizado dado que el vencimiento de los mismos es próximo a la fecha de cierre.

3.11 ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

El Grupo clasifica en el epígrafe de “Activos no corrientes mantenidos para la venta” aquellos activos cuyo valor contable se va a recuperar fundamentalmente a través de su venta, en lugar de por su uso continuado, cuando cumplen los siguientes requisitos:

- Están disponibles en sus condiciones actuales para su venta inmediata.
- Su venta es altamente probable.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se valoran al menor de su valor contable y su valor razonable menos los costes de venta. Estos activos no se amortizan y, en caso de que sea necesario, se dotan las oportunas correcciones valorativas de forma que el valor contable no exceda el valor razonable menos los costes de venta.

Los activos no corrientes que dejen de estar clasificados como mantenidos para la venta, se valoran al menor de su valor contable antes de su clasificación, menos amortizaciones, depreciaciones o revalorizaciones que se hubieran reconocido si no se hubieran clasificado como tales y el valor recuperable en la fecha de reclasificación. Los ajustes de valoración derivados de dicha reclasificación se reconocen en resultados de las actividades continuadas.

3.12 ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS

De acuerdo a la NIIF 5 se considera una actividad interrumpida la actividad o activo mantenido para la venta si:

- Representa una línea de negocio o un área geográfica de la explotación, que sea significativa y pueda considerarse separada del resto;
- Forma parte de un plan individual y coordinado para enajenar o disponer por otra vía de una línea de negocio o de un área geográfica de la explotación que sea significativa y pueda considerarse separada del resto; o
- Es una empresa dependiente adquirida exclusivamente con la finalidad de venderla.

Los ingresos y gastos de esta actividad se incluyen por un importe único, una vez deducido el efecto impositivo, en el epígrafe “Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos”. También se incluye en esta partida el resultado después de impuestos reconocido por la valoración a valor razonable menos los costes de venta de los activos o grupos enajenables de elementos que constituyan la actividad interrumpida.

Si el Grupo deja de clasificar un componente como actividad interrumpida, los resultados previamente presentados como actividades interrumpidas, se reclasifican a actividades continuadas para todos los ejercicios presentados.

3.13 EXISTENCIAS

Son los bienes destinados a consumo o venta en el transcurso de la actividad ordinaria de los hoteles (comidas y bebidas, tiendas de regalos, mantenimiento), de los artículos de regalo y venta de la División de Viajes y repuestos del negocio aéreo. Las existencias se valoran al menor del precio medio ponderado o valor de realización.

3.14 EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

El Grupo considera como efectivo y otros activos líquidos todas aquellas inversiones con un vencimiento inicial no superior a tres meses y carentes de riesgo de cambio de valor.

3.15 SUBVENCIONES DE CAPITAL

Las subvenciones de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido. Se imputa en la cuenta de resultados en función de la vida útil estimada del activo subvencionado.

3.16 PROVISIONES

Las provisiones se registran cuando existe una obligación presente, como consecuencia de un hecho pasado, que hace probable que se produzca una salida de recursos del Grupo y además puede ser estimado de forma fiable el importe de dicha obligación.

PROVISIONES POR CONTRATOS ONEROSOS

Se define un contrato de carácter oneroso como aquél en el que los costos inevitables de cumplir con las obligaciones que conlleva exceden a los beneficios económicos que se esperan recibir del mismo. Los costos inevitables del contrato reflejarán los menores costos netos por resolver el mismo.

Antes de proceder a dotar una provisión por contrato oneroso, el Grupo procederá a deteriorar los activos dedicados a cumplir las obligaciones derivadas del contrato.

Si el Grupo tiene un contrato de carácter oneroso, las obligaciones presentes que se deriven del mismo son reconocidas y medidas, en los estados financieros, como provisiones.

En la nota 20 se detallan las principales contingencias que originan las provisiones reconocidas en el balance.

3.17 RETRIBUCIONES LABORALES Y OTROS PASIVOS LABORALES A LARGO PLAZO

PLANES DE PRESTACIÓN DEFINIDA

El pasivo por prestaciones definidas corresponde al valor actual de las obligaciones por prestaciones definidas existentes a la fecha de cierre, menos el valor razonable a dicha fecha de los activos afectos al plan.

En España, estos planes por prestación definida corresponden a premios de vinculación/jubilación relacionados con determinados convenios colectivos del sector de Hostelería y del convenio colectivo nacional de Agencias de Viaje.

Estos compromisos son de prestación definida y se cuantifican de acuerdo a cálculos actuariales. El gasto o ingreso correspondiente a los planes de prestación definida se registra en la partida gastos por retribuciones a los empleados y se obtiene como resultado de la adición del importe neto del coste por servicios del ejercicio corriente y el coste neto por intereses del pasivo o activo neto por prestaciones definidas.

El importe del recalcu de la valoración del pasivo o activo neto por prestaciones definidas, se reconoce en "Patrimonio neto". El recalcu comprende las pérdidas y ganancias actuariales, el rendimiento neto de los activos afectos a los planes y cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo o activo.

INDEMNIZACIONES POR DESPIDO

Las indemnizaciones por cese se reconocen en el momento en que el Grupo ya no puede retirar la oferta y cuando los costes de una reestructuración suponen el pago de indemnizaciones por cese.

En las indemnizaciones por cese consecuencia de la decisión de los empleados de aceptar una oferta, se considera que el Grupo ya no puede retirar la oferta, en el momento en que los empleados la aceptan.

En las indemnizaciones por cese involuntario, se considera que el Grupo ya no puede retirar la oferta cuando se ha comunicado a los empleados afectados o a los representantes sindicales.

3.18 RECONOCIMIENTO DE INGRESOS

El detalle de la política de reconocimiento de ingresos del Grupo para cada área de ingresos es como sigue:

- a. **Ingresos por prestación de servicios procedentes de la actividad de explotación hotelera en régimen de propiedad y alquiler:** Estos ingresos se reflejan en función de su devengo. El Grupo refleja en la cuenta de pérdidas y ganancias las ventas y los gastos de explotación de los hoteles propios y arrendados propiedad de terceros, y asume los derechos y obligaciones inherentes del negocio hotelero en nombre propio.
- b. **Ingresos por prestación de servicios de la actividad de gestión hotelera:** Estos ingresos se reconocen por los honorarios de la gestión realizados en función de su devengo.
- c. **Ingresos por prestación de servicios en la actividad de explotación de casinos de juego:** Estos ingresos se reconocen en función de su devengo, por la diferencia entre el importe jugado y la ganancia del jugador.
- d. **Ingresos de la actividad de Viajes Minorista:** La División de Viajes realiza, fundamentalmente, una actividad de intermediación en la venta de viajes. Los ingresos se presentan por el margen entre el importe de venta y coste de venta y se reconocen en el momento de la entrega de la documentación del viaje momento en que se transmiten los riesgos y beneficios al cliente, con independencia del momento de inicio del viaje y del momento en que se prestarán los servicios contratados.
- e. **Ingresos de la actividad de Viajes Mayorista:** El reconocimiento de las ventas y sus costes de aprovisionamientos se realiza en la fecha de inicio del viaje.
- f. **Ingresos de la actividad aérea:** Los ingresos derivados de la prestación de servicios de transporte aéreo se reconocen cuando se realiza el vuelo correspondiente.
- g. **Ingresos por venta de derechos de uso (Time Share):** Desde el 1 de enero de 2018 (fecha de entrada en vigor de la NIIF 15), la venta de derechos de Tiempo Compartido (Time Share) se registran como ingresos a lo largo de la vida media estimada del contrato. El importe de la venta es registrado como un ingreso diferido en el epígrafe de "Periodificaciones a largo plazo" del pasivo del estado de situación financiera consolidado, en el ejercicio de su contratación, e imputándose a resultados durante la vida media del contrato de forma lineal. Los gastos incrementales para la obtención de un contrato y aquellos otros gastos necesarios para comenzar el servicio contratado se activan como activo intangible y se llevan a resultados mediante su amortización también durante la vida media del contrato. Aquellos contratos firmados y cancelados en el mismo ejercicio se reconocen como ingresos del ejercicio por el importe cobrado en efectivo. Por lo tanto, sólo se difieren como ingresos diferidos aquellos contratos firmados y que no han sido cancelados en el mismo ejercicio.

3.19 IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

El gasto o ingreso por el impuesto sobre el beneficio comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad a pagar como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio del ejercicio.

Los activos o pasivos por impuesto corriente, se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente o aprobada al cierre del ejercicio.

Como norma general, se reconoce un pasivo por impuesto diferido por las diferencias temporarias imponibles, que son aquellas diferencias que darán lugar a mayores cantidades a pagar o menores cantidades a devolver por impuestos en ejercicios futuros. Se reconocerá un activo por impuesto diferido cuando existan diferencias temporarias deducibles, bases imponibles negativas compensables o deducciones pendientes de aplicación, siempre que resulte probable que la empresa disponga de ganancias fiscales futuras que permitan su aplicación. A estos efectos se entiende por diferencia temporaria aquellas diferencias entre el valor contable de los activos y pasivos y su valor fiscal y que darán lugar a menores cantidades a pagar o mayores cantidades a devolver por impuestos en ejercicios futuros.

Los pasivos diferidos consecuencia de diferencias temporarias imponibles se reconocen en todos los casos excepto que:

- Surjan del reconocimiento inicial de un fondo de comercio o del reconocimiento de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y además en el momento de realizar la transacción no afectó ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto.

- Correspondan a diferencias asociadas con inversiones en sociedades dependientes sobre las que el Grupo tenga la capacidad de controlar el momento de su reversión y no fuese probable que se produzca su reversión en un futuro previsible.

Los activos diferidos por diferencias temporarias deducibles se reconocen siempre que:

- Resulte probable que existan ganancias fiscales futuras suficientes para su compensación excepto en aquellos casos en las que las diferencias surjan del reconocimiento inicial de activos o pasivos en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afectó ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto;
- Correspondan a diferencias temporarias asociadas con inversiones en dependientes en la medida en que las diferencias temporarias vayan a revertir en un futuro previsible y se espere generar bases imponibles futuras positivas para compensar las diferencias.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se valoran por los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, conforme a la normativa vigente y a los tipos que están aprobados o se encuentren a punto de aprobarse y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que el Grupo espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

El gasto o ingreso por impuesto corriente o diferido se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, si están relacionados con partidas reconocidas directamente en patrimonio se reconocen también en patrimonio neto y no en la cuenta de resultados.

3.20 TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional aplicando los tipos de cambio entre la moneda funcional y la moneda extranjera en las fechas en las que se efectúan las transacciones.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda diferente a la moneda funcional de cada sociedad se han convertido a su moneda funcional aplicando el tipo existente al cierre del ejercicio, mientras que los no monetarios valorados a coste histórico, se convierten aplicando los tipos de cambio aplicados en la fecha en la que tuvo lugar la transacción.

Las diferencias que se ponen de manifiesto en la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y en la conversión a euros de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en resultados.

4. POLÍTICAS Y OBJETIVOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

En el curso habitual de las operaciones, el Grupo se encuentra expuesto al riesgo de crédito, riesgo por tipo de interés, riesgo de tipo de cambio y riesgo de liquidez. Los principales riesgos financieros del Grupo son el riesgo de variaciones en el tipo de interés y el riesgo de tipo de cambio. La Dirección del Grupo revisa y aprueba las políticas para gestionar dichos riesgos, tal y como se indica a continuación:

RIESGO DE CRÉDITO

Los instrumentos financieros que están expuestos al riesgo crediticio son en su mayor parte las cuentas por cobrar de clientes. Estas cuentas por cobrar son generadas por la venta de servicios a clientes. El Grupo tiene como política mitigar este riesgo otorgándole un límite de crédito, dependiendo de su volumen y su calidad crediticia. Para ampliar el límite de crédito inicialmente establecido se requiere la aprobación por parte del director de cada uno de los hoteles y agencias de viajes. Periódicamente cada hotel revisa la antigüedad de los saldos de clientes y revisa los saldos que puedan presentar problemas de morosidad. El Grupo mantiene provisiones en caso de posibles pérdidas basadas en la evaluación por parte de la gerencia de la situación financiera de los clientes, la historia de pago del mismo y la antigüedad de los saldos, de acuerdo a la pérdida esperada por insolvencias. Históricamente las pérdidas derivadas por este riesgo se mantienen dentro del rango esperado por la gerencia siendo este poco significativo.

Desde la declaración de la pandemia del COVID-19, la dirección y los administradores revisaron los límites de crédito de los clientes del Grupo y establecieron un procedimiento de seguimiento, con el fin de identificar y anticipar posibles insolvencias y disminuir el riesgo de crédito.

Además, y con el fin de minimizar una posible influencia negativa del comportamiento de pagos de nuestros deudores, el Grupo tiene suscritas pólizas de seguro de crédito que prestan los servicios de prevención. Para la concesión de estos seguros, la compañía aseguradora realiza un estudio de la solvencia crediticia de los clientes y en el caso de la aceptación de la cobertura, garantiza el cobro del crédito asegurado en caso de resultar impagado. La compañía aseguradora se ocupa de la gestión del recobro que, si no tiene éxito, terminará con el pago de la indemnización en el plazo preestablecido.

Actualmente no existen concentraciones de riesgo inusualmente elevadas. El riesgo de crédito máximo asumido operaciones comerciales por el Grupo es el saldo neto contable detallado por epígrafes en las notas 10, 11, 12 y 13. En la nota 11 se desglosan los saldos de clientes por antigüedad.

Respecto al riesgo de crédito proveniente de otros activos financieros, que comprenden saldos de tesorería y depósitos a corto plazo, el riesgo de crédito provendría por la incapacidad de responder a dichos saldos por la contraparte (entidades financieras), con un riesgo máximo equivalente al importe en libros de dichos instrumentos incluidos en los epígrafes de "Efectivo y otros activos líquidos equivalentes" y "Otros activos financieros corrientes".

El Grupo tiene concedidos préstamos a terceros incluidos en el epígrafe "Otros activos financieros no corrientes" para los cuáles se analiza su posible deterioro en función a la situación crediticia de cada deudor de forma individualizada y, en su caso, del valor de la garantía subyacente relacionada con el crédito.

RIESGO DE MERCADO

RIESGO POR TIPO DE INTERÉS

El riesgo por variaciones del tipo de interés de mercado afecta principalmente a la deuda contratada a tipo de interés variable. Toda la deuda está remunerada a un tipo de interés variable a excepción de deuda bancaria por importe de 422,5 millones de euros y otros pasivos financieros por importe de 165,1 que está remunerado a un tipo fijo.

A 31 de diciembre de 2020, si las tasas de interés existentes en el periodo hubiesen sido 50 puntos básicos inferiores y manteniéndose todas las demás variables constantes, el importe del beneficio consolidado antes de impuestos del periodo hubiese tenido un aumento de 2.378 miles de euros en resultado. Si en caso contrario la tasa variable de intereses hubiese estado 50 puntos básicos por encima de las existentes y manteniéndose todas las demás variables constantes, el importe del beneficio consolidado antes de impuestos se hubiese reducido en 2.778 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2019, si las tasas de interés existentes en el periodo hubiesen sido 50 puntos básicos inferiores y manteniéndose todas las demás variables constantes, el importe del beneficio consolidado antes de impuestos del periodo hubiese tenido un aumento de 1.823 miles de euros en resultado. Si en caso contrario la tasa variable de intereses hubiese estado 50 puntos básicos por encima de las existentes y manteniéndose todas las demás variables constantes, el importe del beneficio consolidado antes de impuestos se hubiese reducido en 1.823 miles de euros.

El Grupo tiene firmados contratos a fecha de cierre del ejercicio de permuta de tipo de interés variable por tipo fijo, sobre un nominal de 50 millones de euros, pero cuyo vencimiento es abril de 2021 (nota 24) y un contrato para cubrirse que el Euribor 3 meses no sea superior al 0% (cap) por un nominal inicial de 80 millones de euros, el cual va disminuyendo progresivamente hasta 2025 (nota 15).

RIESGO POR TIPOS DE CAMBIO DIVISIÓN HOTELES

Debido a que el Grupo mantiene un elevado volumen de inversiones en hoteles situados fuera del territorio español, los resultados consolidados del Grupo pueden verse afectados por variaciones en los tipos de cambio. El endeudamiento está denominado en moneda similar a la que genera los flujos de efectivos de las operaciones de los hoteles. Esto hace la función de una cobertura económica.

La cuenta de resultados de los hoteles ubicados en países cuya moneda no es el euro, se ve influenciada por la variación del tipo de cambio de sus monedas respecto al dólar americano y el euro. Para calcular el análisis de sensibilidad para 2020 y 2019 sobre la cuenta de resultados se ha tomado la cifra de resultado antes de impuestos en las monedas locales de los países más

significativos por volumen de negocio calculando el efecto neto que tendría en resultados consolidados variaciones del 5% y 10% en más o menos del euro respecto cada moneda local.

El análisis de sensibilidad para 2020 es el siguiente:

VARIACIÓN %	EEUU y América Latina	Otros
+10%	(7.721.241)	(1.481.051)
+5%	(3.657.430)	(701.550)
-5%	3.309.103	634.736
-10%	6.317.379	1.211.769

El análisis de sensibilidad para 2019 es el siguiente:

VARIACIÓN %	EEUU y América Latina	Otros
+10%	16.566.922	227.112
+5%	7.847.489	107.579
-5%	(7.100.110)	(97.334)
-10%	(13.554.755)	(185.819)

RIESGO POR TIPOS DE CAMBIO Y COMBUSTIBLE DIVISIÓN VIAJES

En la división de Viajes se contratan instrumentos financieros de coberturas sobre compra y venta de divisa. Las compañías aéreas contratan, además instrumentos financieros de cobertura sobre combustible. La contratación de dichas coberturas se realiza en base a las transacciones futuras estimadas. El Grupo asegura la eficacia de los anteriores instrumentos financieros estableciendo una cobertura sobre una parte significativa de las transacciones futuras previstas. En las notas 15, 24 y 25 se da información detallada al respecto.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El Grupo maneja su riesgo de liquidez asegurándose que siempre exista efectivo suficiente para cubrir sus deudas cuando estas son requeridas para el pago en condiciones normales de negocio, sin incurrir en pérdidas inaceptables que puedan deteriorar la reputación de la misma.

El Grupo revisa sus necesidades de liquidez en función de los presupuestos de tesorería, considerando las fechas de vencimiento de los saldos a cobrar y pagar y los flujos de caja proyectados. El balance consolidado del Grupo presenta a 31 de diciembre de 2020 un fondo de maniobra positivo de 133,9 millones de euros (64,0 millones negativo al 31 de diciembre de 2019), además dispone de pólizas de crédito por importe no dispuesto de 502 millones de euros del cual 204 millones son de vencimiento a largo plazo.

Para hacer frente a las necesidades de tesorería derivadas del COVID-19 y salvaguardar al máximo la posición de liquidez del Grupo, los Administradores de la Sociedad dominante han adoptado diversas medidas que se detallan en el apartado "Efectos de la pandemia Covid-19 en la actividad del Grupo" de la Nota 2.1 de la presente Memoria.

GESTIÓN DEL CAPITAL

El Grupo gestiona el capital de forma que se mantenga una ratio de endeudamiento que dé una estabilidad financiera al Grupo, buscando inversiones con óptimas tasas de rentabilidad con el objetivo de generar mayor solidez y rentabilidad al Grupo.

Como se puede observar en el balance la mayor parte de la deuda es a largo plazo. Estas ratios reflejan que la gestión del capital sigue unos criterios de prudencia ya que los flujos esperados de los próximos años y la situación patrimonial del Grupo cubrirán el servicio de la deuda.

5. CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN DEL EJERCICIO 2020

Durante el ejercicio 2020 se han adquirido:

- El 50% adicional de la sociedad Barceló Hotel Group Gulf DMCC pasando así a tener el 100% de la misma y el control de la misma. Esta sociedad se dedica a la gestión de hoteles en el Golfo Pérsico.
- El 90% de la sociedad Michamvi Resort Developments LTD, propietaria de un derecho sobre unos terrenos para el desarrollo de un complejo hotelero en Zanzíbar.

Durante el ejercicio se han enajenado las sociedades Inmobiliaria Formentor, S.A., Formentor Urbanizadora, S.A., Naugolequi, Vinyes de Formentor, S.L y Travelsens USA, se ha liquidado Barceló Hospitality USA y se ha constituido una sociedad denominada Barceló Business Services, S.L

CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN DEL EJERCICIO 2019

Durante el ejercicio 2019 se han constituido las siguientes sociedades:

- Barceló Punta Umbría, S.L.
- Ávoris Italia, S.R.L.
- Ávoris Congress Colombia, S.A.S.

Durante el ejercicio 2019 se ha adquirido el 100% de las siguientes sociedades:

- Palmeraie Maroc Emirats, S.A.
- Wahate Aguedal, S.A.
- Punta Umbría Turística, S.A.
- Condominio do Mar-Gestao Inmobiliaria, S.A.

Durante el ejercicio 2019 se ha adquirido el 51% de la sociedad Emeraldtown-Empreendimientos Inmobiliários e Turísticos, Lda.

5.1 COMBINACIÓN DE NEGOCIOS

Barceló Hotel Group Gulf DMCC

En mayo de 2020 se procedió a la adquisición del 50% restante de la sociedad Barceló Hotel Group Gulf DMCC por un importe de 775 miles de USD, tomando el control de la Sociedad. La operación ha generado un fondo de comercio de 880 miles de euros. Los activos y pasivos adquiridos en la combinación de negocios (provisional) a valor razonable por la compra de esta sociedad fueron los siguientes:

	Miles de euros
Activos No Corrientes	5
Activos Corrientes	270
Total Activo	275
Pasivos Corrientes	447
Total Pasivo	447
Coste Combinación	708
Fondo de comercio	880

El resultado integrado desde la fecha de la combinación de negocios ha sido el siguiente:

	Miles de euros
Ingresos de explotación	1.202
Gastos de personal	(682)
Otros gastos de explotación	(642)
Diferencias de cambio	(7)
Resultado antes de impuestos	(128)

Punta Umbría Turística, S.L

El 23 de mayo de 2019 se procedió a la adquisición de la totalidad de las acciones de la sociedad Punta Umbría Turística, S.L. La Sociedad es propietaria de un complejo hotelero de 1.193 habitaciones situado en Punta Umbría-Huelva. El coste por la adquisición del 85% de la sociedad fue de 95,9 millones, pero previamente ya se disponía de un 15% de las acciones y se tenía otorgado un crédito a esta sociedad cuyo valor recuperable a fecha de adquisición era de 38,2 millones (valor nominal 77,4 millones de euros). Por lo tanto, el coste de la combinación de negocios ascendió a 134,1 millones de euros. El importe correspondiente a los 95,9 millones de euros estaba formado por un pago en efectivo de 42,6 millones de euros y 60 pagarés de un millón de euros cada uno pagaderos los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de cada año entre 2019 y 2033, ambos inclusive. Dicho pago aplazado no estaba remunerado a un interés explícito por lo que se valoró por su coste amortizado aplicando un tipo de interés anual de descuento del 1,631%. El valor actual resultante ascendió a 53,3 millones de euros. No se reconoció beneficio alguno en la cuenta de resultados del ejercicio derivado de la participación previa en la adquirida. Los activos y pasivos adquiridos en la combinación de negocios a valor razonable por la compra de esta sociedad fueron los siguientes:

	Miles de Euros
Activos No Corrientes	150.603
Activos Corrientes	6.340
Total Activo	156.943
Pasivos No Corrientes	14.869
Pasivos Corrientes	14.560
Total Pasivo	29.429
Coste Combinación	134.066
Fondo de comercio	6.552

El resultado integrado en el ejercicio 2019 desde la fecha de la combinación de negocios fue el siguiente:

	Miles de Euros
Ingresos de explotación	26.317
Gastos de personal	(7.511)
Otros gastos de explotación	(14.186)
Resultado financiero	(3.389)
Resultado antes de impuestos	1.231
Impuestos	(268)
Resultado después de impuestos	963

El ingreso ordinario y el resultado si la combinación de negocios si se hubiera realizado a principios de ejercicio hubiera sido 32.246 y 295 miles de euros respectivamente

Palmeraie Maroc Emirats, S.A.

El 14 de enero de 2019 se procedió a la adquisición de la totalidad de las acciones de la sociedad Palmeraie Maroc Emirats, S.A.,. El coste de la combinación de negocios fue de 16,7 millones de euros pagados en efectivo. Los activos y pasivos adquiridos en la combinación de negocios (provisional) a valor razonable por la compra de esta sociedad fueron los siguientes:

	Miles de Euros
Activos no corrientes	31.537
Activos corrientes	3.109
Total Activo	34.646
Pasivos no corrientes	13.210
Pasivos corrientes	4.696
Total Pasivo	17.906
Coste Combinación	16.740

El resultado integrado en el ejercicio 2019 desde la fecha de la combinación de negocios ha sido el siguiente:

	Miles de Euros
Ingresos de explotación	7.688
Gastos de personal	(2.169)
Otros gastos de explotación	(5.994)
Resultado financiero	(277)
Resultado antes de impuestos	(752)
Impuestos	181
Resultado después de impuestos	(571)

Wahate Aguedal, S.A.

En enero de 2019 se procedió a la adquisición de la totalidad de las acciones de la sociedad Wahate Aguedal, S.A. El coste de adquisición fue de 3,4 millones de euros. La adquisición de la sociedad no fue una combinación de negocios al tratarse de una sociedad inactiva propietaria de un terreno en Marruecos. Los activos y pasivos adquiridos por la compra de esta sociedad fueron los siguientes:

	Miles de Euros
Activos no corrientes (terreno)	3.192
Activos corrientes	435
Total Activo	3.627
Pasivos corrientes	191
Total Pasivo	191
Coste adquisición	3.436

El resultado integrado en el ejercicio 2019 desde la fecha de la combinación de negocios fue el siguiente:

	Miles de Euros
Otros gastos de explotación	(131)
Resultado antes de impuestos	(131)
Impuestos	17
Resultado después de impuestos	(114)

Condominio do Mar-Gestao Inmobiliaria, S.A.

En mayo de 2019 se procedió a la adquisición de la totalidad de las acciones de la sociedad Condominio do Mar-Gestao Inmobiliaria, S.A. El coste de adquisición fue de 10 millones de euros. La adquisición de la sociedad no fue una combinación de negocios al tratarse de una sociedad inactiva propietaria de un terreno en Cabo Verde.

	Miles de Euros
Activos no corrientes (terreno)	10.000
Total Activo	10.000
Pasivos no corrientes	-
Total Pasivos	-
Coste adquisición	10.000

La sociedad no generó ningún resultado desde la adquisición.

Emeraldtown - Empreendimentos Imobiliários e Turísticos, Lda

En mayo de 2019 se procedió a la adquisición del 51% de las acciones de la sociedad Emeraldtown - Empreendimentos Imobiliários e Turísticos, Lda. El coste de adquisición fue de 2,1 millones de euros. La adquisición del control de la sociedad no fue una combinación de negocios al tratarse de una sociedad inactiva propietaria de un inmueble a reformar en Madeira. Los activos y pasivos adquiridos en la adquisición de la sociedad a valor razonable fueron los siguientes:

	Miles de Euros
Activos no corrientes	10.794
Activos corrientes	688
Total Activo	11.482
Pasivos no corrientes	7.314
Pasivos corrientes	86
Total Pasivo	7.400
Coste Combinación	2.082

El importe de la participación no dominante en la adquirida a fecha de adquisición ascendió a 1.750 miles de euros.

El resultado integrado en el ejercicio 2019 desde la fecha de la combinación de negocios fue el siguiente:

	Miles de Euros
Otros gastos de explotación	(167)
Resultado financiero	(13)
Resultado antes de impuestos	(180)
Impuestos	-
Resultado después de impuestos	(180)

6. ACTIVOS INTANGIBLES

6.1 FONDO DE COMERCIO

El detalle del movimiento del fondo de comercio del ejercicio 2020 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Altas	Bajas	Diferencia de conversión	Deterioro	Saldo al 31/12/2020
Fondo de comercio	105.026.024	880.155	-	(558.117)	-	105.348.062
Total	105.026.024	880.155	-	(558.117)	-	105.348.062

El saldo a 31 de diciembre de 2020 corresponde principalmente a Viajes Catai (46,0 millones de euros), Mayorista de Viajes (27,5 millones de euros), Punta Umbría Turística (6,6 millones de euros) y Nortravel (6,4 millones de euros). Mismos importes a 31 de diciembre de 2019. El alta del ejercicio 2020 se corresponde con la adquisición de Hotel Group Gulf DMCC detallado en la nota 5.

El detalle del movimiento del fondo de comercio del ejercicio 2019 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Adiciones	Bajas	Diferencia de conversión	Deterioro	Saldo al 31/12/2019
Fondo de comercio	125.246.277	6.552.149	(5.782.380)	102.300	(21.092.322)	105.026.024
Total	125.246.277	6.552.149	(5.782.380)	102.300	(21.092.322)	105.026.024

Las adiciones del ejercicio 2019 se correspondían a la combinación de negocios de Punta Umbría Turística, S.L.

Las bajas de 2019 correspondían principalmente, al ajuste definitivo del fondo de comercio del banco de camas de SERHS.

El deterioro correspondía a los fondos de comercio de Mayorista de Viajes y Halcón Viagens y se hallaba incluido en el epígrafe Amortización y deterioro de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019.

El Grupo a lo largo de su historia en el sector hotelero y de viajes minorista ha desarrollado un importante modelo de gestión "Barceló" y "Best Practices". Dicho Know-How constituye un relevante conjunto de conocimientos, informaciones técnicas, pericias, habilidades y procedimientos secretos que permiten la mejora de los procesos operativos de los hoteles, así como de sus sistemas de información, gestión de los recursos y de los sistemas de calidad y medioambientales, optimizando el resultado del mismo.

VALOR RECUPERABLE DE LAS UGES

Para el cálculo del valor recuperable de las UGEs se tiene en cuenta el grado de desarrollo económico de la economía en la que opera, y otras variables como cuota de mercado, en los mercados en los que las UGEs tienen presencia, etc.

Son también consideradas las variables de tasa de descuento (k_e) y tasa de crecimiento a perpetuidad (g) que, con carácter general, responden a las siguientes definiciones:

Tasa de descuento (k_e) = Tasa libre de riesgo del país + (β * Prima de riesgo del mercado de renta variable).

Tasa de crecimiento a perpetuidad (g): considerando para su cálculo la previsión de inflación a largo plazo del FMI.

En las proyecciones de flujos de efectivo de la División de Viajes se han considerado los flujos de efectivos, sin sinergias proyectados en el Plan de Viabilidad aprobado por SEPI para poder acceder a la financiación concedida correspondientes a los cinco primeros ejercicios, mientras que en los años siguientes se calcula el valor residual, estableciéndose una renta perpetua basada en los flujos de efectivo del último periodo de las estimaciones, con una tasa de crecimiento sustentada en la tasa de inflación prevista en el mercado geográfico en el que opera cada unidad generadora de efectivo. Las proyecciones se calculan en la moneda de su generación.

La tasa de descuento se basa en la tasa libre de riesgo, que, con carácter general, se corresponde con la rentabilidad efectiva de los Bonos del Estado Español a 10 años, en la prima de riesgo país, en la prima de riesgo del sector, calculado a partir del coeficiente Beta de entidades comparables y de la prima de riesgo de mercado.

El coste de la deuda se basa en el coste real de la deuda a la fecha del test de deterioro equivalente a los tipos de interés de los créditos que la unidad generadora de efectivo está obligada a devolver.

La tasa de descuento pretax resultante aplicada está entre el 10,37% y el 12,33% y la tasa de crecimiento a perpetuidad 1%.

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Por otra parte, la entidad analiza al menos anualmente las hipótesis utilizadas en la estimación de los flujos de efectivo futuros y actualiza los mismos en función de los resultados reales y la experiencia pasada.

Ante variaciones razonables de cualquiera de las hipótesis clave, no cabe esperar que el valor en libros sea superior al valor recuperable de las UGEs.

En concreto, los estudios realizados para las principales UGEs analizadas arrojan que Catai, con un incremento de 1 p.p. en la tasa de descuento o una reducción de 0,25 p.p. en la tasa de crecimiento a perpetuidad aplicable a la UGE, supondría un deterioro de 2,1 millones de euros.

En el caso de Mayorista de Viajes, con un incremento de 1 p.p. en la tasa de descuento o una reducción de 0,25 p.p. en la tasa de crecimiento a perpetuidad aplicable a estas UGEs en ningún caso supone una caída de esta magnitud por debajo del valor atribuido en libros a dicha UGE.

6.2 OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

El detalle del movimiento de los activos intangibles del ejercicio 2020 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Adiciones	Bajas	Diferencias de Conversión	Trasposos	Saldo al 31/12/2020
Coste de Adquisición						
Patentes, licencias y similares	3.574.140	-	(43.970)	(19.621)	-	3.510.550
Derechos de Traspaso	32.057.056	1	-	-	1.656.321	33.713.375
Aplicaciones informáticas	119.438.005	9.150.541	(76.832)	(830.035)	2.654.705	130.336.384
Contratos Time Share	67.984.100	4.668.791	-	(9.481.654)	-	63.171.237
Otro inmovilizado intangible	44.857.959	6.645.463	-	(3.490.183)	(2.638.260)	45.374.979
	267.911.260	20.464.797	(120.802)	(13.821.493)	1.672.765	276.106.525
Amortización Acumulada						
Patentes, licencias y similares	(3.034.424)	(251.271)	18.392	5.294	-	(3.262.009)
Derechos de Traspaso	(14.149.331)	(1.216.131)	-	-	(1.656.321)	(17.021.783)
Aplicaciones informáticas	(90.281.033)	(14.157.540)	76.832	724.180	-	(103.637.561)
Contratos Time Share	(7.501.713)	(4.094.048)	-	1.111.481	-	(10.484.280)
Otro inmovilizado intangible	(12.415.528)	(2.565.370)	-	1.026.056	-	(13.954.841)
	(127.382.029)	(22.284.360)	95.224	2.867.011	(1.656.321)	(148.360.474)
Valor Neto	140.529.231	(1.819.563)	(25.578)	(10.954.482)	16.445	127.746.051

El detalle del movimiento de los activos intangibles del ejercicio 2019 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Nuevas incorporaciones	Adiciones	Bajas	Diferencias de Conversión	Trasposos	Saldo al 31/12/2019
Coste de Adquisición							
Patentes, licencias y similares	3.513.421	22.030	31.685	-	7.004	-	3.574.140
Derechos de Traspaso	32.057.056	-	-	-	-	-	32.057.056
Aplicaciones informáticas	101.728.191	174.436	14.475.787	(71.328)	143.794	2.987.125	119.438.005
Contratos Time Share	53.340.191	-	12.137.989	-	2.505.920	-	67.984.100
Otro inmovilizado intangible	42.217.052	64.033	2.303.650	(268.012)	654.094	(112.858)	44.857.959
	232.855.911	260.499	28.949.111	(339.340)	3.310.812	2.874.267	267.911.260
Amortización Acumulada							
Patentes, licencias y similares	(2.708.250)	-	(324.478)	-	(1.696)	-	(3.034.424)
Derechos de Traspaso	(12.935.402)	-	(1.213.929)	-	-	-	(14.149.331)
Aplicaciones informáticas	(77.073.813)	(64.033)	(13.104.409)	71.328	(110.106)	-	(90.281.033)
Contratos Time Share	(3.238.696)	-	(4.071.785)	-	(191.232)	-	(7.501.713)
Otro inmovilizado intangible	(10.015.236)	-	(2.249.091)	21.527	(172.728)	-	(12.415.528)
	(105.971.397)	(64.033)	(20.963.692)	92.855	(475.762)	-	(127.382.029)
Valor Neto	126.884.514	196.466	7.985.419	(246.485)	2.835.050	2.874.267	140.529.231

Las principales adiciones corresponden a los costes incrementales incurridos para conseguir los contratos de clientes de Tiempo Compartido (Time Share). Ver nota 3.19.g.

El Grupo tiene elementos de inmovilizado intangible totalmente amortizados a 31 de diciembre de 2020 por valor de 83,7 millones de euros (70,1 millones de euros al 31 de diciembre de 2019).

7. INMOVILIZADO MATERIAL

El detalle del movimiento del inmovilizado material del ejercicio 2020 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Adiciones	Bajas	Diferencias de Conversión	Trasposos	Saldo al 31/12/2020
Coste de Adquisición						
Terrenos y Bienes Naturales	587.339.526	-	(43.537.044)	(53.959.754)	-	489.842.727
Construcciones	1.519.306.160	21.891.233	(23.101.436)	(159.921.968)	12.623.024	1.370.797.015
Instalaciones Técnicas	238.890.256	6.768.637	(11.681.293)	(23.194.537)	9.461.204	220.244.266
Maquinaria	102.889.231	3.733.904	(4.104.498)	(12.744.628)	2.295.324	92.069.336
Uillaje	3.166.156	387.540	(260.847)	(118.777)	36.484	3.210.555
Otras Instalaciones	74.749.824	5.965.475	(1.369.683)	(5.652.474)	1.408.937	75.102.079
Mobiliario	254.258.965	8.832.188	(4.795.931)	(22.770.478)	1.814.952	237.339.696
Equipos para procesos Informáticos	22.603.861	989.839	(695.627)	(1.485.568)	207.010	21.619.515
Elementos de Transporte	23.186.494	6.056	(456.823)	(2.654.237)	86.141	20.167.630
Otro Inmovilizado Material	56.897.789	2.231.544	(3.847.679)	(3.325.451)	1.514.900	53.471.104
Inmovilizado Material en curso	23.854.571	21.247.836	(2.060.909)	(244.398)	(29.464.420)	13.332.681
	2.907.142.833	72.054.252	(95.911.768)	(286.072.270)	(16.445)	2.597.196.604
Amortización Acumulada						
Construcciones	(310.631.823)	(48.205.349)	15.380.400	33.579.448	-	(309.877.324)
Instalaciones Técnicas y maquinaria	(193.088.971)	(21.007.108)	12.932.182	21.762.804	-	(179.401.095)
Otro Inmovilizado	(256.008.470)	(28.885.201)	9.280.407	22.034.308	-	(253.578.956)
	(759.729.264)	(98.097.659)	37.592.988	77.376.560	-	(742.857.374)
Deterioro Inmovilizado Material	(69.149.753)	(3.250.678)	2.542.142	2.314.230	-	(67.544.059)
Valor Neto	2.078.263.816	(29.294.086)	(55.776.637)	(206.381.479)	(16.445)	1.786.795.171

Las principales adiciones de 2020 en el epígrafe de construcciones corresponden a la finalización de la fase IV del Complejo Maya, a las reformas del Hotel Santa Catalina y Barceló Costa Vasca, el resto de altas se corresponde con reformas ordinarias de los hoteles explotados por el Grupo.

Las bajas del ejercicio corresponden principalmente a la venta en diciembre de 2020 del hotel Royal Hideaway Formentor en Mallorca.

El detalle del movimiento del inmovilizado material del ejercicio 2019 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Nuevas incorporaciones	Adiciones	Bajas	Diferencias de Conversión	Trasposos	Saldo al 31/12/2019
Coste de Adquisición							
Terrenos y Bienes Naturales	501.531.686	67.166.716	7.683.001	(975.470)	11.894.798	38.795	587.339.526
Construcciones	1.214.542.999	137.063.422	36.341.235	(672.655)	27.864.815	104.166.344	1.519.306.160
Instalaciones Técnicas	198.817.271	8.026.127	9.626.423	(276.609)	2.619.493	20.077.551	238.890.256
Maquinaria	73.968.269	(20.210)	7.142.091	(343.216)	696.413	21.445.884	102.889.231
Uillaje	2.409.620	121.932	643.707	-	(9.103)	-	3.166.156
Otras Instalaciones	61.142.139	431.261	6.407.000	(470.708)	901.981	6.338.151	74.749.824
Mobiliario	216.850.206	6.789.491	15.440.360	(3.361.043)	2.985.595	15.554.356	254.258.965
Equipos para procesos Informáticos	23.552.064	(3.893.504)	2.008.129	(26.565)	226.058	737.679	22.603.861
Elementos de Transporte	20.717.014	8.876	257.728	(24.341)	1.211.471	1.015.746	23.186.494
Otro Inmovilizado Material	46.491.853	(186.662)	6.758.774	(153.018)	356.323	3.630.519	56.897.789
Inmovilizado Material en curso	44.428.978	10.806.203	144.867.939	(184.875)	2.291.499	(178.355.173)	23.854.571
	2.404.452.099	226.313.652	237.176.387	(6.488.500)	51.039.343	(5.350.148)	2.907.142.833
Amortización Acumulada							
Construcciones	(261.837.028)	-	(46.064.726)	206.825	(5.500.663)	2.563.769	(310.631.823)
Instalaciones Técnicas y maquinaria	(171.275.166)	-	(18.511.915)	338.533	(496.590)	(3.143.833)	(193.088.971)
Otro Inmovilizado	(228.990.841)	-	(27.591.331)	3.243.965	(2.748.827)	78.564	(256.008.470)
	(662.103.035)	-	(92.167.972)	3.789.323	(8.746.080)	(501.500)	(759.729.264)
Deterioro Inmovilizado Material	(75.808.080)	-	4.382.339	-	(701.393)	2.977.381	(69.149.753)
Valor Neto	1.666.540.984	226.313.652	149.390.754	(2.699.177)	41.591.870	(2.874.267)	2.078.263.816

Las nuevas incorporaciones de 2019 correspondían principalmente a la adquisición de los hoteles Barceló Punta Umbría Beach Resort, Punta Umbría Mar y Barceló Palmeraie.

Las principales adiciones correspondían a la construcción de la fase IV del Complejo Maya y la reforma del hotel Royal Hideaway Santa Catalina.

El epígrafe de Amortización y deterioro de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2020 incluye un importe de deterioro del inmovilizado material por importe 3,2 millones de euros y reversión por importe de 2,5 millones (reversión de deterioro de 4,4 miles de euros en 2019), correspondiente a dos hoteles en España que mejoraron sus resultados respecto a las expectativas previas.

No se han activado gastos financieros en el ejercicio 2020 ni en 2019.

El Grupo tiene elementos de inmovilizado material totalmente amortizados a 31 de diciembre de 2020 por valor de 348 millones de euros (350,9 millones de euros al 31 de diciembre de 2019).

8. INVERSIONES INMOBILIARIAS

Las Inversiones Inmobiliarias recogen el valor neto contable de los activos que se mantienen para generar rentas de alquiler o plusvalías. El detalle de las propiedades de inversión que mantiene el Grupo y el movimiento por ejercicios es el siguiente:

Ejercicio 2020

	Saldo al 31/12/2019	Deterioro inversiones inmobiliarias	Diferencias de Conversión	Amortización	Saldo al 31/12/2020
Centros Comerciales y Locales España	5.948.343	(737.498)	-	(57.022)	5.153.823
Terrenos Costa Rica	5.931.087	-	(860.888)	-	5.070.199
Total	11.879.430	(737.498)	(860.888)	(57.022)	10.224.023

Ejercicio 2019

	Saldo al 31/12/2018	Diferencias de Conversión	Amortización	Saldo al 31/12/2019
Centros Comerciales y Locales España	6.024.511	-	(76.168)	5.948.343
Terrenos Costa Rica	5.422.912	508.175	-	5.931.087
Total	11.447.423	508.175	(76.168)	11.879.430

Para los citados activos, el valor razonable no difiere significativamente del valor neto contable por el que están contabilizados. El valor de estos activos se encuentra corregido por deterioro en un importe de 11.553 miles de euros (12.115 miles de euros a 31 de diciembre de 2019). Se ha imputado un deterioro de 737 miles de euros en 2020 (cero en 2019).

9. INVERSIONES APLICANDO MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN

El movimiento de las inversiones en empresas asociadas del ejercicio 2020 es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2019	Resultado	Adiciones	Deterioro	Saldo al 31/12/2020
Santa Lucía, S.A.	1.241.115	-	-	-	1.241.115
Hotel Rívoli SA	-	(790.141)	1.787.037	-	996.896
Contuijo, S.L.	125.000	-	-	-	125.000
Caravel, S.A.	12.718.476	23.766	185.808	-	12.928.050
Société Financière d' Africa Palace, SA	10.396.773	(1.114.651)	-	-	9.282.122
Total	24.481.364	(1.881.026)	1.972.845	-	24.573.183

El movimiento de las inversiones en empresas asociadas del ejercicio 2019 es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2018	Resultado	Adiciones	Deterioro	Saldo al 31/12/2019
Santa Lucía, S.A.	1.241.115	-	-	-	1.241.115
Hotel Rívoli SA	5.347.408	(920.262)	360.811	(4.787.957)	-
Contuijo, S.L.	125.000	-	-	-	125.000
Caravel, S.A.	-	-	12.718.476	-	12.718.476
Société Financière d' Africa Palace, SA	10.366.619	30.154	-	-	10.396.773
Total	17.080.142	(890.108)	13.079.287	(4.787.957)	24.481.364

El 29 de octubre de 2019 se adquirió el 20% del capital social de la Sociedad Caravel, S.A., sociedad tunecina propietaria de un hotel y participaciones societarias en otras sociedades propietarias de hoteles en Túnez.

Las principales magnitudes de balance y cuenta de resultados de las sociedades asociadas del ejercicio 2020 son las siguientes:

(Miles de euros)		Activo no corriente	Activo corriente	Patrimonio	Pasivo no corriente	Pasivo corriente	Total Ingresos	Resultado Neto	Resultado Neto atribuido al Grupo
Santa Lucía, S.A.	50%	6.928	2.400	5.989	444	2.896	-	-	-
Hotel Rívoli SA	20%	26.722	2.402	4.984	22.220	1.920	5.098	(973)	(790)
Contuijo, S.L.	33%	49	419	117	200	151	656	(144)	-
Société Financière d' Africa Palace, SA	48%	11.941	4.267	3.454	11.380	1.374	1.469	(2.149)	(1.114)
Caravel, S.A.	20%	15.306	12.309	23.572	3.540	504	1.785	112	24

Las principales magnitudes de balance y cuenta de resultados de las sociedades asociadas del ejercicio 2019 son las siguientes:

(Miles de euros)		Activo no corriente	Activo corriente	Patrimonio	Pasivo no corriente	Pasivo corriente	Total Ingresos	Resultado Neto	Resultado Neto atribuido al Grupo
Santa Lucía, S.A.	50%	7.568	2.638	6.557	3.643	5	-	-	-
Hotel Rívoli SA	20%	27.094	3.285	(3.399)	26.988	6.789	5.390	(3.916)	(920)
Contuijo, S.L.	33%	3	709	262	-	450	2.099	16	-
Société Financière d' Africa Palace, SA	48%	7.348	5.169	5.442	3.182	3.893	7.446	64	30
Caravel, S.A.	27%	3.809	313	2.203	1.109	811	356	118	-

La diferencia entre el % de participación por el valor del patrimonio neto de la entidad asociada y el valor del método de la participación, se corresponde principalmente a ajustes de homogeneización valorativos respecto a las normas aplicables al Grupo.

10. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES

A 31 de diciembre de 2020 y a 31 de diciembre de 2019 el detalle del epígrafe "Otros Activos financieros no corrientes" es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2020	Saldos al 31/12/2019
Créditos a entidades asociadas	830.398	2.683.238
Depósitos y Fianzas	20.232.058	20.377.329
Instrumentos de patrimonio	70.950	70.950
Derivados (nota 15)	106.015	453.220
Activos vinculados a pasivos laborales (nota 20.1)	4.353.763	4.034.799
Préstamos a terceros	14.904.935	10.792.809
Cuenta por cobrar por contratos de Time Share	18.686.424	30.280.455
Periodificaciones	5.252.764	5.391.206
Otros Activos	913.845	4.085.154
Total	65.351.153	78.169.160

DEPÓSITOS Y FIANZAS A LARGO PLAZO

El saldo corresponde principalmente a fianzas relacionadas con contratos de alquiler de los hoteles y aeronaves.

PRÉSTAMOS A TERCEROS

El saldo de préstamos a terceros corresponde principalmente a préstamos concedidos a propietarios de hoteles que el Grupo explota en régimen de arrendamiento o gestión.

CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE DERECHOS DE USO DE HABITACIONES (TIME SHARE)

El Grupo financia a sus clientes la venta de derechos de uso de habitaciones mayoritariamente en plazo entre tres y cinco años.

11. DEUDORES COMERCIALES

El detalle es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2020	Saldos al 31/12/2019
Deudores comerciales	90.921.867	218.411.361
Total	90.921.867	218.411.361

El saldo de las provisiones por insolvencia de saldos comerciales corrientes a 31 de diciembre de 2020 asciende a 15,5 millones de euros. A 31 de diciembre de 2019 el saldo ascendía a 13,6 millones de euros. El importe de deterioro del saldo a cobrar dotado en el ejercicio 2020 ha ascendido a 6,8 millones de euros (3,5 millones en el ejercicio 2019).

La antigüedad de los saldos deudores vencidos a cierre del ejercicio en miles de euros es:

	2020	2019
Menor a 90 días	18.596	67.830
Superior a 90 y menor a 180	4.658	9.403
Superior a 180 y menor a 360	12.910	3.824
Superior a 360 días	11.554	9.407
	47.718	90.464

12. OTRAS CUENTAS A COBRAR

El detalle es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2020	Saldos al 31/12/2019
Deudores	19.295.223	37.801.042
Anticipos a acreedores	4.456.751	16.229.291
Hacienda Pública deudora otros conceptos	22.123.771	27.379.928
Hacienda Pública IVA Soportado	16.999.999	13.985.322
Hacienda Pública retenciones pagos a cuenta	8.492.960	10.211.298
Total	71.368.704	105.606.881

13. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES

El detalle es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2020	Saldos al 31/12/2019
Depósitos, Fianzas y Otros	7.253.320	1.682.751
Intereses a cobrar	41.088	235.358
Derivados	245.857	2.576.959
Total	7.540.266	4.495.068

14. INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE ACTIVO

El detalle de los instrumentos financieros de activo por categoría es el siguiente:

Activos Financieros	Instrumentos de patrimonio		Créditos, derivados y otros		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Activos financieros a largo plazo						
Activos a valor razonable con cambios en rdo global	70.950	70.950	-	-	70.949	70.950
Activos a valor razonable con cambios en resultados	-	-	106.015	-	106.015	-
Derivados de cobertura	-	-	-	453.220	-	453.220
Activos a coste amortizado	-	-	65.174.188	77.644.990	65.174.188	77.644.990
	70.950	70.950	65.280.202	78.098.210	65.351.152	78.169.161
Activos financieros a corto plazo						
Activos a coste amortizado	-	-	121.968.251	274.359.803	121.968.251	274.359.803
Derivados de cobertura	-	-	245.857	2.576.959	245.857	2.576.959
	-	-	122.214.107	276.936.762	122.214.107	276.936.762
TOTAL	70.950	70.950	187.494.310	355.034.973	187.565.260	355.105.923

El importe de activos financieros a corto plazo a coste amortizado incluye los epígrafes de “deudores comerciales”, “otras cuentas a cobrar” y “otros activos financieros corrientes”, minorado por los saldos a cobrar con las Administraciones Públicas.

15. ACTIVOS A VALOR RAZONABLE

El detalle de los activos valorados a valor razonable y la jerarquía en la que están clasificados es como sigue:

	Nivel 2	
	2020	2019
Derivados Activos		
Largo plazo		
- Tipos de interés	106.015	-
- Tipo de cambio	-	-
- Combustible (nota 24 y 25)	-	453.220
Corto plazo		
- Tipo de cambio (nota 24 y 25)	245.857	1.789.961
- Combustible	-	786.998
- Tipos de interés	-	-
Total Activo	351.872	3.030.179

El derivado por tipo de interés corresponde con un contrato financiero firmado en octubre de 2020 en virtud del cual la sociedad se asegura un tipo de interés máximo (cap) del euribor tres meses del 0% sobre un notional de 80 millones de euros hasta el 28 de abril de 2022, 76 millones hasta el 28 de octubre de 2022, 70 millones hasta el 28 de abril de 2023, 62 millones hasta el 28 de octubre de 2023, 52 millones hasta el 28 de abril de 2024, 40 millones hasta el 28 de octubre de 2024, 28 millones hasta el 28 de abril de 2025 y 14 millones hasta el 28 de octubre de 2025. Las variaciones del valor razonable de este derivado se registran en el epígrafe resultado financiero de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. El gasto del ejercicio por la variación de valor razonable de este derivado en 2020 ha ascendido a 227 miles de euros.

No ha habido traspasos entre el nivel 1, 2 y 3 durante el ejercicio 2020 ni 2019. No se ha modificado la técnica de valoración respecto al ejercicio anterior.

16. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

A 31 de diciembre de 2020 el saldo de este epígrafe asciende a 570,4 millones de euros, de los cuales 496,2 millones de euros (265,1 millones de euros en 2019) se corresponden con cuentas bancarias y 74,2 millones de euros (160,8 millones de euros en 2019) a imposiciones bancarias con vencimiento a corto plazo las cuales no están pignoradas en garantía de devolución de créditos.

La sociedad dominante dispone, según lo establecido en los artículos 42.bis, 42 ter 52 bis del Reglamento General de Gestión de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria, de los registros necesarios en su contabilidad para cumplir con la obligación de informar sobre los bienes y derechos situados en el extranjero, establecida en la disposición adicional decimioctava de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y del desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el RD 1065/2007, de 27 de julio.

Los saldos contables de las cuentas bancarias de sociedades extranjeras dependientes de Barceló Corporación Empresarial, S.A. con personas físicas apoderadas con residencia fiscal en España se encuentran debidamente registradas e identificadas en sus correspondientes contabilidades individuales, y se integran en la confección de las presentes cuentas anuales consolidadas.

17. GASTOS ANTICIPADOS

En este epígrafe se recoge aquellos pagos realizados por conceptos todavía no devengados.

18. PATRIMONIO NETO

18.1 CAPITAL SOCIAL

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 el capital social está representado por 10.464.384 acciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones son de la misma clase y confieren los mismos derechos a los accionistas y no cotiza en bolsa.

Las sociedades SILUMAR FAMILY HOLDING SL, SIAN PARTNERS SL y SAN JOSE TAMBOR SL, poseen un porcentaje en el capital social de la sociedad dominante del 34,61%, 21,27% y 13,87% respectivamente.

18.2 PRIMA DE EMISIÓN

La prima de emisión es de libre disposición.

18.3 RESERVAS

RESERVA LEGAL

Las sociedades españolas están obligadas a destinar un mínimo del 10% de los beneficios de cada ejercicio a la constitución de un fondo de reserva hasta que éste alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva no es distribuible a los accionistas y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de pérdidas y ganancias. También bajo ciertas condiciones se podrá destinar a incrementar el capital social en la parte de esta reserva que supere el 10% de la cifra de capital ya ampliada. La Sociedad dominante tiene íntegramente dotada la reserva legal.

OTRAS RESERVAS NO DISPONIBLES – RESERVA DE CAPITALIZACIÓN

La ley 27/2014 de Impuesto de sociedades introdujo a partir del año 2015 el artículo 25 que regula la reserva capitalización. En dicho artículo se establece la posibilidad de reducir la base imponible del Impuesto de Sociedades en el 10 por ciento del importe del incremento de sus fondos propios, siempre que se cumplan una serie de requisitos, entre ellos:

- Que el importe del incremento de los fondos propios de la entidad se mantenga durante un plazo de 5 años desde el cierre del período impositivo al que corresponda esta reducción, salvo por la existencia de pérdidas contables en la entidad.
- Que se dote una reserva por el importe de la reducción, que deberá figurar en el balance con absoluta separación y título apropiado y será indisponible durante el plazo previsto en la letra anterior.

El grupo tiene 37 millones de reservas indisponibles por este concepto (dotados 3 millones a 31 de diciembre de 2019, 15 millones de euros del 2018, 12 millones del 2016 y 7 millones del 2015). Asimismo, el grupo tiene previsto acreditar en el Impuesto de sociedades un importe de 7 millones de euros pendiente de aplicar en ejercicios futuros por los cuales se dotaría una reserva indisponible adicional en el ejercicio en que se apliquen.

RESERVAS VOLUNTARIAS (OTRAS RESERVAS)

La reserva voluntaria es de libre disposición.

RESERVAS EN SOCIEDADES EN INTEGRACIÓN GLOBAL Y ASOCIADAS

Se incluyen en este epígrafe la aportación al patrimonio neto consolidado de los beneficios generados por las sociedades del Grupo desde su incorporación. Como se indica en la nota 2.3, las diferencias de conversión acumuladas hasta a la fecha de transición a NIIF se clasificaron también en este epígrafe.

18.4 REPARTO DIVIDENDOS

Dada la situación de crisis motivada por COVID19, la Junta General de Accionistas aprobó en 2020 que no hubiera reparto de dividendos con cargo a 2019, con el objetivo de conservar la liquidez y limitar la salida de caja.

Del mismo modo, el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas que no haya reparto de dividendos en 2021.

18.5 PARTICIPACIONES NO DOMINANTES

Las participaciones no dominantes más significativas corresponden principalmente a las sociedades Desarrollo Flamenco Riviera SA de CV y Emeraldtown - Empreendimentos Imobiliários e Turísticos, Lda. En el Anexo I se detalla información sobre estas sociedades.

Las principales magnitudes correspondientes a participaciones no dominantes a 31 de diciembre de 2020 son las siguientes:

	Miles de Euros
Activo No Corriente	44.840
Activo Corriente	8.198
Total Activo	53.038
Patrimonio Neto	26.604
Pasivo No Corriente	23.105
Pasivo Corriente	3.329
Total Pasivo	53.038
Ingresos	5.555
Resultado del ejercicio	738

18.6 DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN

El saldo recoge los efectos de la conversión a euros de los balances de sociedades cuya moneda funcional es diferente al euro de acuerdo con los criterios detallados en la nota 2.3 de esta memoria. En 2020 se han liquidado las sociedades Travelsens USA y Barceló Hospitality sin generar impacto significativo en la cuenta de resultados. En 2019 se liquidó la sociedad Cranberry Dominicana sin generar impacto significativo en la cuenta de resultados. En 2019 se realizó un traspaso de este epígrafe al epígrafe de Diferencias de cambio de la cuenta de resultados consolidada de una pérdida por 5,2 millones de euros, por la liquidación realizada y prevista de una aportación a una filial extranjera considerada previamente patrimonio neto.

19. SUBVENCIONES

Las subvenciones de capital se han otorgado principalmente para la adquisición o construcción de activos hoteleros imputándose a resultados en función a la vida útil del bien subvencionado.

El movimiento habido en el ejercicio 2020 es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2019	Altas	Imputación	Saldos al 31/12/2020
Subvenciones	91.479	55.676	(36.985)	110.171
Total	91.479	55.676	(36.985)	110.171

El movimiento habido en el ejercicio 2019 es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2018	Imputación	Saldos al 31/12/2019
Subvenciones	283.503	(192.024)	91.479
Total	283.503	(192.024)	91.479

20. PROVISIONES

20.1 PROVISIONES NO CORRIENTES

El movimiento del ejercicio 2020 de las provisiones es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2019	Adiciones	Bajas	Efecto Financiero	Diferencias de Conversión	Saldos al 31/12/2020
Compromisos con los empleados	22.318.086	4.354.212	(847.183)	-	(1.385.520)	24.439.595
Provisiones por responsabilidades	51.357.412	1.335.856	(13.113.367)	-	(205.798)	39.374.103
Provisiones por grandes reparaciones	1.894.397	767.293	-	-	-	2.661.690
Provisiones contratos onerosos l/p	21.560	-	(30.792)	9.234	-	-
Provisiones a l/p	75.591.455	6.457.361	(13.991.342)	9.234	(1.591.318)	66.475.390
Provisiones contratos onerosos c/p	64.343	-	(64.343)	-	-	-
Provisión por grandes reparaciones y otros	2.758.104	1.858.795	(958.467)	-	-	3.658.432
Provisiones a c/p	2.822.447	1.858.795	(1.022.810)	-	-	3.658.432
Total provisiones	78.413.902	8.316.156	(15.014.152)	9.234	(1.591.318)	70.133.822

El movimiento del ejercicio 2019 de las provisiones es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2018	Nuevas incorporaciones	Adiciones	Bajas	Efecto Financiero	Diferencias de Conversión	Saldos al 31/12/2019
Compromisos con los empleados	18.098.724	670.686	3.547.574	(296.776)	-	297.878	22.318.086
Provisiones por responsabilidades	50.564.307	-	3.098.674	(2.300.755)	-	(4.814)	51.357.412
Provisiones grandes reparaciones	1.408.084	-	486.313	-	-	-	1.894.397
Provisiones contratos onerosos l/p	211.349	-	-	(224.886)	35.096	1	21.560
Provisiones a l/p	70.282.464	670.686	7.132.561	(2.822.417)	35.096	293.065	75.591.455
Provisiones contratos onerosos c/p	362.927	-	-	(299.474)	-	890	64.343
Otras provisiones a c/p	869.217	-	1.888.887	-	-	-	2.758.104
Provisiones a c/p	1.232.144	-	1.888.887	(299.474)	-	890	2.822.447
Total provisiones	71.514.608	670.686	9.021.448	(3.121.891)	35.096	293.955	78.413.902

COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS

La provisión para premios de vinculación cubre el pasivo devengado de compromisos recogidos en determinados convenios colectivos del sector de hostelería español, y el convenio nacional de agencias de viajes. También incluye compromisos con los empleados de acuerdo a la legislación laboral mexicana y arubense, así como el plan de pensiones de determinados empleados de la sociedad estadounidense Crestline Hotels & Resorts, LLC.

El importe de gasto recogido en la cuenta de resultados consolidada de 2020 por este concepto asciende a 2.503 miles de euros (2.731 miles de euros en 2019). El importe de gasto recogido directamente en patrimonio neto (Ajuste por cambio de valor) asciende a 1.851 miles de euros (816 miles de euros en 2019).

Premio de vinculación en España:

De acuerdo con la reglamentación laboral vigente en España para las empresas de hostelería, las sociedades del Grupo en España con esta actividad vienen obligadas a satisfacer a aquellos trabajadores con cierta antigüedad en la entidad, en el momento de cese de su relación laboral, un número de mensualidades en metálico que depende de la antigüedad del trabajador y de su edad en el momento de la finalización de su relación laboral. Estos premios se calcularán sobre el salario base y los complementos personales del trabajador. El convenio de Agencias de Viaje en España también regula un premio de jubilación previo acuerdo entre trabajador y empresa. En el ejercicio 2020 y 2019 se han dotado las provisiones necesarias por este concepto en base a lo establecido por el convenio colectivo correspondiente. El pasivo relacionado con estos compromisos de prestación definida se valora de acuerdo a un cálculo actuarial. Para dicho cálculo en 2020 y 2019 se ha aplicado el método conocido como método de la unidad de crédito proyectada, en base a las tablas PERMF2000P aplicando un tipo de interés de un 0,63% (1,75% en 2019), hipótesis de rotación de personal del 8,95% (9,25% en 2019), crecimiento salarial anual del 1,5% y edad de jubilación a los 65 años. La provisión contable por este compromiso asciende a 11,7 millones de euros a fecha de cierre del ejercicio 2020 (9.3 millones en 2019).

Remuneraciones al personal a largo plazo México y Aruba:

La normativa laboral vigente en México también recoge una serie de compromisos de la empresa con sus empleados. El pasivo reconocido por estos compromisos a cierre del ejercicio asciende a 6,1 millones de euros (6,5 millones de euros en 2019), calculado por el método de crédito unitario proyectado. Las hipótesis actuariales utilizadas para el cálculo del pasivo relacionado son una tasa de descuento de 7,18%, una tasa de incremento salarial del 5,04% y una tasa de inflación a largo plazo del 4%.

Por último, la normativa laboral en Aruba obliga a la empresa a cubrir una pensión mínima a sus trabajadores en el caso de que la pensión cotizada por el trabajador no alcance el mínimo legal. El Grupo tiene una provisión registrada para cubrir este pasivo por importe de 1,7 millones de euros (1,9 millones de euros en 2019). Las principales hipótesis utilizadas en el cálculo han sido la jubilación a los 65 años, tasa de descuento del 4,6%, incremento salarial del 0% (2% en 2019) e hipótesis de rotación de personal del 9,50%.

Plan de pensiones empleados Estados Unidos (Crestline Hotels & Resort, LLC)

La sociedad tiene un plan ejecutivo destinado a otorgar beneficios adicionales de jubilación para un grupo selectivo de empleados de la Dirección, permitiéndoles diferir total o parcialmente su remuneración. Los importes aportados en estos planes por la sociedad y los empleados, junto con las ganancias y pérdidas atribuidas a estos importes se trasladan en un Fideicomiso (Trust). El Fideicomiso es de exclusiva propiedad de la sociedad, sujeto a demanda de los acreedores de Crestline, hasta que se realiza el pago al empleado participante o a su beneficiario. El monto del activo del plan es de 5,3 millones de USD al 31 de diciembre de 2020 (4,2 millones en 2019), que consiste en efectivo y equivalentes de efectivo, acciones y bonos. El pasivo a 31 de diciembre de 2020 a largo plazo asciende a 5,1 millones de USD (4,2 millones en 2019)..

PROVISIONES POR RESPONSABILIDADES

Las provisiones por responsabilidades cubren aquellos riesgos y contingencias de diferente naturaleza derivadas de las operaciones y litigios del Grupo.

CONTRATOS ONEROSOS

Las provisiones por contratos onerosos son las derivadas de contratos de alquiler. No hay provisiones por contratos onerosos a 31 de diciembre de 2020.

PROVISIONES DE GRANDES REPARACIONES

Esta provisión recoge el coste estimado por las revisiones a realizar en los próximos ejercicios atendiendo a los compromisos regulatorios de mantenimiento de las aeronaves explotadas en régimen de arrendamiento operativo.

20.2 PROVISIONES A CORTO PLAZO

Del saldo de otras provisiones a corto plazo a 31 de diciembre de 2020 3,5 millones (1,7 millones en 2019) se corresponden a provisión de grandes reparaciones por mantenimiento de aeronaves.

21. DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO

A 31 de diciembre de 2020 la composición de las deudas con entidades de crédito, clasificados por naturaleza y vencimiento es el siguiente:

	2020	
	Vencimientos a largo plazo	Vencimientos a corto plazo
Préstamos Personales	694.589.687	208.445.672
Pólizas de Crédito	20.062.000	8.995.180
Pagarés emitidos en MARF	-	45.700.000
Intereses	-	1.470.361
Total deuda bancaria	714.651.687	264.611.213

A 31 de diciembre de 2019 la composición de las deudas con entidades de crédito, clasificados por naturaleza y vencimiento es:

	2019	
	Vencimientos a largo plazo	Vencimientos a corto plazo
Préstamos Personales	132.029.528	37.019.828
Pólizas de Crédito	238.884.903	15.200.032
Pagarés emitidos en MARF	-	200.000.000
Intereses	-	253.690
Total deuda bancaria	370.914.431	252.473.550

Las deudas con entidades de crédito que devengan un tipo de interés variable van referenciadas al Euribor más un margen de mercado.

El importe dispuesto a 31 de diciembre de 2020 de las pólizas de crédito con vencimiento anual, ascienden a 9,0 millones de euros y se renuevan periódicamente devengando un tipo de interés variable en función del Euribor más un margen de mercado. Todas ellas están denominadas en euros. El límite de estas pólizas de crédito asciende a 9.0 millones de euros.

El importe dispuesto a 31 de diciembre de 2020 de las pólizas de crédito con vencimiento a largo plazo, ascienden a 20,1 millones de euros y se renuevan periódicamente devengando un tipo de interés variable en función del Euribor más un margen de mercado. Todas ellas están denominadas en euros. El límite de estas pólizas de crédito asciende a 531 millones de euros.

En el ejercicio 2020 el Grupo ha suscrito con distintas entidades financieras préstamos con garantía ICO. Del importe de los préstamos personales detallados anteriormente un importe de 362,9 millones de euros, corresponde a préstamos con garantía ICO.

Toda la deuda bancaria está referenciada a un tipo de interés variable de mercado salvo un montante de 422,5 millones de euros a interés fijo (49,6 millones a 31 de diciembre de 2019). El valor razonable de la misma es similar a su valor contable.

Las emisiones de pagarés en el MARF realizadas y vencidas en 2019 han sido las siguientes:

- 100 millones de euros, emitida el 5 de marzo de 2019, con vencimiento 5 de junio de 2019, al 0,25%.
- 40 millones de euros, emitida el 2 de abril de 2019, con vencimiento 2 de julio de 2019, al 0,26%.
- 29,2 millones de euros, emitida el 30 de abril de 2019, con vencimiento 30 de julio de 2019, al 0,26%.
- 10 millones de euros, emitida el 3 de mayo de 2019, con vencimiento 30 de julio de 2019, al 0,26%.
- 5,4 millones de euros, emitida el 23 de mayo de 2019, con vencimiento 23 de agosto de 2019, al 0,26%.
- 100 millones de euros, emitida el 5 de junio de 2019, con vencimiento 10 de septiembre de 2019, al 0,26%.
- 2,5 millones de euros, emitida el 1 de julio de 2019, con vencimiento 23 de agosto de 2019, al 0,24%.

- 40 millones de euros, emitida el 2 de julio de 2019, con vencimiento 1 de octubre de 2019, al 0,26%.
- 10,8 millones de euros, emitida el 22 de julio de 2019, con vencimiento 23 de agosto de 2019, al 0,24%.
- 40 millones de euros, emitida el 30 de julio de 2019, con vencimiento 30 de octubre de 2019, al 0,26%.
- 20 millones de euros, emitida el 23 de agosto de 2019, con vencimiento 22 de noviembre de 2019, al 0,24%.
- 100 millones de euros, emitida el 10 de septiembre de 2019, con vencimiento 10 de diciembre de 2019, al 0,24%.
- 40 millones de euros, emitida el 1 de octubre de 2019, con vencimiento 10 de diciembre de 2019, al 0,24%.

El 24 de noviembre de 2020 se firmó un nuevo programa de pagarés por importe de 200 millones de euros y con vencimiento 24 de noviembre de 2021. Las emisiones realizadas hasta el momento son las siguientes:

- 20,7 millones de euros, emitida el 16 de diciembre de 2020, con vencimiento 27 de enero de 2021, al 0,60%.
- 25 millones de euros, emitida el 16 de diciembre de 2020, con vencimiento 16 de marzo de 2021, al 0,80%.

Estos programas de emisión de pagarés se encuentran registrados en el Mercado Alternativo de Renta Fija de España (MARF).

22. OTROS PASIVOS NO CORRIENTES

El detalle es el siguiente:

	2020	2019
Fianzas y depósitos	1.542.603	1.882.866
Préstamos a largo plazo	106.084.027	104.340.536
Otros pasivos a largo plazo	64.808.901	83.082.964
Derivados (nota 24)	2.696.614	-
Otros	6.506	7.337
Total Otros pasivos financieros no corrientes	175.138.651	189.313.703

Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de préstamos a largo plazo recoge aquellos préstamos otorgados por la Fundación Barceló por importe de 13,0 millones de euros (13,0 al 31 de diciembre de 2019), remunerados a tipos de mercado, así como créditos otorgados por diferentes miembros de la Familia Barceló y directivos por importe de 93,0 millones de euros (91,3 millones de euros al 31 de diciembre de 2019) remunerados a un tipo de interés de mercado. Dentro de este saldo se incluye un préstamo en moneda extranjera por importe de 1,1 millones de dólares (1,5 millones de dólares al 31 de diciembre de 2019).

El valor razonable de estos préstamos valorados a coste amortizado es similar a su valor contable. Estos préstamos se renuevan anualmente y se presentan a largo plazo por la aceptación expresa de los prestamistas para su prórroga.

El importe de "Otros pasivos a largo plazo" incluye el pago aplazado con vencimiento a largo plazo por la compra de las acciones de la sociedad Viajes Catai, S.A. y Punta Umbría Turística, S.L. por importe de 13,6 y 43,4 millones de euros respectivamente, valorados a su coste amortizado (ver nota 5).

Los derivados corresponden a la parte a largo plazo de los derivados de flujo de efectivo valorados a valor razonable (Ver nota 24 y 25).

23. VENCIMIENTO DE PASIVOS FINANCIEROS

El detalle de los vencimientos de los pasivos financieros a largo plazo a 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

	2022	2023	2024	2025	2026 y resto
Préstamos Personales	337.187.400	150.226.530	109.525.401	90.475.584	7.174.772
Pólizas de Crédito	20.062.000	-	-	-	-
Total Deuda Bancaria	357.249.400	150.226.530	109.525.401	90.475.584	7.174.772
Fianzas y Depósitos	-	-	-	-	1.542.603
Otros Créditos a largo plazo	106.084.027	-	-	-	-
Otros pasivos a largo plazo	8.992.136	8.640.664	8.821.039	4.481.357	33.873.706
Derivados	2.696.614	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros	6.506	-	-	-	-
Total Resto Pasivos a largo plazo	117.779.283	8.640.664	8.821.039	4.481.357	35.416.308

El detalle de los vencimientos de los pasivos financieros a largo plazo a 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

	2021	2022	2023	2024	2025 y resto
Préstamos Personales	57.594.723	32.857.899	14.735.644	13.124.273	13.716.990
Pólizas de Crédito	238.884.903	-	-	-	-
Total Deuda Bancaria	296.479.626	32.857.899	14.735.644	13.124.273	13.716.990
Fianzas y Depósitos	-	-	-	-	1.882.866
Otros Créditos a largo plazo	104.340.536	-	-	-	-
Otros pasivos a largo plazo	18.770.648	8.102.533	8.170.665	8.238.086	39.801.032
Otros Pasivos Financieros	7.337	-	-	-	-
Total Resto Pasivos a largo plazo	123.118.521	8.102.533	8.170.665	8.238.086	41.683.898

El movimiento de 2020 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2019	Resultado	Flujos Efectivo	Traspaso cp	Ajustes cambio valor	Dif de conversión	Saldo al 31/12/2020
Deudas con entidades de crédito	370.914.431	-	358.395.100	(14.657.844)	-	-	714.651.687
Deudas con entidades de crédito	370.914.431	-	358.395.100	(14.657.844)	-	-	714.651.687
Fianzas y depósitos	1.882.866	-	(105.918)	-	-	(234.346)	1.542.603
Préstamos a largo plazo	104.340.536	-	1.743.491	-	-	-	106.084.027
Otros pasivos a largo plazo	83.082.964	-	(1.553.273)	(13.462.104)	-	(9.027)	64.808.901
Derivados	-	1.480.000	-	-	1.216.614	-	2.696.614
Otros	7.337	-	(831)	-	-	-	6.506
Otros pasivos no corrientes	189.313.703	1.480.000	83.470	(13.462.104)	1.216.614	(243.373)	175.138.651

El movimiento de 2019 es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2018	Incorporaciones	Flujos Efectivo	Traspaso cp	Ajustes cambio valor	Tipo de cambio	Dif de conversión	Saldo al 31/12/2019
Deudas con entidades de crédito	279.205.569	5.900.000	100.696.243	(14.531.134)	-	(1.036.769)	680.522	370.914.431
Deudas con entidades de crédito	279.205.569	5.900.000	100.696.243	(14.531.134)	-	(1.036.769)	680.522	370.914.431
Fianzas y depósitos	1.900.400	-	(12.490)	-	-	-	(5.044)	1.882.866
Préstamos a largo plazo	86.983.068	-	17.319.407	-	-	38.061	-	104.340.536
Otros pasivos a largo plazo	52.885.053	49.828.011	(14.375.936)	(5.292.273)	-	-	38.109	83.082.964
Derivados	3.238.191	-	-	-	(3.238.191)	-	-	-
Otros	13.232	-	(5.895)	-	-	-	-	7.337
Otros pasivos no corrientes	145.019.944	49.828.011	2.925.086	(5.292.273)	(3.238.191)	38.061	33.065	189.313.703

El detalle del pasivo por arrendamiento a largo plazo por años de vencimiento a 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

	2022	2023	2024	2025	2026 y resto	TOTAL
Hoteles	52.998.172	46.795.225	30.735.990	29.834.750	304.176.521	464.540.658
Aviones	37.013.514	34.958.358	34.857.974	34.090.825	155.733.077	296.653.748
Oficinas	2.877.977	1.756.300	206.884	169.708	118.434	5.129.305
Pasivo por arrendamiento a largo plazo	92.889.663	83.509.884	65.800.848	64.095.283	460.028.034	766.323.712

El detalle del pasivo por arrendamiento a largo plazo por años de vencimiento a 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

	2021	2022	2023	2024	2025 y resto	TOTAL
Hoteles	45.098.623	43.648.140	40.026.137	28.234.728	295.438.419	452.446.046
Aviones	24.805.990	24.220.397	21.919.186	21.761.132	91.857.078	184.563.783
Oficinas	2.638.081	2.643.358	1.844.138	216.495	313.310	7.655.383
Pasivo por arrendamiento a largo plazo	72.542.694	70.511.894	63.789.461	50.212.356	387.608.807	644.665.212

24. INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE PASIVO

El detalle de los instrumentos financieros de pasivo por categoría es el siguiente:

Pasivos Financieros	Total	
	2020	2019
Pasivos financieros a largo plazo		
Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	1.480.000	-
Derivados de cobertura (nota 25)	1.216.614	-
Préstamos y cuentas a pagar	887.093.724	560.228.134
Pasivos por arrendamiento	766.323.712	644.665.212
	1.656.114.050	1.204.893.346
Pasivos financieros a corto plazo		
Pasivos financieros a valor razonable con cambio en resultados	105.048	-
Derivados de cobertura (nota 25)	16.623.269	4.786.734
Préstamos y cuentas a pagar	528.496.625	727.937.587
Pasivos por arrendamiento	83.404.113	82.881.781
	628.629.055	815.606.102
TOTAL	2.284.743.105	2.020.499.448

El Grupo ha contratado un contrato de permuta de tipo de interés del Euribor 3 meses por un interés fijo negativo en un 0,1% sobre un notional de 50 millones de euros, contratado el 1 de abril de 2020 y con vencimiento 1 de abril de 2021. El cambio del valor razonable de este derivado se ha registrado en el epígrafe de Gasto financiero de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2020 por importe de 105 miles de euros.

El Grupo contrató en febrero de 2020 dos derivados de cobertura de tipo de interés sobre sendos contratos de arrendamiento de aeronaves indexadas al tipo de interés, para cubrirse de la fluctuación del tipo de interés entre dicha fecha y la fecha de entrega de las aeronaves en julio/agosto de 2020. Este derivado ha sido considerado un instrumento de cobertura de compra del derecho de uso de arrendamiento, por lo que su valor razonable a fecha de entrega de las aeronaves se ha clasificado en el epígrafe de Activo por derecho de uso por la parte efectiva de la cobertura y pasivo por arrendamiento (13,2 millones de euros). La parte inefectiva de la cobertura asciende a 1.480 miles de euros que ha sido imputado al epígrafe de gasto financieros de la cuenta de resultados consolidada.

El Grupo tiene contratados instrumentos financieros derivados de tipo de cambio y fuel cuyo valor razonable neto acreedor al 31 de diciembre de 2020 asciende a 19.074 miles de euros (1.757 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), de los cuales 245 miles de euros (3.030 miles de euros a 31 de diciembre de 2019) están registrados en el activo (ver nota 15) y 19.320 miles de euros en el pasivo (4.787 a 31 de diciembre de 2019). Durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha podido aplicar contabilidad de coberturas sobre determinados instrumentos financieros derivados de tipo de cambio al no cumplir los requisitos establecidos para ello. En consecuencia, la variación de valor razonable de estos instrumentos financieros ha sido registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio registrando un gasto financiero por importe de 4.120 miles de euros.

De forma adicional, la sociedad dependiente Evelop Airlines, S.L.U., para determinados instrumentos financieros derivados de fuel definió una estrategia de cobertura basada en el precio spot. A consecuencia de ello la variación de valor razonable producida por las fluctuaciones de los puntos forward del fuel han sido registradas contra la cuenta de pérdidas y ganancias por importe de 3.502 miles de euros.

Los derivados de tipo de cambio corresponden a operaciones de compra o venta de las siguientes divisas en 2021:

Subyacente	Nominal en moneda extranjera	Tipo de Seguro
945.294	AUD	Compra
256.005	CAD	Compra
589.456	GBP	Compra
358.600.730	JPY	Compra
385.809	NOK	Compra
219.883	NZD	Compra
50.896.572	USD	Compra

Los derivados de cobertura de fuel consisten en futuros para la compra de fuel por las toneladas, importes y años detallados en el cuadro siguiente:

Fecha Vto	Toneladas Fuel	Dólares USA
2021	67.888	46.876.697
2022	4.363	3.574.563

Para aquellos derivados que cumplían con los requisitos establecidos en la norma para la aplicación de contabilidad de coberturas el Grupo ha registrado los derivados a su valor razonable con cambios en patrimonio neto por cumplir las condiciones para aplicar contabilidad de cobertura. El importe registrado contra patrimonio neto por variación del valor razonable de los derivados de cobertura ha ascendido a 11.236.625 euros.

25. PASIVOS A VALOR RAZONABLE

El detalle de los activos y pasivos valorados a valor razonable y la jerarquía en la que están clasificados es como sigue:

	Nivel 2	
	2020	2019
Largo plazo		
- Tipo de interés	(1.480.000)	-
- Tipo de cambio	-	-
- Combustible	(1.216.614)	-
Corto plazo		
- Tipo de interés	(105.048)	-
- Tipo de cambio	(3.829.662)	(2.709.516)
- Combustible	(12.793.607)	(2.077.218)
Total Pasivo	(19.424.931)	(4.786.734)

No ha habido traspasos entre el nivel 1, 2 y 3 durante el ejercicio 2020 ni 2019. No se ha modificado la técnica de valoración respecto al ejercicio anterior. El importe imputado a la cuenta de resultados por los derivados valorados a valor razonable ha ascendido a 6.081 euros.

El valor razonable de los derivados de tipo de interés, tipo de cambio y fuel está basado en las técnicas y modelos de valoración habitualmente utilizados en el mercado, como es el descuento de flujos futuros, utilizando curvas de tipo de interés y de tipo de cambio disponibles en los mercados.

26. IMPUESTOS

Las sociedades tienen obligación de presentar anualmente una declaración a efectos del Impuesto sobre Sociedades. Los beneficios, determinados conforme a la legislación fiscal, están sujetos en el ejercicio 2020 a un gravamen del 25% sobre la base imponible en el caso de sociedades españolas. El resto de las sociedades del Grupo están sujetas a impuestos sobre beneficios con tipos nominales de gravamen que oscilan entre el 7% y el 35%. De la cuota resultante pueden practicarse ciertas deducciones.

La mayoría de las sociedades españolas del Grupo tributan en régimen de consolidación fiscal en el Impuesto sobre Sociedades. De acuerdo con lo regulado en el citado régimen fiscal, la base imponible del grupo de sociedades no se determina a partir del resultado contable consolidado del grupo, sino de las bases imponibles de las sociedades que lo integran, determinadas según el régimen individual de tributación, eliminando aquellos resultados que formen parte de las bases imponibles individuales procedentes de operaciones internas e incorporando aquellos resultados que fueron eliminados en períodos anteriores y que se entiendan realizados por el grupo en el período impositivo. En el ejercicio 2020 han dejado de tributar consolidadamente con la sociedad dominante del Grupo las sociedades dependientes españolas pertenecientes a la División de Viajes las cuales tributan consolidadamente con la sociedad Avoris Retail Division, SL como sociedad dominante de este Grupo fiscal.

Las sociedades españolas del Grupo disponen de bases imponibles negativas pendientes de compensar con beneficios fiscales futuros por importe de 405,8 millones de euros (221,4 millones en 2019). Debido a la reforma fiscal que entró en vigor el 1 de enero de 2015 estas bases imponibles negativas no están sujetas a prescripción. A 31 de diciembre de 2020, del importe total mencionado, se encuentran activadas bases imponibles negativas por cuantía de 256,7 millones de euros (74,3 millones de euros en 2019) que dan lugar a un activo por impuesto diferido de 64,2 millones de euros (18,6 millones de euros en 2019). Para el resto de bases imponibles negativas no se cumplen los criterios contables para su activación.

Además, las sociedades españolas del Grupo tienen pendientes de aplicar deducciones de diversa naturaleza, generadas en ejercicios anteriores y en el propio ejercicio, por un importe total de 7,7 millones de euros (2,8 millones en 2019), que se corresponden principalmente a deducción de activos fijos nuevos en Canarias cuyo último ejercicio de prescripción es 2035 y Deducción por doble imposición internacional no sujeta a prescripción.

A 31 de diciembre de 2020, del total de deducciones pendientes de aplicación, hay registrado activos por impuesto diferido por importe de 5,4 millones de euros (2,8 millones de euros en 2019).

Adicionalmente a lo anterior, existen gastos financieros pendientes de deducir por los que se encuentra registrado un impuesto diferido de 4,4M€ (5,0 millones en 2019).

A continuación, se muestra un detalle de las principales características de los impuestos sobre beneficios de otros países con importancia significativa para el Grupo.

En República Dominicana las sociedades del Grupo están sujetas al mayor de uno de estos dos impuestos: (i) el Impuesto sobre los Activos, que grava al 1% el total del activo menos inversiones en acciones, impuestos anticipados e inmuebles rurales, y (ii) el Impuesto sobre la Renta, que grava el beneficio fiscal basado en los resultados contables con ajustes por diferentes criterios fiscales y contables, al tipo del 27%, con un mínimo, en determinados casos, del 2,4% de los ingresos del ejercicio. Cabe destacar que las sociedades del citado país disponen de un total de bases imponibles negativas que ascienden a 20,8 millones de euros. No se han activado créditos fiscales por dichas bases imponibles negativas. Dos sociedades domiciliadas en este país se han acogido a los beneficios fiscales regulados por el Confortur por inversiones realizadas en los hoteles de su propiedad y que suponen la exención de estos impuestos por 15 años a partir del ejercicio 2018 inclusive. Dichas sociedades no incluyen sus bases imponibles negativas en el importe mencionado previamente. El plazo de prescripción de las bases imponibles negativas es 5 años.

En cuanto a las sociedades del Grupo residentes en México para el ejercicio 2020, están sujetas al Impuesto sobre la Renta, que grava el resultado contable ajustado con efectos inflacionarios fiscales respecto de activos y pasivos monetarios y depreciación, al tipo del 30%. Cabe destacar que las sociedades del citado país disponen de un total de bases imponibles negativas que ascienden a 58,8 millones de euros (14 millones en 2019). El importe de bases imponibles negativas activadas en balance asciende a 14,4 millones de euros (0,8 millones en 2019). Las bases imponibles son recuperables con beneficios fiscales de los 10 ejercicios siguientes.

Según establece la legislación vigente en España, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. A 31 de diciembre de 2020, las sociedades españolas del Grupo tienen abiertos a inspección los cuatro últimos ejercicios para todos los impuestos que les son aplicables.

En 2019 se iniciaron actuaciones inspectoras respecto a la entidad Alisios Tours, S.L. por el IVA de 07/2015 a 12/2016.

Adicionalmente, el Grupo se encuentra en proceso de recurso económico/contentioso administrativo por las siguientes sociedades españolas:

ENTIDAD	EJERCICIO	IMPUESTO	ESTADO CONTENCIOSO
Viajes Barceló, S.L.	2004-2006	Impto. Sociedades	Audiencia Nacional
Inmuebles de Baleares, S.L.	2006	Impto. Sociedades	Audiencia Nacional
Alisios Tours, S.L.	2013-2014	IVA	TEAC
Barceló Corporación Empresarial, S.A.	2012-2014	IVA	TEAC
Viajes Catai, S.A.	2008-2009	IS	Audiencia Nacional

Respecto del procedimiento relativo al Impuesto sobre Sociedades de Viajes Catai, S.A., se continúa estando a la espera de la señalación de fecha para votación y fallo, aunque tanto la cuota, como la sanción e intereses ya fueron liquidados ante la Agencia Tributaria.

Respecto del procedimiento relativo al Impuesto sobre Sociedades de Viajes Barceló ante la Audiencia Nacional, se continúa estando a la espera de resolución, aunque tanto la cuota, como la sanción e intereses ya fueron liquidados ante la Agencia Tributaria.

La relación existente entre el resultado antes de impuestos por el gravamen de la sociedad dominante y el gasto por impuesto sobre las ganancias es como sigue:

	2020	2019
RESULTADO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	(163.265.544)	184.535.804
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	(163.265.544)	184.535.804
Resultado sociedades en participación	1.881.026	890.108
Resultado sociedades Integración Global	(161.384.518)	185.425.912
Gravamen sociedad dominante	25%	25%
Gasto al gravamen de la dominante	(40.346.130)	46.356.478
Por diferente tipo de gravamen	(676.615)	5.598.824
Diferencia permanente (gastos no deducibles e ingresos no tributables) y otros	(34.742.971)	11.082.167
Deducciones generadas en el ejercicio activadas o aplicadas	(2.246.940)	(14.447.670)
Deterioro de bases impositivas negativas y diferencias temporarias activadas en ejercicios anteriores	1.492.579	-
BINS generadas en ejercicios anteriores activadas en este ejercicio	-	(3.674.748)
Bases Impositivas negativas de ejercicios anteriores no activadas y aplicadas en el ejercicio	-	(1.005.254)
Bases Impositivas negativas del ejercicio no activadas	12.607.089	-
Gasto impuesto de ejercicios anteriores	(701.958)	3.732.013
Gasto contable	(64.614.947)	47.641.810

ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS

El desglose y el movimiento de los activos y pasivos por impuestos diferidos del ejercicio 2020 es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2019	Resultado	Diferencia de conversión	Bajas	Ajuste por cambio de valor	Saldos al 31/12/2020
Deducciones en cuota	2.807.476	2.657.933	-	(113.160)	-	5.352.250
Bases Impositivas negativas	19.359.933	61.019.932	(360.155)	(296.112)	-	79.723.597
Inmovilizado material e intangible	8.422.743	(1.036.301)	(1.006.212)	(41.913)	-	6.338.317
Derivados de cobertura	68.216	-	-	(41.630)	2.809.156	2.835.743
Provisiones, deterioros y otras	7.073.847	(1.077.423)	(791.479)	-	-	5.204.945
Anticipos de clientes	2.573.548	(903.613)	(347.825)	-	-	1.322.110
Time Share	12.608.772	1.073.554	(1.704.126)	-	-	11.978.200
Premio de vinculación	2.094.324	197.068	-	(167.763)	475.936	2.599.566
Activos y pasivos por arrendamientos NIIF-16	2.280.629	(4.149.687)	116.490	-	-	(1.752.568)
Gastos financieros	5.071.019	(655.067)	-	-	-	4.415.952
Otros	13.393.509	1.628.588	(1.404.948)	15.360	-	13.632.506
Total impuestos diferidos de activo	75.754.016	58.754.985	(5.498.256)	(645.218)	3.285.093	131.650.618
Activos intangibles	(2.737.006)	(323.763)	138.219	-	-	(2.922.548)
Inmovilizado material	(186.857.350)	8.048.260	19.697.410	11.370.161	-	(147.741.518)
Deterioro instrumentos financieros de patrimonio	(81.842)	81.841	-	-	-	-
Time Share	(4.572.090)	475.970	617.936	-	-	(3.478.183)
Otros	(10.759.142)	808.128	1.272.678	-	-	(8.678.337)
Total impuestos diferidos de pasivo	(205.007.428)	9.090.437	21.726.243	11.370.161	-	(162.820.586)
TOTAL	(129.253.412)	67.845.423	16.227.988	10.724.944	3.285.094	(31.169.967)

El desglose y el movimiento de los activos y pasivos por impuestos diferidos del ejercicio 2019 es el siguiente:

	Saldos al 31/12/2018	Nuevas incorporaciones	Resultado	Diferencia de conversión	Bajas	Ajuste por cambio de valor	Saldos al 31/12/2019
Deducciones en cuota	1.379.578	-	1.427.898	-	-	-	2.807.476
Bases Imponibles negativas	18.721.452	1.111.754	(490.311)	17.038	-	-	19.359.933
Inmovilizado material e intangible	14.862.193	381.713	(7.247.801)	426.638	-	-	8.422.743
Derivados de cobertura	1.660.590	-	-	-	-	(1.592.374)	68.216
Provisiones, deterioros y otras	5.012.032	7.085	1.782.038	272.692	-	-	7.073.847
Anticipos de clientes	589.711	-	1.945.787	38.050	-	-	2.573.548
Time Share	-	-	12.608.772	-	-	-	12.608.772
Premio de vinculación	1.997.308	-	97.016	-	-	-	2.094.324
Activos y pasivos por arrendamientos NIIF-16	-	-	2.285.829	(5.200)	-	-	2.280.629
Gastos financieros	-	5.071.019	-	-	-	-	5.071.019
Otros	18.644.617	-	(6.543.508)	929.680	362.720	-	13.393.509
Total impuestos diferidos de activo	62.867.481	6.571.571	5.865.720	1.678.898	362.720	(1.592.374)	75.754.016
Activos intangibles	(3.793.702)	-	1.056.696	-	-	-	(2.737.006)
Inmovilizado material	(166.051.174)	(19.961.412)	4.733.310	(5.578.074)	-	-	(186.857.350)
Deterioro instrumentos financieros de patrimonio	(250.882)	-	169.042	-	-	-	(81.842)
Time Share	-	-	(4.572.090)	-	-	-	(4.572.090)
Otros	(1.787.312)	(1.116.066)	(7.698.704)	(157.060)	-	-	(10.759.142)
Total impuestos diferidos de pasivo	(171.883.070)	(21.077.478)	(6.311.746)	(5.735.134)	-	-	(205.007.428)
TOTAL	(109.015.589)	(14.505.907)	(446.026)	(4.056.236)	362.720	(1.592.374)	(129.253.412)

La partida de impuestos diferidos pasivos por "inmovilizado material", se corresponde principalmente con el registro a valor razonable del inmovilizado material por combinaciones de negocios y por el registro a valor razonable como coste atribuido de determinados terrenos en propiedad del Grupo a fecha de transición a NIIF.

GASTO POR IMPUESTO SOBRE LAS GANANCIAS

	2020	2019
Gasto impuesto corriente	3.230.475	47.195.783
Gasto impuesto diferido	(67.845.422)	446.026
Total gasto impuestos sobre ganancias	(64.614.947)	47.641.809

El importe de ingreso por impuesto diferidos asignado directamente contra patrimonio neto (Ajustes por cambio de valor) asciende a 3.286 miles de euros (1.592 miles de euros de gasto en 2019).

27. INFORMACIÓN SOBRE LOS APLAZAMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A PROVEEDORES

De acuerdo con la Disposición final segunda de la Ley 31/2014 que modifica la Ley 15/2010 de 5 de julio, para el ejercicio 2020 y 2019 se incluye a continuación la información referida al periodo medio de pago a proveedores de hoteles en España:

	2020	2019
Periodo medio de pago a proveedores (Días)	69,81	46,23
Ratio de operaciones pagadas	65,44	46,63
Ratio de operaciones pendientes de pago	113,65	40,46
Total pagos realizados	965.075.804	2.518.422.757
Total pagos pendientes	57.942.029	104.641.345

28. OTROS PASIVOS CORRIENTES

El detalle es el siguiente:

	Saldo al 31/12/2020	Saldo al 31/12/2019
Hacienda Pública Acreedora	21.359.314	39.462.346
Seguridad Social	5.338.084	8.516.373
Remuneraciones pendientes de pago	13.095.550	28.062.321
Otros Acreedores	21.856.810	26.257.709
Fianzas y depósitos recibidos	82.214	240.680
Derivados (nota 24 y 25)	16.728.317	4.786.734
Dividendos	320.763	-
Total	78.781.052	107.326.163

29. INGRESOS OPERATIVOS Y OTROS INGRESOS OPERATIVOS

29.1 INGRESOS OPERATIVOS

El importe de la cifra de ingresos operativos corresponde a ingresos por servicios de hotelería y gestión hotelera, a la actividad de intermediación y tour operación en la venta de viajes desarrollada por la División de Viajes y la actividad aérea. El importe correspondiente a la División de Viajes (intermediación, tour operación y aérea) para 2020 y 2019 asciende a 202,4 y 1.305,9 millones de euros, respectivamente. El importe correspondiente a hostelería de los ejercicios 2020 y 2019 asciende a 443,6 y 1.313,8 millones de euros, respectivamente.

Los ingresos operativos por mercado geográfico en 2020 son los siguientes: 410,2 millones a España, 192,7 millones a América Latina y 43,1 millones al resto. En 2019 los ingresos operativos fueron los siguientes: 1.849,8 millones a España, 539,0 millones a América Latina y 230,9 millones al resto.

En el ejercicio 2020, como consecuencia de los efectos de la pandemia del COVID-19, y los cierres temporales de los hoteles y las restricciones a los viajes, se ha producido un descenso del importe neto de la cifra de negocios en todas las actividades y mercados en los que opera el Grupo

29.2 OTROS INGRESOS OPERATIVOS

Los ingresos registrados en este epígrafe en 2020 incluyen el beneficio generado por la venta de la participación en las sociedades Inmobiliaria Formentor, S.A. y Formentor Urbanizadora, S.A., dichas participaciones se vendieron por un importe de 165 millones de euros. Además, se incluyen 17 millones de euros correspondientes a las condonaciones de rentas del alquiler por parte de arrendadores, principalmente de hoteles y 19 millones correspondiente a las subvenciones públicas al gasto social, de los cuales 15,6 millones se corresponden a bonificaciones a la seguridad social por los Expedientes de Regulación Temporal del Empleo de sociedades españolas. El resto de ingresos se corresponden principalmente a ingresos por honorarios de gestión de hoteles y a otros ingresos complementarios a la gestión corriente.

30. RESULTADO FINANCIERO

El resultado financiero registrado en este epígrafe corresponde a unos gastos financieros de 42,4 millones de euros (36,4 millones en 2019) y unos ingresos financieros de 4,5 millones de euros (11,1 millones en 2019).

31. GASTOS DE PERSONAL

El desglose de los gastos de personal a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	2020	2019
Sueldos, salarios y asimilados	298.673.798	527.768.211
Indemnizaciones	5.309.486	9.389.296
Seguros sociales	73.613.237	87.253.195
Otros gastos sociales	10.620.409	25.116.056
	388.216.930	649.526.758

Como consecuencia de los efectos del COVID-19 descritos en la Nota 2.1 en el mes de marzo de 2020 se formalizaron en España Expedientes de Regulación Temporal de Empleo que han afectado, en mayor o menor medida la práctica totalidad de la plantilla de las Sociedades españolas, y está previsto que se extienda hasta el 31 de mayo de 2021. Bajo estos expedientes, el empleo queda suspendido temporalmente y el salario de los empleados acogidos es pagado directamente por el Gobierno y no se transfiere dinero al Grupo. El Grupo está obligado a seguir pagando una parte de los costes de la seguridad social asociados.

El número medio de empleados del Grupo, distribuido por categorías ha sido el siguiente:

	2020	2019
Ingenieros, Licenciados y Jefes	4.862	5.076
Oficiales	11.111	15.564
Auxiliares	5.847	9.636
	21.821	30.276

La distribución por sexos de la plantilla a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	2020	2019
Hombre	11.275	17.380
Mujer	10.553	14.981
	21.828	32.361

El Consejo de Administración de la Sociedad dominante está formado tres personas jurídicas y una persona física.

El Grupo tiene contratados 45 trabajadores (96 en 2019) en sociedades españolas con una minusvalía superior al 33%.

32. OTROS GASTOS

El detalle de otros gastos de explotación es el siguiente:

	2020	2019
Arrendamientos y cánones	12.804.632	58.414.767
Reparaciones y Mantenimiento	44.088.119	47.128.500
Servicios de Profesionales Independientes	19.624.996	31.927.890
Primas de seguros	13.921.153	14.027.009
Publicidad y propaganda	24.091.556	80.670.732
Suministros	39.213.074	74.423.990
Otros	95.497.258	255.708.093
	249.240.788	562.300.981

33. SALDOS Y TRANSACCIONES CON EMPRESAS VINCULADAS

Las principales transacciones operacionales realizadas por la sociedad dominante o dependientes con empresas vinculadas son las siguientes:

	2020		2019	
	Entidades Asociadas	Negocios conjuntos	Entidades Asociadas	Negocios conjuntos
Ingresos	473.676	60.500	1.049.666	255.006
	473.676	60.500	1.049.666	255.006

Todas las operaciones con empresas vinculadas están realizadas a precio de mercado.

No hay saldos con empresas vinculadas a 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019.

Los saldos con la Fundación Barceló y los miembros de la Familia Barceló están detallados en la nota 22. El coste financiero asociado con estos pasivos asciende a 3,1 millones de euros en 2020 y 2,8 millones de euros en 2019.

34. ARRENDAMIENTOS

El Grupo tiene contratos de arrendamiento principalmente de inmuebles hoteleros, aeronaves y oficinas utilizados en sus operaciones. Los activos hoteleros tienen vencimientos entre 2021 y 2057, las aeronaves entre 2021 y 2032 y las oficinas entre 2021 y 2024. Generalmente, Barceló tiene restringido el derecho de subarrendar dichos activos.

El movimiento de los activos por derecho de uso durante el ejercicio 2020 es el siguiente:

	Hoteles	Aeronaves	Oficinas	TOTAL
31 de Diciembre de 2019	495.589.481	213.599.212	10.208.526	719.397.219
Adiciones	61.798.342	176.085.693	1.305.481	235.592.084
Bajas	(1.087.229)	291.317	(4.095)	(800.007)
Amortización	(54.232.402)	(40.299.862)	(3.324.457)	(97.856.721)
Diferencia de conversión	(1.879.488)	-	(590.231)	1.127.714
31 de Diciembre de 2020	500.188.704	349.676.360	7.595.225	857.460.290

El movimiento de los activos por derecho de uso durante el ejercicio 2019 es el siguiente:

	Hoteles	Aeronaves	Oficinas	TOTAL
1 de Enero de 2019	830.846.234	105.743.341	13.152.161	949.741.736
Adiciones	87.145.128	141.143.456	-	228.288.584
Bajas	(341.469.933)	-	-	(341.469.933)
Amortización	(80.974.562)	(33.287.586)	(2.942.911)	(117.205.059)
Diferencia de conversión	42.614	-	(723)	41.891
31 de Diciembre de 2019	495.589.481	213.599.211	10.208.527	719.397.219

Las bajas se correspondían principalmente a contratos que a 31 de diciembre de 2019 cambiaron las condiciones de las rentas a 100% variable, basadas en el resultado operativo de los hoteles.

El movimiento de los pasivos por derecho de uso durante el ejercicio 2020 es el siguiente:

	Hoteles	Aeronaves	Oficinas	TOTAL
31 de Diciembre de 2019	452.446.046	184.563.783	7.655.383	644.665.212
Adiciones	52.588.649	176.606.823	1.305.481	230.500.953
Bajas	(1.123.249)	(213.286)	(13.629)	(1.350.164)
Intereses	10.411.068	7.072.493	207.616	17.691.178
Pagos	(59.246.902)	(46.558.751)	(3.479.326)	(109.284.979)
Diferencia de conversión	7.217.692	-	(598.483)	6.619.210
Diferencia de cambio	-	(21.995.366)	-	(21.995.366)
Traspaso a corto plazo	2.247.353	(2.821.947)	52.263	(522.331)
31 de Diciembre de 2020	464.540.658	296.653.749	5.129.305	766.323.712
Corriente				83.404.113
No corriente				766.323.712

El movimiento de los pasivos por derecho de uso durante el ejercicio 2019 es el siguiente:

	Hoteles	Aeronaves	Oficinas	TOTAL
1 de Enero de 2019	830.846.234	105.743.341	13.152.161	949.741.736
Adiciones	87.145.128	141.143.456	-	228.288.584
Bajas	(344.459.880)	-	-	(344.459.880)
Intereses	16.070.399	5.664.903	225.974	21.961.276
Pagos	(90.863.483)	(36.148.093)	(2.914.090)	(129.925.666)
Diferencia de conversión	20.090	-	(646)	19.444
Diferencia de cambio	-	1.921.499	-	1.921.499
Traspaso a corto plazo	(46.312.442)	(33.761.324)	(2.808.015)	(82.881.781)
31 de Diciembre de 2019	452.446.046	184.563.782	7.655.384	644.665.212
Corriente				82.881.781
No Corriente				644.665.212

El impacto en la cuenta de resultados del ejercicio es el siguiente:

	2020	2019
Amortización derechos de uso	97.856.721	117.205.059
Intereses pasivos por arrendamiento	17.691.178	21.961.276
Gastos por alquileres	12.804.632	58.414.767
Bajas	(121.268)	(2.989.947)
Diferencias de cambio	(21.995.366)	1.921.499
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	106.235.897	196.512.654

Los gastos por arrendamiento en el ejercicio 2020 y 2019 se detallan a continuación:

(Miles de euros)	2020	2019
Alquiler variable	12.805	58.415
Alquiler fijo	109.285	129.926
TOTAL ALQUILER	122.090	188.340

El Grupo tiene contratos de arrendamiento de hoteles que contienen rentas variables basadas principalmente en el resultado operativo, y los menos basados en la cifra de ventas. A continuación, se detalla la información de las rentas de alquiler separando entre rentas fijas y variables:

	2020		2019	
	Alquiler fijo	Alquiler variable	Alquiler fijo	Alquiler variable
Renta fija	72.911.957	-	59.414.757	-
Renta variable con mínimo garantizado	36.373.022	1.643.180	70.510.909	35.347.543
Renta variable únicamente	-	11.161.452	-	23.067.224
TOTAL Alquiler	109.284.979	12.804.632	129.925.666	58.414.767

El Grupo tiene diferentes contratos que incluyen cláusulas con opciones de cancelación anticipada y de extensión del plazo. Estas opciones son negociadas por la Dirección para permitirle flexibilidad en la gestión de la cartera de los contratos de arrendamiento y adaptarlos a la evolución del negocio. El Grupo ejerce juicios significativos para determinar si es razonable el ejercicio de las opciones de terminación anticipada o prórroga.

A continuación, se detallan los posibles pagos de alquiler futuros no descontados relacionados con períodos posteriores a la fecha de ejercicio de las opciones de terminación anticipada que se piensan ejercer y de opciones de extensión que no se piensan ejercer y que por lo tanto, no están incluidas en el plazo del arrendamiento considerado para la valoración de los contratos de arrendamiento de acuerdo a la NIIF16:

(Miles de euros)	2020			2019		
	Hasta 5 años	Más de 5 años	TOTAL	Hasta 5 años	Más de 5 años	TOTAL
Opciones de extensión de contrato que no se espera ejercer	149.393	124.172	273.565	156.230	200.688	356.918
Opciones de terminación de contrato que se espera ejercer	148.485	182.599	331.084	125.497	103.906	229.403
	297.877	306.771	604.648	281.727	304.594	586.321

35. COMPROMISOS Y GARANTÍAS CON TERCEROS Y ACTIVOS Y PASIVOS CONTINGENTES

La sociedad Royal Mediterránea, S.A sobre la que el Grupo tiene una participación accionarial minoritaria dispone de préstamos bancarios sobre los que el Grupo ha otorgado una garantía financiera de 59 millones de euros. Las contragarantías otorgadas por Royal Mediterránea, S.A. a favor del Grupo cubrirían los posibles desembolsos que debiera hacer el Grupo Barceló en el caso de que Royal Mediterránea no pudiera hacer frente a sus compromisos financieros.

Adicionalmente el Grupo tiene abiertos determinados litigios, sobre los cuales no es probable que de los mismos se deriven pasivos o pérdidas contra el Grupo.

36. INFORMACIÓN MEDIO AMBIENTE

Los Administradores de la Sociedad dominante consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de la actividad del Grupo, y estima que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos. El Grupo no ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos, durante los ejercicios 2020 y 2019.

37. INFORMACIÓN SOBRE LOS ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS

Las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante, como persona física o jurídica y la Alta Dirección del Grupo durante el ejercicio 2020, en concepto de dietas y sueldos y salarios, ascendieron a un total de 0,1 y 1,4 millones de euros, respectivamente. En 2019 las retribuciones a los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante y Alta Dirección ascendieron a 0,8 y 4,1 millones de euros respectivamente. En 2020 y 2019 los miembros del Consejo de Administración tienen otorgados préstamos al Grupo por importe de 39,5 y 32,9 millones de euros, remunerados al tipo de interés fijo de mercado (ver nota 22). Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen obligaciones contraídas con los miembros del Consejo de Administración en la Sociedad dominante y la Alta Dirección en materia de pensiones y similares. El importe de prima del seguro de responsabilidad civil a favor de los miembros del Consejo de Administración del ejercicio 2020 asciende a 38 mil euros (28 mil euros en 2019).

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existían anticipos ni créditos concedidos al personal de alta dirección o a los miembros del Consejo de Administración de la sociedad dominante, ni había obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía. La Sociedad tiene otorgado un crédito a una sociedad controlada por un miembro de la Alta Dirección por importe de 1,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020 (a 31 de diciembre de 2019 era dicha sociedad la que tenía otorgado un crédito a la Sociedad por 1,0 millones de euros),

Los Administradores de la Sociedad dominante y las personas vinculadas a los mismos, no han incurrido en ninguna situación de conflicto de interés que haya tenido que ser objeto de comunicación de acuerdo con lo dispuesto en el art. 229 del RLSC.

38. OTRA INFORMACIÓN

Los honorarios por servicios profesionales de auditoría devengados por la empresa auditora de la sociedad dominante, referidos al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 ha ascendido a 575 miles de euros (803 miles de euros en 2019) y 23,4 miles de euros por otros servicios de revisión contable (99 miles de euros en 2019). Los honorarios por servicios profesionales de auditoría referidos al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 por otras empresas de auditoría, han ascendido a 143 y 164 miles de euros, respectivamente.

Estos importes incluyen la totalidad de los honorarios relativos a la auditoría del ejercicio 2020 y 2019, con independencia del momento de su facturación.

Por otro lado, los honorarios por otros servicios referidos a los ejercicios 2020 y 2019 de las sociedades asociadas a las empresas auditoras ascienden a 215 miles de euros (197 miles de euros con empresas asociadas a Ernst&Young y 18 miles de euros por otras empresas asociadas a las otras firmas auditoras) y 790 miles de euros (737 miles de euros con empresas asociadas a Ernst&Young y 53 miles de euros el resto de empresas asociadas a otras firmas auditoras), respectivamente.

39. HECHOS POSTERIORES

El Grupo Barceló y el Grupo Globalia firmaron con fecha 25 de noviembre de 2019 un Acuerdo de Inversión y un Pacto de Socios sujetos a determinadas condiciones suspensivas, para aportar sus negocios de viajes a una sociedad de nueva constitución (Avoris Corporación Empresarial, S.L., constituida el 20 de noviembre de 2020). Esta operación fue autorizada por las autoridades de Competencia de España y Portugal en el mes de mayo de 2020. La relación de canje acordada por las partes otorga a Barceló el 50,55% de las acciones de Avoris Corporación Empresarial, S.L. y a Globalia el 49,45% restante. El Acuerdo de Socios firmado otorga al Grupo Barceló la mayoría de acciones y derechos de voto en el Consejo de Administración de Avoris Corporación Empresarial, S.L. si bien se establece que determinadas decisiones de la Junta de Accionistas y del Consejo exigen mayorías reforzadas. El Grupo Barceló también tiene la potestad de nombrar al CEO y CFO de Avoris Corporación Empresarial, S.L.

En fecha 18 de diciembre de 2020, el Grupo Barceló y el Grupo Globalia han ratificado, ejecutado y elevado a público el Pacto de Socios y el Acuerdo de Inversión, junto con sus respectivas adendas y modificaciones y han acordado una ampliación de capital en Avoris Corporación Empresarial, S.L., mediante aportación no dineraria consistente en el 100% de las participaciones de Ávoris Retail Division, S.L. y de Gestión de Viajes Deneb, S.L. (filial del Grupo Globalia), pasando entonces Avoris Corporación Empresarial, S.L. a ostentar la titularidad del Negocio de agencias de viajes de los Grupos Barceló y Globalia. Una vez concedida por SEPI la financiación de 320 millones de euros, ambos Grupos han renunciado a su derecho a resolver por cualquier causa la operación de integración de sus negocios de agencias de viajes, a partir de cuyo momento el Grupo pasa a ostentar el control de las sociedades del Grupo Globalia aportadas a Avoris Corporación Empresarial, S.L.

Concretamente las sociedades dependientes del Grupo Barceló aportadas a Avoris Corporación Empresarial, S.L. son Avoris Retail Division, S.L., Dondear Viajes, S.L., Mayorista de Viajes, S.A., Orbest, S.A. (Portugal), Avoris Business, S.A., B Travel Tursimo Accesible, S.A., Sextante Viajes, S.L., B the Travel Brand, S.L., Travelsens, S.L., Altagracia Incoming Services, SRL (RD), Maguey Incoming Services SI de CV (México), Leplansens Tours, S.L., Alisios Tours, S.L., Colors Destination Finland, O.Y., Aerosens, S.L., B By BCD Travel partners, S.L., Evelop Airlines, S.L., BCO Congress, S.L., Sibba Neumo, S.L., Avoris Congress Colombia SAS, Avoris División Central, S.L., Viajes Interopa, S.A., Avoris Experience, S.L., Mundo Social AIE, Ocio y Turismo Novotours, AIE, Avoris Italia SRL, Escalatur Viagens e Turismo, Ltda (Portugal), Gregal Viagens, Lda (Portugal), BTTB Unipessoal Lda (Portugal), Nortravel Agencia de Viagens e Turismo Lda (Portugal), Jadetravel Do Oriente Viagens e Turismo Ida (Portugal), Viajes Catai, S.A., Catai India Private Ltd (Nueva Delhi), Viagens Catai Lda (Portugal), Planeta Tierra Viajes, S.A., Contuhijo, S.L., Gayandpride, S.L.,,

En cuanto a las sociedades dependientes de Viajes Deneb, S.L.U. aportadas a Avoris Corporación Empresarial, S.L. son Globalia autocares, S.A., Globalia Corporate Travel, S.L.U., Iberotours, S.A.U., Welcome Incoming Services, S.L.U., Travelplan Portugal, Agencia de Viagens e Turismo, S.U. Lda, Globalia Travel Club Spain, S.L.U. Globalia trading Services, S.L.U., Globalia Business Travel, S.A.U., Viajes Ecuador, S.A.U., Viajes Halcón, S.A.U., Geomoon, S.L.U., Globalia Traveling, S.L.U., Halcón, Monfobus, Fistera, UTE, Ocio y Turismo Novotours, AIE, UTE Mundosenior 5, UTE Mundosenior Plus, Mundo Social, AIE, Palacio de Congresos Tenerife Sur, UTE, Central de Cruceros, S.A., Travel V Centenario, Centro de Empresas Rio Tinto, Tamaragua, Central de Cruceros, S.A., La Hispano, Monforte, Castromil, Globalia UTE, Globalia Incoming Services México, S.R.L. de C.V., Globalia Incoming Services Dominicana, S.A., See Europe Tours Limited, M.S. Viajes, S.A., Rotas Ibéricas Lda..

Con esta integración de ambos Grupo se esperan obtener importantes sinergias de negocio. El valor razonable provisional del negocio adquirido aportado por Grupo Globalia a Avoris Corporación Empresarial, S.L. asciende, según valoración realizada por un experto independiente, a 142 millones de euros. Dada la reciente toma de control, a fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas no se dispone de la información necesaria para determinar el importe del fondo de comercio resultante de la combinación de negocios.

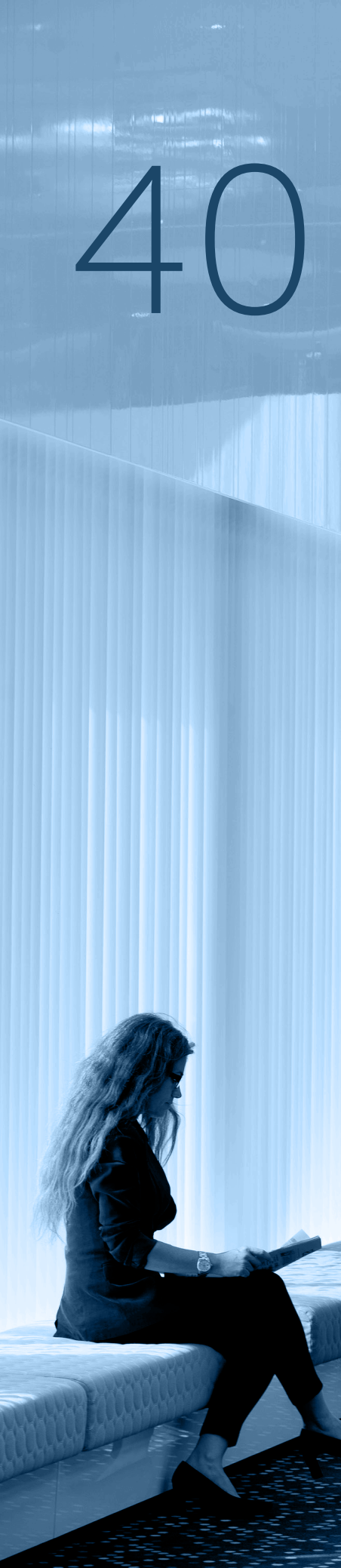
En el marco de esta Joint Venture con Globalia, con fecha 19 de octubre de 2020, Ávoris Retail Division, S.L. y Gestión de Viajes Deneb, S.L. formularon conjuntamente solicitud de apoyo público temporal con cargo al Fondo de apoyo a la solvencia de empresas estratégicas creado y regulado por el Real Decreto Ley 25/2020, de 3 de julio, de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo (en adelante, el Fondo), por importe de 320.000.000 de euros desglosados en (i) un Préstamo Participativo de 163.200.000 euros y (ii) un Préstamo Ordinario de 156.800.000 euros. La solicitud incluye un Plan de Viabilidad e información financiera, así como declaraciones responsables, documentación societaria y certificados para justificar el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad para acceder al apoyo temporal con cargo al Fondo

La Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), entidad que gestiona el Fondo de apoyo a la solvencia de empresas estratégicas, ha resuelto favorablemente en fecha 23 de marzo de 2021 el expediente de apoyo financiero público temporal solicitado por Ávoris Retail Division, S.L. y Gestión De Viajes Deneb, S.L. (Nota 35) estableciendo, entre otros aspectos, el importe máximo de 320.000.000 de euros (desglosados en un Préstamo Participativo de 163.200.000 euros y un Préstamo Ordinario de 156.800.000 euros) y las condiciones específicas a cumplir que se reflejan en un Acuerdo de Apoyo Financiero Público Temporal, en un Contrato de Financiación y en un Acuerdo de Gestión. Posteriormente, en fecha 16 de marzo de 2020 esta operación de apoyo financiero público temporal ha sido autorizada por el Consejo de Ministros. Esta financiación tiene vencimiento final

a los 6 años, y está remunerada a un tipo de interés fijo y otro variable (préstamo participativo), se destinará exclusivamente a restaurar la viabilidad económica del grupo de Avoris Corporación Empresarial, S.L. y no podrá implicar una mejora del patrimonio neto que supere el registrado a 31 de diciembre de 2019. Barceló Corporación Empresarial, S.A. presta su garantía personal, en una proporción 50,55% a fin de garantizar las obligaciones de pago derivadas del préstamo de esta financiación de la SEPI. En un plazo de 3 años, existe el compromiso de SEPI de valorar la cancelación de estas garantías, siempre y cuando se cumpla el Plan de Viabilidad presentado por Avoris Corporación Empresarial, S.L.

40

Anexo



ANEXO I - PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
2 Dsp S.R.O.	Rep. Checa	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Aerosens, S.L.	España	Broker Aéreo		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Alisios Tours, S.L.	España	TTOO		100,00	Integración global	Travelsens, S.L.
Allegro Club de Vacaciones, SRL	Rep. Dominicana	Tiempo compartido		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Allegro Palm Beach, V.B.A.	Aruba	Hostelería		100,00	Integración global	Holding Administrative Hotelier Limited y otras
Allegro Resorts Marketing Corporation	EEUU	Marketing		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Allegro Vacation Club Aruba, NV	Aruba	Tiempo compartido		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Altagracia incoming servicios, SRL	Rep. Dominicana	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Travelsens, S.L y otras
Asesoría y Servicios Cozumel, SA de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Asesoría y Servicios Playa, SA de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Asesoría y Servicios Riviera, SA de CV	México	Servicios personal		74,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL
Asesoría y Servicios Royal, SA de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Hotel Royal Playacar, SA de CV y otras
Asociados Corp San José S.A.	Costa Rica	Inactiva		100,00	Integración global	Hotel Trading Internacional, Inc
Ávoris Business, S.A.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Ávoris Congress Colombia S.A.S	Colombia	Agencia de viajes		100,00	Integración global	BCO Congress, S.L.U.
Ávoris Corporación Empresarial, S.L	España	Patrimonial		50,55	Integración global	Barceló Trips and Travel, SL
Ávoris División Central	España	Servicios de Gestión		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Ávoris Experience, S.L.	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Ávoris Retail Division SL	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Barceló Trips and Travel, SL
Barceló Trips and Travel, SL	España	Patrimonial	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A
B by BCD Travel Partner, S.L.	España	Agencia de Viajes		80,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
B Travel Turismo Accesible S.A.	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Barceló Arrendamientos Hoteleros, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L.
Barceló Arrendamientos Península, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Barceló Arrendamientos Turísticos, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Barceló Business Services, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
B the Travel Brand, S.L	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Barceló Cabo Verde Gestao Hotéis, SA	Cabo Verde	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Cologne GMBH	Alemania	Hostelería		100,00	Integración global	Grundstrückgesellschaft Hamburg GmbH
Barceló Condal Hoteles, S.A.	España	Hostelería	56,60	43,40	Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A y otras
Barceló Crestline Corporation	EEUU	Patrimonial		100,00	Integración global	BCE BCC LLC
Barceló Egypt LLC	Egipto	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Arrendamientos Hoteleros. SL
Barceló Eventos Empresariales, S.L.	España	Inactiva	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Expansión Global, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Barceló Explotaciones Hoteleras Canarias, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Barceló Explotaciones Hoteleras Mediterráneo, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Barceló Explotaciones Insulares, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Barceló Gestión Global S.L.	España	Gestora		100,00	Integración global	Inversiones Turística Global, S.L.

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
Barceló Gestion Hotelera Grecia, LTD	Grecia	Gestora		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Gestión Hotelera Maroc SARL	Marruecos	Gestora		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Gestión Hotelera, S.A.	Guatemala	Hostelería	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Gestión Hotelera, S.L.	España	Gestora	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Gestión Hoteles Italia, SRL	Italia	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Gestión Hoteles Roma S.R.L	Italia	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hoteles Italia, SRL
Barceló Gestión Tunisie SARL	Túnez	Inactiva		99,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barcelo Grundstrück Berlín GMBH&CO KG	Alemania	Inactiva	5,00	95,00	Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Grubarges Hotels, S.L	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Grupo Empresarial, SL	España	Inactiva	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Hotel Group Gulf DMCC	Dubai	Gestora		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Hotels Spain, S.L.
Barceló Hotels Spain, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L.
Barceló Huatulco Hotels, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Hungary KFT	Hungría	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Arrendamientos Hoteleros. SL
Barceló (Mauritius) Holding, LTD	Islas Mauricio	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Karmina Hotels, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Kukulcán Hoteles, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Lucía, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Porfolio Holding, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Resorts, SL
Barceló Portugal Gestão Hotelera, Unipessoal LDA	Portugal	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Punta Umbría, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Barceló Raval, S.L	España	Hostelería		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L.
Barceló Resorts, S.L.	España	Patrimonial	22,75	77,25	Integración global	Grubarges Inversión Hotelera, S.L. y otras
Barceló Santiago Tenerife, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Hoteles Spain, S.L. y otras
Barceló Servicios Turísticos, SA	Guatemala	Servicios Hoteleros	98,00	2,00	Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A y otras
Barceló Switzerland, S.A.	Suiza	Patrimonial	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Títulos y Valores, S.L.	España	Hostelería	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barceló Tucancún Hotels, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Turizm Otelcilik Limited	Turquía	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Barceló Vallarta Hotels, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Porfolio Holding, S.L.
Barceló Verwaltungs Gbhm	Alemania	Patrimonial	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Barhermo Inversiones S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Bávaro Holding Limited	Reino Unido	Patrimonial		100,00	Integración global	Turavia Holding Limited
BCE BCC LLC	EEUU	Patrimonial	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
BCLO Brisa Punta Cana, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Resorts, S.L.
BCLO Flamenco, BV	Holanda	Patrimonial		100,00	Integración global	BCLO Puerto Playa Holding, BV
BCLO Puerto Plata Holding, BV	Holanda	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Resorts, SL
BCO Congress, S.L.U.	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
BCO Huatulco, SRL de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Huatulco Hotels, S.L.
BCO Kukulcán, SRL de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Kukulcán Hoteles, S.L.
BCO Lucía, SRL de CV	México	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Lucía, S.L.
BCO Mismaloya, SRL de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Vallarta Hotels, S.L.
BCO Resorts Manzanillo, SRL de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Karmina Hotels, S.L.
BCO Tucancún, SRL de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Tucancún Hotels, S.L.
BTTB Unipessoal LDA	Portugal	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Escalatur Viagens, Lda.

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
Caribbean Hotels Agency, S.A.	Suiza	Inactiva		100,00	Integración global	Grubarges Inversión Hotelera, S.L.
Catai India Private LTD	India	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Viajes Catai, S.A.
Colors Destination Finland O.Y.	Helsinki	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Travelsens, S.L.
Condominio DO Mar, Gestao Inmobiliaria SA	Cabo Verde	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Corporación Algard, S.A.	Costa Rica	Hostelería		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L. y otras
Corporación Vonderball, S.A.	Costa Rica	Gestora		100,00	Integración global	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Cozumel Villages, SA de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Crestline Hotels & Resorts, LLC	EEUU	Gestora		100,00	Integración global	Barceló Crestline Corporation and Subsidiaries
Desarrollo Flamenco Riviera, SA de CV	México	Hostelería		73,96	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL
Diamonds Hotels Cozumel, SA de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Diamonds Hotels Nuevo Vallarta, SA de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Village Resorts México, S de CV y otras
Diamonds Hotels Playacar, SA de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Dondear Viajes, S.L.	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Emeraldtown - Empreendimentos Imobiliários e Turísticos, Lda	Portugal	Hostelería		51,00	Integración global	Barceló Portugal Gestión Hotelera, Unipessoal LDA
Escalatur Viagens, Lda.	Portugal	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Business, S.A.
Evelop Airlines, S.L.	España	Compañía aérea		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Expansión Inversora Global, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Barceló Expansión Global, S.L.
Expansión Turística Barceló, S.L.	España	Patrimonial	0,09	99,91	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L., y otras
Flamenco Tenerife Inmobiliaria y Obras, S.L.	España	Inactiva		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Flamingo Bávaro, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Flamingo Cartera S.L.
Flamingo Cartera S.L.	España	Patrimonial	99,08	0,92	Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.L. y otras
Gregal Viagens, Ltda.	Portugal	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Escalatur Viagens, Lda. Y otras
Grubar Hoteles, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Expansión Turística Barceló, S.L.
Grubarges Canada, Ltd	Canadá	Marketing		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Grubarges Gestión Hotelera Integral, S.A.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Grubar Hoteles, S.L., y otras
Grubarges Gestión Hotelera Mexicana, S.A. de C.V.	México	Gestora		100,00	Integración global	Grubarges Gestión Hotelera Integral, S.A.
Grubarges Inversiones Hoteleras Mexicanas SRL de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Grubarges Hotels, S.L
Grubarges Inversión Hotelera Canarias, S.L.	España	Inactiva		100,00	Integración global	Grubarges Inversión Hotelera, S.L.
Grubarges Inversión Hotelera, S.L.	España	Comercial		100,00	Integración global	Grubar Hoteles, S.L., y otras
Grundstrückgesellschaft Hamburg GmbH	Alemania	Hostelería	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Grupo Turístico Barceló, S.L.	España	Financiera	0,30	99,70	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L., y otras
Holding Administrative Hotelier Limited	Malta	Patrimonial		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL
Hotel Assets Holding Limited	Malta	Tiempo compartido		100,00	Integración global	Holding Administrative Hotelier Limited
Hotel Campos de Guadalmina S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Hotel El Toyo, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Hotel Isla Cristina. S.L	España	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Hotel Montelimar, S.A.	Nicaragua	Hostelería	1,00	98,00	Integración global	Bávaro Holding Limited
Hotel Royal Playacar, SA de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Royal Holding, SARL y otras
Hotel Trading Internacional Inc	Panamá	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Switzerland, S.A.
Hotelera Bávaro S.A.	Rep. Dominicana	Hostelería		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L., y otras
Hoteles e Inversiones, SA de CV	El Salvador	Hostelería	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Inmuebles de Baleares S.L.	España	Inmobiliaria	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Inmuebles en Desarrollo y Proyección, S.A.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Inmuebles de Baleares, S.L.
Inversiones Turísticas Globales, S.L.	España	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Expansión Global, S.L.

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
Inversora Internacional Hotelera, SRL	Rep. Dominicana	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL
Jack Tar Villages Resorts de México, SA de CV	México	Tiempo compartido		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL y otras
Jade Travel do Oriente, Viagens e Turismo LDA	Portugal	Agencia de Viajes		90,00	Integración global	Nortravel Ag.Viagens e Turismo, SA
JTV RMx Limited	Malta	Inactiva		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL y otras
Las Glorias del Golfo de Cortés, SA de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Village Resorts México, S de CV y otras
Las Glorias del Pacifico, SA de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Village Resorts México, S de CV y otras
Lepiansens Tours, S.L.	España	TTOO		100,00	Integración global	Travelsens, S.L
Maguay Incoming Services, S.L de C.V.	México	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Travelsens, S.L y otras
Marina Punta Piedra Amarilla, S.A	Costa Rica	Hostelería		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L, y otras
Mayorista de Viajes, S.A	España	TTOO		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Mestský dvur, sro	Rep. Checa	Hostelería		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L
Michamwi Resort Development LTD	Tanzania	Hostelería		90,00	Integración global	Barceló Gestión Holera, S.L.
Monitoreo Maya, SA de CV	México	Servicios Hoteleros		100,00	Integración global	Promotora QVB, SA de CV y otras
Montecastillo Sport Catering, S.L.	España	Hostelería		100,00	Integración global	Inmuebles de Baleares, S.L.
Naviera Tambor, S.A.	Costa Rica	Naviera		100,00	Integración global	Marina Punta Piedra Amarilla, S.A
Nortravel Ag.Viagens e Turismo, SA	Portugal	TTOO		100,00	Integración global	Escalatur Viagens, Lda.
Occidental Ampersand Holding, SARL	Luxemburgo	Patrimonial		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Occidental Hoteles Costa Rica, SA	Costa Rica	Inactiva		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Occidental Hoteles Management, SL	España	Patrimonial	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Occidental Royal Holding, SARL	Luxemburgo	Patrimonial		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Occidental Smeralda, SA	Costa Rica	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL
Occidental Vacation Club Costa Rica, SA	Costa Rica	Tiempo compartido		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Occifitur Dominicana, SRL	Rep. Dominicana	Hostelería		100,00	Integración global	Occidental Hoteles Management, SL
Operadora de Servicios Varios, S.A.	Guatemala	Servicios personal		100,00	Integración global	Corporación Vonderball, S.A. y otras
Orbest, SA	Portugal	Compañía aérea		100,00	Integración global	Avoris Retail División, SL y otras
Palmeriaie Maroc Emirats, S.A	Marruecos	Hostelería		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Planeta Tierra Viajes, S.A.U	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Viajes Catai, S.A.
Poblados de Bávoro S.L.	España	Patrimonial	0,11	99,89	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L, y otras
Promotora QVB, SA de CV	México	Patrimonial		100,00	Integración global	Grubarges Inversión Hotelera, S.L.
Punta Umbria Turística, S.A.	España	Hostelería	80,00	20,00	Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Quiroocan, SA de CV	México	Hostelería		100,00	Integración global	Promotora QVB, SA de CV y otras
Restaurante Lina S.A.	Rep. Dominicana	Hostelería		100,00	Integración global	Bávoro Holding Limited
Servicios de Personal de Hotelería SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	BCO Tucancún, SRL de CV
Servicios de Construcciones Maya, SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Quiroocan, SA de CV
Servicios Hoteleros de Manzanillo SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	BCO Resorts Manzanillo, SRL de CV
Servicios Hoteleros de Huatulco SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	BCO Huatulco, SRL de CV
Servicios Hoteleros de Ixtapa SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Grubarges Inv. Hoteleras Mexicanas SRL de CV
Servicios Hoteleros de Vallarta SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	BCO Mismaloya, SRL de CV
Servicios Hoteleros Kukulkan SRL de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	BCO Kukulcán, SRL de CV
Servicios, Asesoría y Sistemas, D.H., SA de CV	México	Servicios personal		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Sextante Viajes, S.L.	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Sibba Neumo, S.L.	España	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Turismos y Congresos

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
Standard Reservation Limited	Malta	Patrimonial		100,00	Integración global	Occidental Royal Holding, SARL
Sunsea Place Ltd	Malta	Inactiva		100,00	Integración global	Holding Administrative Hotelier Limited
Tagredo Investments SRL	Rep. Dominicana	Inactiva		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL
Tenedora Inmobiliaria El Salado, SRL	Rep. Dominicana	Inmobiliaria		99,00	Integración global	Restaurante Lina, CxA
Títulos Bávaro, S.L.	España	Patrimonial		100,00	Integración global	Poblados de Bávaro S.L.
Trapezio S.A.	Rep. Dominicana	Patrimonial		100,00	Integración global	Grupo Turístico Barceló, S.L. y otras
Travelsens, S.L	España	TTOO		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Turavia Holding Limited	Reino Unido	Patrimonial		100,00	Integración global	Turavia International Holidays, S.L.
Turavia International Holidays, LTD	Reino Unido	Patrimonial		100,00	Integración global	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Turiempresa, S.A.	Rep. Dominicana	Inactiva		98,80	Integración global	Trapezio S.A.
Unión Hotelera Barceló, S.L.	España	Patrimonial	100,00		Integración global	Barceló Corporación Empresarial, S.A.
Unión Inversora Global, S.L.	España	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Expansión Global, S.L.
Vacaciones Barceló México, S.A.	México	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Vacaciones Barceló, S.A., y otras
Vacaciones Barceló, SA	Rep. Dominicana	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Grubarges Inversión Hotelera, S.L.
Viagens Catai, SU LDA	Portugal	TTOO		100,00	Integración global	Viajes Catai, S.A.
Viajes Catai, S.A	España	TTOO		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Viajes Interopa, S.A.	España	Agencia de Viajes		100,00	Integración global	Ávoris Retail Division SL
Village Resorts México, S de CV	México	Patrimonial		100,00	Integración global	Occidental Ampersand Holding, SARL y otras
Wahate Aguedal, S.A.	Marruecos	Inactiva		100,00	Integración global	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.

Entidades Asociadas

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
Santa Lucía, S.A.	Cuba	Inactiva		50,00	Método de la participación	Unión Hotelera Barceló, S.L.
Hotel Rívoli SA	España	Hostelería		20,37	Método de la participación	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.
Contuijo, S.L.	España	Agencia de Viajes		33,00	Método de la participación	Viajes Catai, S.A.
Caravel S.A.	Túnez	Hostelería		20,00	Método de la participación	Barceló Gestión Hotelera, S.L.
Société Financière d'África Palace, SA	Marruecos	Hostelería		48,00	Método de la participación	Barceló Hotels Mediterráneo, S.L.

Operaciones conjuntas

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación Directa	Porcentaje de Participación Indirecta	Método de Consolidación	Sociedad Tenedora
Mundo Social AIE	España	Agencia de Viajes		50,00	Integración de operaciones conjuntas	Ávoris Retail Division SL
UTE Mundo Senior	España	Agencia de Viajes		50,00	Integración de operaciones conjuntas	Ávoris Retail Division SL
UTE Mundo Senior V	España	Agencia de Viajes		50,00	Integración de operaciones conjuntas	Ávoris Retail Division SL
UTE Mundosenior Plus	España	Agencia de Viajes		50,00	Integración de operaciones conjuntas	Ávoris Retail Division SL
Ocio y Turismo Novotours AIE	España	Agencia de Viajes		50,00	Integración de operaciones conjuntas	Ávoris Retail Division SL

La información financiera de las UTES y las AIES integradas a 31 de diciembre de 2020 y 2019, se detalla a continuación (en euros):

	2020	2019
Activos no corrientes	178.224	160.118
Activos corrientes	30.803.603	32.179.127
Total Activo	30.981.827	32.339.245
Patrimonio	1.587.849	2.796.154
Pasivos corrientes	29.393.977	29.543.090
Total Pasivo	30.981.826	32.339.245

Informe de gestión consolidado



El Grupo Barceló ha obtenido en el ejercicio 2020 un **Beneficio Consolidado Neto de -99,4 millones euros**.

En 2020 se han cumplido los compromisos con las entidades financieras en el pago de intereses y amortizaciones de principal. El balance tiene una situación de tesorería positiva por importe 570,4 millones de euros (efectivo, otros activos líquidos equivalentes e imposiciones financieras de menos de 1 año) y una posición de liquidez por encima de los 1.000 millones de euros (tesorería más importe de pólizas de crédito no dispuesto).

Esta **posición de balance** nos da la seguridad de que se seguirá cumpliendo con todos los compromisos financieros del Grupo Barceló.

1. ASPECTOS RELEVANTES DEL EJERCICIO 2020

1.1 ACTIVIDAD HOTELERA

Barceló Hotel Group es la división hotelera del Grupo Barceló. Su arquitectura de marcas está integrada por 4 enseñas: Royal Hideaway Luxury Hotels & Resorts, Barceló Hotels & Resorts, Occidental Hotels & Resorts y Allegro Hotels.

El Grupo ha cerrado el ejercicio con un total de **60.222 habitaciones** en 265 establecimientos hoteleros situados en América Latina, Europa, EEUU, África, Oriente Medio y China.

Del total de habitaciones **17.725 son en propiedad**, en alquiler 15.661 y en management y franquicia 26.836 habitaciones.

Durante el ejercicio se han incorporado nuevos establecimientos en EEUU, España, y Turquía.

En **España, Europa, Oriente Medio y Norte de África** la ocupación ha sido del 41,0% versus un 73,1% del año anterior y el Revpar total (ingresos totales por habitación disponible) ha sido de 55,1 euros versus 101,8 euros del año anterior.

En **América Latina** la ocupación ha sido del 25,8% versus un 76,8% del año anterior y el Revpar total ha sido de 49,7 dólares versus 148,8 dólares del año anterior.

En **EEUU** la ocupación ha sido del 39,1% versus un 75,0% del año anterior y el Revpar total ha sido de 51,5 dólares versus 131,5 dólares del año anterior.

1.2 ACTIVIDAD DE VIAJES

Ávoris es un operador turístico global, con un estilo latino a la hora de diseñar la experiencia de viajar, consolidado y que aporta valor añadido a nuestros clientes. Hemos evolucionado hacia la integración vertical con marcas especializadas que ofrecen una experiencia única y adaptada a cada cliente. Una estructura nueva pensada para liderar los cambios del mercado turístico en cinco grandes áreas de negocio: distribución, producto, aéreo, servicio en destino y experiencias.

Los touroperadores elaboran paquetes vacacionales (transporte, alojamiento, actividades, etc.) para su venta a través de las agencias de viaje y la red propia del Grupo, B the travel brand. El objetivo es ofrecer al viajero en todos sus productos valores como el conocimiento, la seguridad, el estilo, la flexibilidad, la experiencia y la capacidad de respuesta.

La **división aérea** está compuesta por la línea compañía aérea Evelop que opera desde España y Orbest que opera desde Portugal, y por **ByPlane**, que ofrece servicios de intermediación entre agentes turísticos y compañías aéreas de todo el mundo. ByPlane gestiona la contratación de vuelos privados en aviones de última generación, así como el alquiler de aviones para todo tipo de colectivos, grupos de empresas, equipos deportivos o viajes de incentivos.

Evelop y Orbest, la línea aérea de Avoris otorga autonomía a los touroperadores de la compañía. Con una moderna flota compuesta por seis aviones de larga distancia (cuatro A330 y dos A350-900) y un avión A-320 para medias distancias.

2. RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO

En 2020 se ha obtenido un **Beneficio Neto consolidado por importe de -99,4 millones** versus un resultado de 134,6 millones de euros del ejercicio anterior.

Se ha obtenido una **Cifra de Negocios** bruta de 1.483,5 millones de euros versus 4.779 millones del ejercicio anterior. La Cifra de Negocios bruta está formada por los ingresos consolidados de los hoteles en propiedad y arrendamiento, los ingresos de los hoteles con contrato de gestión, y los ingresos brutos y sin eliminaciones intercompañía de la División de Viajes.

El resultado del ejercicio se ha visto lastrado por la compleja situación mundial provocada por la COVID-19. No obstante, como fortaleza del balance consolidado reseñar la **posición de tesorería neta de 570,4 millones de euros**, y una **posición de liquidez por encima de los 1.000 millones de euros**, que permite atender perfectamente los compromisos en 2021.

3. PREVISIONES PARA EL EJERCICIO 2021

Prevedemos un primer semestre con baja actividad y una mejora a partir del segundo semestre.

Debido a la incertidumbre de la evolución de la pandemia estamos elaborando previsiones trimestrales que se van actualizando, no obstante, prevemos una mejora respecto al año anterior.

La actividad mejorará en 2022 y en 2023 prevemos estemos en niveles de actividad normalizados similares a los de 2019.

4. OTRA INFORMACIÓN

Las políticas de gestión de riesgos del grupo son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos a los que se enfrenta el grupo, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y para controlar los riesgos y el cumplimiento de los límites. Regularmente se revisan las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos a fin de que se reflejen los cambios en las condiciones de mercado y en las actividades del grupo.

El Comité de Auditoría del grupo supervisa la manera en que la dirección controla el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos del grupo y revisa si la política de gestión de riesgos es apropiada respecto de los riesgos a los que se enfrenta el grupo.

Los objetivos y las políticas de gestión del riesgo financiero se explican en la nota 4 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

En la nota 27 de las Cuentas Anuales Consolidadas se incluye la información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores en España y su periodo medio de pago.

Ninguna de las entidades dependientes ni la Sociedad Dominante poseen acciones propias o de su matriz ni han realizado actividades de investigación y desarrollo durante 2020.

En la nota 39 de las Cuentas Anuales Consolidadas se incluye la información sobre hechos posteriores.

El Estado de información no financiera correspondiente al ejercicio 2020 se ha elaborado en un documento separado, pero forma parte del presente informe de gestión consolidado.

Barceló
GRUPO