

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA (EINF) 2024

Barceló
G R U P O

Grupo Barceló - Estado de Información No Financiera (EINF) 2024

Contenido

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA	2
CARTA DE LOS COPRESIDENTES	5
1. BLOQUE I. MODELO DE GOBERNANZA CONSCIENTE	6
1.1 El modelo de negocio de Barceló	6
1.2 Nuestra sostenibilidad económica: estrategia del grupo	7
1.3 Estructura organizativa y gobierno corporativo	9
1.4 Gobernanza y gestión de riesgos	10
1.5 Compromisos éticos en el desarrollo del negocio	10
2. BLOQUE II. ESCUCHAMOS PARA AVANZAR HACIA UN TURISMO REGENERATIVO	12
2.1 El turismo ante los retos del siglo XXI	12
2.2 Barceló ReGen	13
2.3 La escucha estratégica en Barceló	14
2.4 Diálogo con grupos de interés	15
3. BLOQUE III. FORMAMOS PARTE DE NUESTROS DESTINOS	16
3.1 El desarrollo de las comunidades locales en nuestros destinos	16
3.2 De cadena de suministro a cadena de valor	17
3.3 Barceló Experiences: por un turismo consciente	17
3.4 Fundación Barceló	17
4. BLOQUE IV. TRABAJAMOS POR UN EMPLEO JUSTO E INTEGRADOR	18
4.1 El talento en Barceló	18
4.2 Principales cifras	19
4.3 Una cultura enfocada en cuidar el talento	22
4.4 Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional	24
4.5 Formación y desarrollo: la clave de nuestro crecimiento	25
4.6 Entorno laboral de calidad	26
5. BLOQUE V. SOMOS PROMOTORES DE BIENESTAR	29
5.1 Experiencia feliz y memorable	29
6. BLOQUE VI. NOS COMPROMETEMOS CON LA SALUD DEL PLANETA	30
6.1 Cuidado ambiental en Barceló	30
6.2 Nuestro camino hacia <i>net positive</i>	32
6.3 Economía circular y gestión de residuos	35
6.4 Gestión consciente del agua y los recursos hídricos	36
6.5 Compromisos con la protección de la biodiversidad	37
ANEXO I. ¿QUÉ RECOGE NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?	38
ANEXO II: RELACIÓN REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	39



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Fórum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

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 (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, 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 II "Relación requerimientos de la Ley 11/2018 y Estándares del Global Reporting Initiative (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 II "Relación requerimientos de la Ley 11/2018 y Estándares del Global Reporting Initiative (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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del 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 Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 2.3.1 "Doble Materialidad" 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 2024.
- ▶ 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 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 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 2024 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 II "Relación requerimientos de la Ley 11/2018 y Estándares del Global Reporting Initiative (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.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde

3 de abril de 2025

Queridos amigos:

Compartimos con vosotros el Estado de Información No Financiera del Grupo Barceló que recoge la información del ejercicio 2024, un gran año para el turismo, en el que prácticamente se ha recuperado la actividad turística previa a la pandemia en todos los mercados y el turismo mundial cierra el año de forma muy positiva.

En nuestro caso, hemos tenido un excelente desempeño, logrado principalmente gracias al esfuerzo y dedicación de todo el equipo. Por ello, queremos comenzar expresando nuestro agradecimiento a las más de 40.800 personas que forman parte del Grupo Barceló, cuya gran capacidad de adaptación ha sido clave para superar nuevos desafíos.

En Grupo Barceló hemos cerrado el 2024 con cifras récord y una facturación por encima de los 7.500 millones de euros, superando ampliamente los 6.700 millones de euros del año anterior. El balance del grupo es muy positivo porque además de un crecimiento en la facturación, se han alcanzado más de 300 millones de euros de beneficio neto y unos 660 millones de EBITDA, un 24% más que en 2023.

El beneficio récord de 300 millones nos ha permitido eliminar todo nuestro endeudamiento.

Avanzamos hacia un turismo que genere un impacto positivo y sostenible.

Nuestro compromiso continúa siendo el impulsar un turismo regenerativo a través de nuestra estrategia de sostenibilidad, Barceló ReGen. Buscamos que nuestros hoteles sean respetuosos con el medio ambiente mientras contribuyen al desarrollo económico, social y cultural de los destinos de forma sostenible y ética. En este sentido, uno de los grandes retos ese año ha sido la certificación por un auditor externo de la implantación de nuestros estándares Barceló ReGen standards, reconocidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC por sus siglas en inglés), de manera exitosa en los 4 primeros hoteles de la Compañía, con el objetivo de ampliarlo a todos los hoteles de España en 2025. Con este ambicioso proyecto de transformación de la compañía queremos consolidar nuestro compromiso con la generación de un impacto positivo en los destinos en los que estamos presentes, y contribuir al desarrollo de la economía local, apostado por el cuidado del medioambiente y de las personas.

Crecimiento y expansión

Como compañía nos encontramos en una etapa de crecimiento e inversión. Durante el año 2024 hemos abierto hoteles en nuevos destinos como Cabo Verde o Tailandia, así como hoteles en destinos en los que ya estábamos presentes como Marruecos, Turquía o Madeira, lo que reflejan la apuesta de la compañía por la expansión internacional. Asimismo, hemos inaugurado 2 nuevos hoteles en España, lo que confirma nuestro compromiso de seguir creciendo en España.

Nuestro objetivo para el 2025 es invertir cerca de 500 millones de euros, cien más que el año pasado. Por un lado, tenemos previsto seguir invirtiendo en la mejora y reposicionamiento de nuestros establecimientos, y por otro abrir nuevos hoteles en los países donde tenemos presencia, así como en otros destinos, en función de las oportunidades que podamos encontrar en el mercado.

Pero nuestro activo más valioso continúa siendo las personas que forman parte del Grupo Barceló que continúan demostrando un gran espíritu de trabajo en equipo y una enorme voluntad para hacer las cosas mejor cada día. Eso es lo que nos hace más fuertes para afrontar el 2025 con el mismo espíritu positivo con el que cerramos 2024. Gracias a todos.

Muy cordialmente,

Simón Barceló Tous | Simón Pedro Barceló Vadell
Copresidentes del Grupo Barceló

1. BLOQUE I. MODELO DE GOBERNANZA CONSCIENTE



Temas materiales: Ética empresarial, compliance y transparencia. Gobernanza consciente: gestión del gobierno corporativo, protección de datos y ciberseguridad, desempeño económico. Rol social de la compañía. Compromiso con los derechos humanos, Diversidad, igualdad e inclusión de personas

Contenidos GRI 2-1, 2-6, 2-9, 2-11, 2-13, 2-23, 2-24, 2-26, 2-28, 3-3, 201-1, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 405-1, 406-1, 418-1

1.1 El modelo de negocio de Barceló

1.1.1 El Grupo Barceló en 2024

El pasado 2024 ha sido un año en el que se han superado las expectativas. Los principales indicadores nos muestran una recuperación plena de la actividad en el Grupo Barceló, con más de 661 M€ de EBITDA y unos ingresos un 16% por encima del 2023.

FINANCIEROS

7.551,6M€ cifra de negocios (+13%)	661,1 M€ ebitda (con NIIF 16) (+24%)	301,8M€ beneficio después de impuestos (con NIIF 16) +56%
Sin deuda financiera	107,3€ ADR (+5%)	81,4€ REVPAR (+7%)

NEGOCIO

+10 hoteles + 2 países (Tailandia, Cabo Verde)	+5,2 M miembros my Barceló	Barceló, primera marca del sector turístico por Brand Finance
--	----------------------------	---

PERSONAS

40.888 plantilla media (+7,4%) 134 nacionalidades (+4)	86% plantilla con contrato fijo (+4%)	586.535 horas de formación (+5%)
---	---------------------------------------	----------------------------------

SOCIEDAD

6.588,4 M€ cash flow social (+16%)	Fundación Barceló 3M€ invertidos en proyectos (+25%)	+1,2 M€ donaciones de hoteles +1,2M€ contribución desde la gestora
------------------------------------	---	---

MEDIOAMBIENTE

Intensidad misiones: 24kg CO ₂ /estancia (alcance 1, 2 y 3) (-18%)	100 % hoteles en España con energía verde	Intensidad generación residuos: 2 kg/estancia (-7%)
--	--	--

1.1.2 El modelo de negocio de Barceló

Somos una empresa familiar con más de 90 años de historia que opera en todos los niveles de la cadena de valor del sector hotelero y de viajes, caracterizada por la complementariedad de los negocios y la diversificación geográfica.

Latam/EMEA/APAC						EEUU	
							Compañía gestora hotelera pura. Opera bajo marcas internacionales de terceros e independientes
2ª cadena hotelera de España y la 35ª a nivel mundial en número de habitaciones.	299 hoteles urbanos y vacacionales	+65.200 habitaciones	30 países	5 hoteles en pipeline para 2025	1.439 habitaciones en pipeline	Reconocida en 2024, por cuarta vez, como la Mejor Compañía Gestora de Hoteles del Mundo en los World Travel Awards	

Barceló Hotel Group, la **división hotelera del Grupo Barceló**, es la **2ª cadena de España** y una de las 30 más grandes del mundo en número de habitaciones. Actualmente cuenta con **299 hoteles urbanos y vacacionales de 4 y 5 estrellas** –que suman 65.260 habitaciones–, distribuidos en 30 países (2 nuevos países en 2024: Cabo Verde y Tailandia) y comercializados bajo **cuatro marcas**: Royal Hideaway Luxury Hotels & Resorts, Barceló Hotels & Resorts, Occidental Hotels & Resorts y Allegro Hotels. También forma parte del grupo Crestline Hotels & Resorts, una compañía hotelera independiente con 122 establecimientos en EE. UU.

MARCAS				
43 % Barceló	22% Occidental	4% Royal Hideaway	2% Allegro	29% otras EE. UU.

REGIONES			SEGMENTOS	
26 % EE. UU.	49 % EMEA & APAC	25 % LATAM	48 % urbano	52 % vacacional

Porfolio hotelero	2022	2023	2024
Número de hoteles	277	300	299
Número de habitaciones	61.996	65.204	65.260
Gestión	43 %	41 %	39%
Alquiler	27 %	28 %	29%
Franquicia	1 %	1 %	1%
Propiedad	29 %	30 %	31%

Presencia de Barceló Hotel Group en el mundo:			
Alemania	Egipto	Maldivas	Portugal
Aruba	El Salvador	Malta	República Checa
Bulgaria	Eslovenia	Marruecos	República Dominicana
Cabo Verde	España	México	Sri Lanka
Costa Rica	Guatemala	Nicaragua	Tailandia
Cuba	Hungría	Omán	Túnez
Emiratos Árabes Unidos	Indonesia	Polonia	Turquía
Estados Unidos	Italia		

El modelo de negocio propio de Barceló Hotel Group es flexible y eficiente fruto de la combinación de:

- 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*, en Barceló Hotel Group hemos **adaptado nuestro perfil en función de las geografías** en las que tenemos presencia. De este modo, cubrimos todos los eslabones de la cadena de valor desde franquiciadores hasta operadores de ciclo completo (Latinoamérica), pasando por la gestión pura (EE. UU.) y la explotación hotelera con riesgo en EMEA.

Ávoris Corporación Empresarial es la matriz de la división de viajes propiedad del Grupo Barceló. Ávoris es una empresa turística global o lo que definimos como un ecosistema turístico global (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 terrestre, y servicios en destino y experiencias.

1. Distribución a través de áreas de especialización:

- **Área Vacacional:** Incluye marcas líderes como B Travel, Halcón Viajes y otras especializadas, con más de 1.300 agencias en España y 60 en Portugal, así como portales online, dando servicio a más de tres millones de viajeros.
 - **Área Online:** Está formada por agencias de viajes online como Muchoviaje.com, TuBillete.com y Iberojet.es, así como la nueva marca Uniite, enfocada en turismo de afinidades entre viajeros.
 - **Área Corporativa (Viajes, Eventos y Congresos):** Incluye BCD, que ofrece servicios de gestión de viajes de negocio, eventos y congresos en España y Portugal, con más de 1.450 profesionales y 5.000 clientes.
2. **Producto:** Estructurada en **turoperadores** generalistas como Travelplan, Catai y Nortravel, y otros especializados como Special Tours (en circuitos), LePlan y Touring Club (en Disneyland Paris), Mundosenior (turismo senior). Además, Welcomebeds y Marsol ofrecen acceso a más de 150.000 hoteles.
3. **Compañía Área:** Ávoris cuenta con su aerolínea, Iberojet, que opera vuelos regulares y chárter a destinos vacacionales (Caribe, Reino Unido y Canarias) con una moderna flota de siete aviones (dos A350-900, dos Airbus 330-300, dos Airbus 330-900 y un Airbus 320).
4. **Autocares Iberobus:** Se dedica al transporte terrestre de pasajeros en modalidad discrecional.
5. **Servicio en Destino y Experiencias:** A través de Welcome Incoming Services y B Destination Services, Ávoris ofrece servicios receptivos en destinos internacionales (alojamiento, transfers, excursiones, servicio en los hoteles, guías, etc.). En 2024 se ha lanzado Welcometickets para la gestión de entradas y Planbi para packs de experiencias.

1.2 Nuestra sostenibilidad económica: estrategia del grupo

1.2.1 Generando valor compartido

El turismo contribuye de manera significativa al progreso económico y social de los destinos, generando crecimiento de forma directa, inducida o distribuida en la sociedad. Para poder representar cómo redistribuimos la riqueza generada entre nuestros grupos de interés, elaboramos el *cash flow* social en el que se detallan los ingresos y pagos realizados, permitiendo trazar el movimiento de los flujos de entrada y salida que tienen impacto en la sociedad y en cada grupo de interés.

El objetivo de este ejercicio es **entender y demostrar que el impacto que generamos en el entorno** va mucho más allá del volumen de negocio que creamos como empresa, ya que nuestra actividad contribuye a dinamizar la economía de los países en los que operamos, ya que invertimos, adquirimos productos y servicios, contratamos personal y pagamos impuestos, entre otras acciones.

Cash Flow	2023	2024
Cientes: Ingresos procedentes de la actividad del Grupo.	5.731,1	6.486,7
Desinversiones: Ingresos por desinversiones inmobiliarias.	0,0	30,0
TOTAL ENTRADAS (VALOR GENERADO)	5.731,1	6.516,7
Proveedores: Pagos a proveedores de productos y servicios, incluye aprovisionamientos y suministros, reparaciones y conservación, publicidad, seguros, servicios profesionales y servicios externos.	-4.121,5	-4.513,1
Empleados: Pagos al personal.	-745,1	-820,2
Actividades de financiación: Ingresos por préstamos y otras actividades de financiación.	-70,3	-395,6
Alquileres: Pagos a los propietarios de los activos inmobiliarios.	-271,8	-335,6
Administraciones públicas: Impuestos de sociedades, cargas sociales, IVA, etc.	-218,7	-228,8
Inversiones: Pagos por inversiones realizadas, mantenimiento o reformas en los activos de la compañía.	-213,6	-262,8
Dividendos: Dividendos a accionistas/propietarios.	-24,5	-32,4
Otros: Otros pagos no reflejados en las anteriores categorías.	-3,7	0,0
TOTAL SALIDAS (VALOR DISTRIBUIDO)	-5.669,1	-6.588,4
VARIACIÓN NETA	62	-71,7

1.2.2 Resultados económicos (millones de euros)

Indicadores económicos	2022	2023	2024
Cifra de negocios	5.729,8	6.700,9	7.551,6
Ventas netas	3.553,7	4.274,9	4.946,7
Ebitda (sin NIIF 16)	309,0	415,0	522,6
Ebitda (con NIIF 16)	422,6	533,7	661,1
BDI (sin NIIF 16)	184,5	193,7	319,2
BDI (con NIIF 16)	170,1	193,9	301,8
Deuda financiera neta	205,3	57,0	-239,5
Deuda financiera neta/Ebitda	0,7	0,1	-0,5

Indicadores negocio	2022	2023	2024
Ocupación (%)	67,6	74,0	75,8
ADR (euros)	97,1	102,6	107,3
Revpar (euros)	65,6	75,9	81,4

2024 ha sido un año positivo en resultados y la mejora de nuestro balance. En Grupo Barceló hemos cerrado 2024 con cifras récord de facturación y resultados, la facturación en 2024 por encima de los 7.500 millones de euros, superando ampliamente los 6.700 millones de euros del año anterior. Los resultados consolidados han sido muy positivos, alcanzando 301,8 millones de euros de beneficio neto (BDI) con NIIF 16 y 319,2 millones de euros sin NIIF 16, una mejora importante respecto al año anterior que estuvimos en un BDI de 193,9 millones de euros con NIIF 16 y 193,7 millones de euros sin NIIF 16.

En términos de Ebitda en 2024 hemos tenido también una buena evolución con un importe de 661,1 millones de euros con NIIF 16 y de 522,6 millones de euros sin NIIF 16, en el año anterior el Ebitda fue de 533,7 con NIIF 16 y de 415,0 millones de euros sin NIIF 16.

En términos de balance y deuda en el año 2023 la deuda financiera neta estaba en 57 millones de euros y a final de 2024 hemos cerrado con una deuda financiera neta negativa de -239,5 millones de euros, por tanto, una mejora de 296,5 millones de euros (deuda financiera neta negativa supone que los depósitos y tesorería en entidades financieras están por encima de los importes de deuda con bancos y mercado de capitales).

1.2.3 Información fiscal¹

En el Grupo Barceló tenemos el compromiso de contribuir económicamente al desarrollo de los países y destinos en los que tenemos presencia. A continuación, incluimos el beneficio después de impuestos (y antes de intereses minoritarios) por países:

Beneficio después de impuestos (y antes de intereses minoritarios) por países (miles de euros)	2022	2023	2024
España	5.528	85.659	135.449
México	87.818	59.645	86.922
República Dominicana	23.195	21.223	37.247
Aruba	7.904	11.701	14.581
Costa Rica	1.436	5.280	6.441
Guatemala	1.532	2.442	5.467
Estados Unidos	3.267	1.838	3.607
Egipto	2.143	2.034	2.935
República Checa	2.254	2.117	1.934
Italia	1.716	2.859	-148
Portugal	-29.701	-10.081	-4.132
Otros	6.571	10.041	16.515
Total	113.664	194.757	306.818

El impuesto de sociedades neto pagado en 2024 asciende a 64,7 M€. En la Declaración del Impuesto de Sociedades de Grupo, presentada en 2024, se ha marcado la Casilla Solidaria (como ya es habitual en el Grupo), lo que implica destinar un 0,7% de la cuota a fines no lucrativos.

Impuesto de sociedades pagado (millones de euros)	2022	2023	2024
Total	43,8	76,4	64,7

En 2024 se han registrado ingresos por subvenciones públicas por importe de 0,8 millones de euros, misma cantidad que en 2023.

1.2.4 Estrategia y expansión

El desafío actual al que nos enfrentamos como organización es la necesidad de evolucionar nuevamente hacia una visión a medio y largo plazo en un escenario pospandémico con nuevas necesidades.

PILARES ESTRATÉGICOS DE BARCELÓ HOTEL GROUP:

Focos estratégicos:

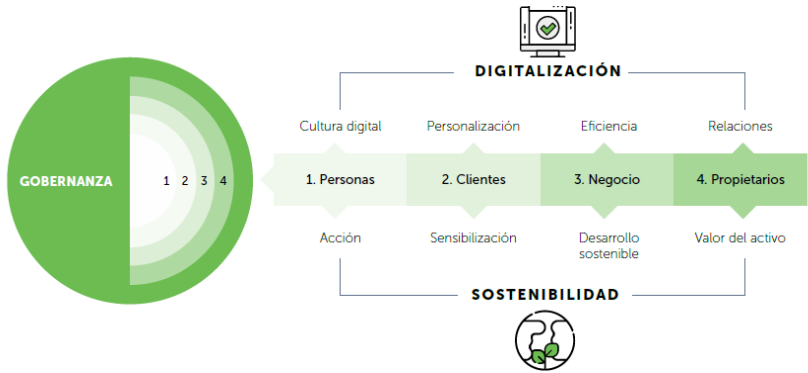
- **Personas:** mejorar la experiencia del empleado impulsando planes de formación (nuestra inversión en formación supera en un +60 % la media del sector), con programas que mejoren la satisfacción de nuestros equipos y desarrollen nuevas herramientas de gestión y comunicación.
- **Clientes:** conseguir la excelencia en la experiencia y fidelización de nuestros clientes a través de la personalización y el reconocimiento.
- **Negocio:** impulsar el desarrollo sano del negocio, potenciando la venta directa.
- **Propietarios:** consolidar nuestro compromiso como una gestora eficiente y responsable, maximizando el valor percibido por nuestros *partners*.
- **Digitalización:** crear un ecosistema cultural *data driven* en la organización, estructurando la arquitectura de los sistemas, procesos y gobierno del dato, que permitan la homogeneización y toma de decisiones en tiempo real.
- **Sostenibilidad:** continuar con la transformación sostenible y responsable de nuestro negocio desde una perspectiva global, actuando en todos los ejes (cuidado del medioambiente y de las personas y generando un impacto positivo en las zonas donde desarrollamos nuestra actividad).
- **Gobierno:** asegurar una estructura de gobierno que potencie la coordinación y comunicación.

Para cada uno de los pilares hemos definido objetivos, metas, proyectos clave e indicadores de cara a poder analizar la evolución y cumplimiento de las líneas estratégicas anteriormente definidas.

Durante el 2025 se aprobará el plan 2025-2028 con visión 2031.

En cuanto a la estrategia de expansión, impulsamos nuestro crecimiento a través de un equipo corporativo y regional, y un comité específico de expansión, con foco en tres líneas o ejes:

- **Respecto a las zonas geográficas en las que estamos presentes:** Queremos consolidar nuestra posición en zonas en las que estamos y, a la vez, buscamos la entrada con activos estratégicos y la generación de masa crítica en lugares en los que aún no tenemos presencia.



¹Toda la información financiera y fiscal puede consultarse en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.



- **En cuanto a los tipos de contrato:** Somos flexibles en función del nivel de riesgo, la madurez del mercado hotelero y el grado de control del propietario.
 - **Con relación a la tipología de activos:** Hoteles urbanos, de 4 y 5 estrellas, de más de 150 habitaciones, en ubicaciones estratégicas en capitales y ciudades principales. Así como hoteles vacacionales, de 4 y 5 estrellas, de más de 250 habitaciones, en ubicaciones privilegiadas en los principales destinos vacacionales.
- En 2024 hemos incorporado **15 nuevos hoteles al portfolio**, incluyendo los hoteles gestionados por Crestline²:

- | | |
|--|---|
| • Occidental Tánger (Marruecos) | • Fairfield Inn & Suites Potomac Mills Woodbridge (EE. UU.) |
| • Occidental Las Canteras (Gran Canaria, España) | • AC Hotel Houston Downtown (EE. UU.) |
| • Barceló Coconut Island (Tailandia) | • Hotel Indigo Asheville Downtown (EE. UU.) |
| • Hotel Midas Roma (Roma, Italia) | • Central Station Memphis (EE. UU.) |
| • Barceló Praia Cape Verde (Cabo Verde) | • Kimpton Alton Hotel (EE. UU.) |
| • Occidental Boa Vista Beach (Cabo Verde) | |
| • Quinta Funchal Gardens (Madeira, Portugal) | |
| • Hotel Jerez Centro (Cádiz, España) | |
| • Barceló Cappadocia (Turquía) | |
| • Occidental Dresden Newa (Alemania) | |

En 2025 seguiremos avanzando en nuestro plan de expansión, el cual incluye la incorporación de nuevos hoteles en España, así como en otros países donde ya tenemos presencia, como EE. UU. Además, estamos explorando oportunidades en nuevos destinos.

PILARES ESTRATÉGICOS DE ÁVORIS CORPORACIÓN EMPRESARIAL

- **PERSONAS:** el mayor activo de **Ávoris** son los trabajadores que conforman la compañía.
- **CLIENTES Y SOCIEDAD:** el cliente debe estar en el centro de todas las decisiones. Daremos a conocer la marca **Ávoris** al conjunto de la sociedad como principal grupo turístico español.
- **NEGOCIO:** una empresa eficiente y rentable.
- **DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN:** establecimiento de alianzas que refuercen la presencia de nuestros productos de turoperación en el mercado y desarrollo de la presencia *online*.
- **PROVEEDORES TURÍSTICOS Y NO TURÍSTICOS:** refuerzo de la cadena de valor mediante el establecimiento de alianzas estables.
- **AGENCIA DE OCIO:** las agencias de viajes buscarán asociarse con emociones e hitos vitales transformadores (viajes, entradas, eventos, experiencias, etc.), los agentes son consultores de confianza.
- **ARQUITECTURA DE MARCAS:** análisis de la estructura de marcas para adaptarlas a las necesidades del mercado, tanto de B2B, como de B2C.
- **IBEROJET:** confirmación y asentamiento definitivo de las bases para garantizar una aerolínea eficiente y rentable.
- **TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN:** Continuaremos apostando por Ávoristech para el fomento y fortalecimiento de la posición tecnológica del grupo.
- **SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO:** seguimos apostando por el respeto al medioambiente y por potenciar el impacto positivo de nuestra actividad en la sociedad.

Para cada uno de los ejes estratégicos se han definido objetivos y metas concretas para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Durante el 2025 los principales focos serán el mantenimiento y progreso del resultado económico, e fomento de “Ávoris Travel School” y la internacionalización.

1.3 Estructura organizativa y gobierno corporativo

1.3.1 Consejo de Administración del Grupo Barceló

Es el **órgano en el cual los accionistas tienen delegadas las más amplias funciones de dirección y gestión estratégica de la compañía**. El Consejo supervisa, controla y aprueba la evolución de los presupuestos anuales, también analiza y da luz verde a los planes estratégicos, o determina las oportunidades de inversión y crecimiento, etc. En términos generales, es quien decide en última instancia sobre las propuestas presentadas.

Miembros:

Gabriel Barceló Oliver* Presidente de Honor
Simón Barceló Tous Copresidente Grupo Barceló
Simón Pedro Barceló Vadell Copresidente Grupo Barceló
Guillermo Barceló Tous Vocal
Pedro Fernández-Martos Vocal
Accionistas de BCE con más de un 5 % del capital*
Jaime Torrens* Asesor independiente no consejero
Joan Vila* Asesor independiente no consejero
Raúl González* Secretario no consejero
Vicente Fenollar* Vicesecretario no consejero

*Sin derecho a voto.

Consejo de Administración de Ávoris Corporación Empresarial
Vicente Fenollar Presidente Ejecutivo
Raúl González Vocal
Valentín Costa Vocal
Belén Alonso Secretaria no consejera

Consejo de Administración de Crestline
Simón Pedro Barceló Vadell Copresidente Grupo Barceló
James Carroll President & Chief Executive Officer Crestline
Vicente Fenollar Director General Económico-Financiero Grupo Barceló
Ed Hoganson Chief Financial Officer Crestline
Monica Bernstein Senior VP, General Counsel & Secretary

² En este informe no se reportan datos de medioambiente y ciertos datos de recursos humanos de los hoteles gestionados por Crestline debido a las limitaciones en el acceso de los datos de gestión.

1.3.2 Comisión de Auditoría del Grupo Barceló

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 Tous Vocal

Jaime Torrens Vocal

Antonio Darder Secretario

Asisten a la Comisión: Simón Barceló Tous (Copresidente), Simón Pedro Barceló Vadel (Copresidente), Raúl González (CEO EMEA) y Vicente Fenollar (Director General Económico-Financiero), así como aquellas personas del Grupo o externas que se considere necesario.

Comisión de Auditoría de Ávoris Corporación Empresarial

Vicente Fenollar Presidente Ejecutivo

Juan Carlos González Director General

Valentín Costa Director General Económico Financiero

Andrés Montané Director de Auditoría Interna de Ávoris

Antonio Darder Director de Auditoría Interna de Barceló Hotel Group

1.3.3 Comité de Dirección de Grupo

El Comité de Dirección de Grupo tiene como misión 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. Miembros:

Simón Barceló Tous Copresidente Grupo Barceló

Simón Pedro Barceló Vadel Copresidente Grupo Barceló

Raúl González CEO Barceló Hotel Group EMEA y Secretario del Comité

Vicente Fenollar Presidente Ejecutivo de Ávoris Corporación Empresarial y Director General Económico-Financiero Grupo Barceló

Adicionalmente existen Comités de Dirección de las diferentes áreas de negocio.

En el año 2025 tenemos previsto poner en marcha el órgano de gobierno de la sostenibilidad para el Grupo Barceló: tanto una comisión al nivel de la alta dirección como los comités de sostenibilidad conformado por los gestores más vinculados a planes y objetivos de sostenibilidad, que velará por el cumplimiento del Plan de Sostenibilidad Corporativa, coordinará la ejecución de los proyectos con el objetivo de integrar la sostenibilidad de manera transversal en todas las operaciones y reportará a la Comisión.

1.4 Gobernanza y gestión de riesgos

1.4.1 Gobernanza sostenible

Actualmente el Grupo Barceló se encuentra en una fase dinámica de formulación de su estrategia para el Plan Director de Sostenibilidad que destaca por su visión integral y estructurada. Este enfoque tiene como objetivo abarcar todos los aspectos corporativos y operativos, creando un plan de acción alineado con nuestros objetivos de sostenibilidad, en el que queremos continuar avanzando en 2025.

La visión integral que estamos adoptando no solo evalúa los aspectos existentes de nuestra organización, sino que también identifica áreas de oportunidad y mejora. Esto implica analizar detalladamente cómo las diferentes áreas, departamentos y funciones contribuyen al panorama general de sostenibilidad, y cómo pueden ser optimizadas para un mejor desempeño.

En Barceló, estamos comprometidos no solo con la sostenibilidad, sino con la regeneración activa y consciente, trazando un camino hacia un futuro más sostenible y responsable en el sector turístico.

1.4.2 Gestión de riesgos

En el Grupo Barceló la **gestión de riesgos es un proceso transversal y global que se integra en todas las áreas y operaciones de la organización, siendo el Consejo de Administración el responsable de su supervisión**. Nuestras políticas de gestión de riesgos se establecen con el fin de identificar y analizar los riesgos a los que nos enfrentamos, así como de establecer límites, medidas y controles adecuados para mitigar su impacto potencial.

1.5 Compromisos éticos en el desarrollo del negocio

Transmitir la cultura ética corporativa a todos los grupos de interés, tanto internos como externos, resulta esencial para nosotros, que contamos con un [Código Ético](#) que favorece el desarrollo de un modelo de negocio ético, eficiente y competitivo. Este tiene por objeto desarrollar, formalizar e implantar los valores del Grupo, sirviendo de guía para la orientación de la conducta profesional en el desarrollo de las actividades de la empresa en cualquier parte del mundo. Durante el 2025 tenemos previsto una revisión profunda y actualización del código ético.

Las normas y pautas descritas en el Código están íntimamente relacionadas con los aspectos culturales más arraigados de nuestra compañía, los que nos han llevado a ser una empresa líder y reconocida en nuestro sector empresarial, y los que deben seguir contribuyendo a nuestro crecimiento sostenible en el futuro.

Conscientes del importante potencial de la industria turística para contribuir al desarrollo económico y social y nuestro papel dentro de esta, rechazamos cualquier actividad turística, o vinculada, que pueda suponer agresión a los derechos humanos o a la dignidad de las personas, con especial atención a los menores de edad.

A fin de garantizar en todo momento el cumplimiento del Código, existe un **Comité de Control y Seguimiento** encargado de supervisar el cumplimiento de los principios de actuación y normas de conducta recogidos en él.

1.5.1 Cultura y cumplimiento

En 2023, el Grupo Barceló revisó y mejoró su Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, con el objetivo de prevenir, detectar y actuar ante conductas ilegales, como corrupción y blanqueo de capitales. El modelo se organiza en tres líneas de defensa:

1. **Primera línea:** Comités de dirección y responsables de áreas de negocio.
2. **Segunda línea:** Comisión Global de Compliance, con un Chief Compliance Officer y comités específicos por negocio.
3. **Tercera línea:** Auditoría interna, liderada por la Comisión de Auditoría.

La **Función de Cumplimiento** del Grupo Barceló está compuesta por la Comisión Global de Compliance (reunida en 2024 en 5 ocasiones), liderada por el Chief Compliance Officer, y dos comités: uno para Corporativo y Hoteles, y otro para Ávoris Corporación Empresarial. La Comisión supervisa

y gestiona los riesgos penales, asegurando el cumplimiento del Modelo de Cumplimiento y la identificación de riesgos, la implementación de medidas de control y la formación en ética y cumplimiento. Además, gestiona las denuncias, propone mejoras en las políticas y reporta anualmente al Consejo de Administración sobre los resultados y riesgos relacionados con el cumplimiento.

El **Modelo de Cumplimiento** del Grupo Barceló se basa en mecanismos de prevención, reacción y seguimiento, que incluyen:

1. **Análisis de riesgos penales** a través de matrices para evaluar los riesgos de cada área de Barceló Corporación y Hoteles, y de Ávoris.
2. **Matrices de controles** para identificar y gestionar los riesgos penales en cada área.
3. **Código Ético** que establece los valores y principios corporativos.
4. **Normas y políticas internas** para el control y prevención de riesgos, como la Política de Cumplimiento y los Manuales de Prevención de Riesgos Penales.
5. **Función de Cumplimiento**, gestionada por la Comisión Global de Compliance, apoyada por los Comités de Cumplimiento de Barceló y Ávoris.
6. **Recursos dedicados** al Modelo, incluyendo económicos, humanos y materiales.
7. **Canal de Denuncias** para informar sobre irregularidades, junto con su normativa interna. Durante el 2024 se han canalizado a través de este canal un total de 46 denuncias (+15³ vs 2023) relacionadas en su mayoría con acoso laboral (42) y el resto por acoso sexual (4). Del total de expedientes se estimaron 7 denuncias por acoso laboral y 1 por acoso sexual, lo que dio lugar a la adopción de medidas disciplinarias laborales frente a los responsables. Todas las denuncias han sido gestionadas de acuerdo con la legislación y la política interna, garantizando la protección de las personas involucradas y manteniendo informados a los denunciantes sobre el progreso y decisiones tomadas.
8. **Régimen disciplinario** para gestionar irregularidades.
9. **Sistema de monitorización** para supervisar y verificar el cumplimiento del Modelo.
10. **Planes de formación y acción anual** en materia de Compliance. Durante el 2024 se ha desarrollado los materiales formativos necesarios para el desarrollado de acciones formativas con unas 235 personas formadas en el año:
 - Sesión formativa al Comité de Dirección de Avoris el día 21 de febrero.
 - Sesiones formativas a directores de áreas corporativas y directores de hoteles EMEA en marzo.
 - Sesión formativa a subdirectores EMEA en el PDB celebrado en abril.

Sin perjuicio de las acciones de formación mencionadas durante el proceso de bienvenida de los nuevos empleados se hace entrega del Código Ético, de la Política de Cumplimiento, Política del Sistema Interno de Información - Canal y del resto de normativa interna en *compliance* a las nuevas incorporaciones, siendo su lectura y aceptación obligatoria.

Durante el año 2025 continuaremos reforzando todavía más la cultura ética y de cumplimiento a través de la sensibilización y formación de los empleados del Grupo.

1.5.2 Ciberseguridad y protección de datos de carácter personal

La ciberseguridad es uno de los temas prioritarios a gestionar en todas las compañías en general y en nuestro sector en particular, siendo el riesgo de ciberataques uno de los principales a tener en cuenta y sobre el que definir acciones de prevención. Así, **la seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal de empleados, clientes y proveedores es para nosotros uno de nuestros asuntos más importantes** (así se refleja además en nuestro análisis de materialidad) y para el cual tenemos definido todo un ecosistema para su control y gestión:



El Grupo Barceló cuenta con una **Política de Privacidad** aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y la legislación vigente. Esta política se basa en tres pilares clave:

1. Protección de los datos personales según su valor y criticidad.
2. Responsabilidad de empleados y colaboradores para proteger los datos confiados.
3. Las medidas de protección deben basarse en una evaluación de riesgos.

Para asegurar el cumplimiento de esta política, se ha definido un Modelo de Gobierno que asigna roles y responsabilidades. Además, un equipo multidisciplinar, apoyado por el delegado de protección de datos (DPO), se encarga de implementar los mecanismos necesarios para proteger la privacidad de los datos de clientes y empleados.

Durante el ejercicio de 2024, el área de Ciberseguridad se centró en tres iniciativas principales:

1. Securitización y gestión centralizada del puesto de trabajo.
2. Implementación del Modelo de Hotel Ciberseguro en los hoteles de la cadena, un proyecto que continuará en 2025 para aplicar medidas y controles de ciberseguridad basados en estándares internacionales.
3. Ejecución de un plan de formación y concienciación en ciberseguridad para todos los empleados.

Adicionalmente, se trabajó en la prevención de fugas de información, mejora de la recuperación de sistemas críticos y optimización del servicio de monitorización y gestión de incidentes.

³ Este incremento se debe fundamentalmente al mayor conocimiento del canal por parte de los empleados del Grupo.

Para 2025, los objetivos incluyen continuar con la implementación del Modelo de Hotel Ciberseguro, seguir con el plan de formación de empleados, diagnosticar los riesgos tecnológicos de servicios gestionados por terceros, mejorar el servicio de monitorización y aplicar medidas para la prevención de fugas de información.

En **Ávoris** se ha obtenido certificación ISO 27.001 en ciberseguridad y protección de la privacidad para 4 sociedades.

1.5.3 Valores y cultura Barceló

FRESH es el término que define los valores del Grupo Barceló: **flexibilidad, responsabilidad, espíritu de servicio y hospitalidad**. Estos valores guían nuestra cultura y Código Ético, que promovemos en todos los países donde operamos.

Prueba de esta responsabilidad con un turismo más consciente es nuestro compromiso firme con distintas instituciones y entidades internacionales que promueven el respeto a los derechos humanos, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y las prácticas éticas y justas de las compañías.

Somos miembros del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde 2002, **Barceló Hotel Group**, desde 2019 **BCD Travel** (el área de viajes corporativos de Ávoris) y desde 2023 **Ávoris Corporación Empresarial**. Esta adhesión supone el cumplimiento, respeto y promoción de los diez principios de actuación que ofrecen un marco de gestión en relación con los derechos humanos (en línea con la Declaración Universal de los Derechos Humanos), normas y relaciones laborales alineadas con la Declaración de la OIT sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la prevención de cualquier tipo de impacto medioambiental de acuerdo con la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo y, por último, la lucha contra cualquier tipo de corrupción tal y como se establece en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Adicionalmente y tras la aprobación en 2015 de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, a través de nuestra participación en la iniciativa de Pacto Mundial y en línea con los ODS, trabajamos por avanzar en el impacto positivo del sector. Desde 2023 formamos parte de un grupo de trabajo sobre turismo sostenible en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desde 2011 estamos comprometidos con el **Código Ético Mundial para el Turismo** y con la protección infantil contra la explotación sexual en destinos turísticos mediante la adhesión al Código de Conducta ECPAT (**Código de Conducta del Sector Turístico para la protección de niños, niñas y adolescentes en la industria de los viajes y el turismo en las Américas**) desde 2007.

Desde 2022, en **Barceló Hotel Group** somos miembros del **Consejo Global de Turismo Sostenible** (GSTC, por sus siglas en inglés), organización independiente que establece y gestiona los estándares mundiales de sostenibilidad y cuya misión se define como la de “ser un agente de cambio en el mundo del turismo sostenible, fomentando un mayor conocimiento, comprensión, adopción y demanda de prácticas de turismo sostenible”. Durante el año 2023 diseñamos nuestro propio sistema de gestión sostenible, el cual obtuvo el reconocimiento del GSTC y en 2024 hemos avanzado un paso más certificando los primeros 4 hoteles (ver apartado 2.2.1.).

En colaboración con otras cadenas hoteleras, el World Travel & Tourism Council y la Sustainable Hospitality Alliance, lanzamos el Marco Básico de Sostenibilidad en 2022 para promover viajes y turismo responsables. Nuestro objetivo futuro es adoptar y verificar este marco en nuestros hoteles a través de la implantación de nuestros estándares de sostenibilidad **Barceló ReGen**.

Durante el 2024 hemos impartido más de 15.600 horas de formación sobre aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos y la responsabilidad social corporativa, un 16% más que el año anterior.

2. BLOQUE II. ESCUCHAMOS PARA AVANZAR HACIA UN TURISMO REGENERATIVO



2.1 El turismo ante los retos del siglo XXI

La industria del turismo apuesta activamente por la sostenibilidad, como indican las numerosas iniciativas y planes de turismo sostenible en el ámbito nacional e internacional. Por otro lado, la sensibilidad de los clientes es cada vez mayor en cuanto a la huella económica y ambiental que sus actividades generan. Ambos factores invitan a pensar en un modelo de gestión turística que no solo busque mitigar los impactos negativos, sino una contribución netamente positiva.

En este sentido, **Barceló Hotel Group** tiene el objetivo de posicionarse como una empresa líder en turismo regenerativo. A una gestión madura e independiente por cada uno de sus hoteles, se le ha sumado la definición de una potente estrategia de sostenibilidad, **Barceló ReGen**, que busca alinear los esfuerzos en la consecución de unos objetivos y compromisos comunes.

2.1.1 Contexto del sector turístico

Según el último Barómetro del Turismo Mundial de ONU Turismo, se calcula que 1.400 millones de turistas realizaron viajes internacionales en 2024, lo que indica la práctica recuperación (el 99%) de los niveles anteriores a la pandemia. Estas cifras representan un aumento del 11% con respecto a 2023, es decir, 140 millones más de llegadas de turistas internacionales, con resultados impulsados por la fuerte demanda posterior a la pandemia, el rendimiento sólido de los grandes mercados de origen y la recuperación en curso de los destinos de Asia y el Pacífico.

Por regiones, Oriente Medio, Europa y África han liderado el crecimiento, con Oriente Medio alcanzando un 32% más de llegadas que en 2019 y la región Asia y el Pacífico que, aunque aún no han recuperado completamente los niveles prepandemia, muestra signos de mejora.

En lo referido a EMEA, Europa ha sido este 2024 la región más visitada, alcanzando el 97% de los niveles logrados en 2019, gracias a la demanda intrarregional y a los viajeros provenientes de los Estados Unidos. España, Italia, Francia y Grecia siguen siendo los destinos más populares entre los viajeros europeos. Madrid, Málaga y Mallorca son favoritos entre los turistas internacionales. Eventos como la Eurocopa 2024 y los Juegos Olímpicos han atraído a más turistas a ciudades como Alemania y París.

El análisis del turismo en España en 2024 revela un año récord en términos de llegadas de turistas y gasto turístico. España recibió 94 millones de turistas extranjeros en 2024, lo que supone un aumento del 10% respecto a 2023 y un nuevo máximo histórico. El gasto de los turistas internacionales creció un 16%, alcanzando los 126.000 millones de euros, también un máximo histórico.

En resumen, 2024 ha sido un año de consolidación y crecimiento para el turismo en Europa, con España destacándose como el destino preferido por los viajeros.

Según lo previsto, el crecimiento continuará a lo largo de 2025, impulsado por una fuerte demanda que contribuye al desarrollo socioeconómico tanto de los destinos consolidados como de los incipientes. Esta circunstancia nos recuerda la inmensa responsabilidad que tenemos como sector para acelerar la transformación, situando a las personas y el planeta en el centro del desarrollo del turismo.

2.1.2 Contexto del turismo sostenible

Para el sector hotelero es importante reflexionar acerca del turismo que queremos y repensar maneras de viajar más responsables y comprometidas con los destinos y, en definitiva, con nuestro planeta y su gente es una de las prioridades. En la 24ª cumbre del *World Travel & Tourism Council* (WTTC), celebrada en Perth (Australia), se hizo hincapié en la interconexión entre las personas y el planeta, el turismo sostenible y la innovación, ofreciendo una oportunidad única para que líderes del sector, representantes de los gobiernos y partes interesadas colaboren en la configuración de un futuro más sostenible y resiliente para el sector. En paralelo, asistimos a una transformación del sector y esto nos obliga a ser marcas con propósito para que generen impacto donde están. En Barceló Hotel Group estamos firmemente comprometidos con este objetivo, y 2024 ha sido otro año importante para el afianzamiento de nuestra estrategia **Barceló ReGen**.

2.2 Barceló ReGen

Barceló Hotel Group apuesta por un turismo regenerativo, tomando como propios los desafíos comunes a los que nos enfrentamos como sociedad y trabajando por un modelo económico equitativo, inclusivo y regenerativo para todas las personas y el planeta. Barceló ReGen articula el compromiso en una estrategia en tres pilares: inversión local con impacto global, justo y cuidador de las personas y del planeta.

Los pilares estratégicos de **Barceló ReGen** son:



Glocal⁴: La inversión sostenible en comunidades locales con impacto global. Contribuimos a la mejora del desarrollo humano, económico y local de las comunidades en las que operamos, mediante actuaciones como la dinamización del tejido empresarial, la generación de empleo local, el impulso y la visibilización de proveedores y negocios locales. Además, protegemos y potenciamos el patrimonio cultural y natural de los destinos.

Justo: Nuestro rol social. Generamos empleo inclusivo e intergeneracional, creando oportunidades laborales a jóvenes y empleo local. Desarrollamos el talento interno e incrementamos las capacidades de los empleados gracias a la inversión en formación. La diversidad de nuestra compañía nos hace mejores.

Cuidador Planeta - Cuidador Personas: Abordar conjuntamente la respuesta a la emergencia climática y ambiental y las implicaciones que de ella se derivan para la salud de las personas. Nuestro compromiso es generar mejoras en la calidad de vida de las personas, a partir del respeto y la conservación de los recursos ambientales y la biodiversidad, reduciendo nuestra contribución al cambio climático. Este eje se vertebra además en dos ejes interrelacionados entre sí:

- Cuidador Planeta:** nuestra contribución a preservar el entorno ambiental y proteger la biodiversidad.
- Cuidador Personas:** promocionamos el bienestar de las personas a través del cuidado de la experiencia y la contribución a implantar hábitos saludables en nuestros clientes y empleados.

Además, somos conscientes que para acelerar el cambio necesario necesitamos aprovechar las oportunidades de colaboración con otros agentes del sector, tanto privados como públicos, internacionales, nacionales, regionales y locales. Por ello nos comprometemos a desarrollar iniciativas que generen una contribución activa al ODS 17, liderando así el cambio hacia un turismo regenerativo. Juntos llegamos antes y llegamos más lejos.

Durante este 2024 hemos trabajado en la definición de nuestro Plan Director de Sostenibilidad con unas 110 proyectos e iniciativas concretas en torno a nuestros 3 pilares estratégicos con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso con prácticas sostenibles y regenerativas, incorporando aprendizajes y adaptándonos a los retos emergentes en sostenibilidad.

2.2.1 Barceló ReGen Standards: nuestros estándares de sostenibilidad

Las líneas de acción definidas en Barceló ReGen constituyen el eje vertebrador sobre el cual hemos construido nuestros propios estándares de sostenibilidad, a los que llamamos **Barceló ReGen Standards**, un sistema que nos permite medir y dar seguimiento a los impactos económicos, sociales y medioambientales de la actividad de los hoteles en los destinos, y con ello nos facilita el avance hacia un modelo de turismo que mitiga los impactos de la actividad y maximiza la contribución positiva del sector turístico.

Barceló ReGen Standards cuenta desde 2023 con el reconocimiento del GSTC lo que significa que equivalen a los criterios GSTC para la industria hotelera, unos criterios que recogen las numerosas directrices y estándares para el turismo sostenible de todos los continentes y se organizan en cuatro secciones: gestión sostenible, impactos socioeconómicos, impactos culturales e impactos ambientales (incluido el consumo de recursos, la reducción de la contaminación y la conservación de la biodiversidad y los paisajes).

La exigencia de los criterios GSTC, así como la flexibilidad que permiten a la hora de poner el foco en lo importante de cada destino, en las personas, comunidades y entorno natural, han sido los motivos que nos han llevado a la elección de este sistema frente a otras alternativas existentes en cuanto a reconocimiento en materia de sostenibilidad. Además, para Barceló Hotel Group es clave mantener al cliente en el centro (modelo customer centric), y esta decisión nos permite adaptar el sistema a la realidad y al día a día de la operativa de los hoteles y, por tanto, a las necesidades de nuestros clientes. Todo ello, con el objetivo de impulsar una transformación real en el modelo de negocio.

Barceló ReGen standards se integran en la plataforma **SER Barceló**, que pone a disposición de todos los empleados las herramientas y manuales de cada departamento con el fin de lograr la implantación de la arquitectura de las marcas y la excelencia en el servicio del cliente, por lo que la futura implantación del sistema de gestión avalado por GSTC garantizará la gestión de los impactos a nivel de cada establecimiento.

Para garantizar y acreditar la implantación de nuestros estándares en los hoteles, realizamos **auditorías anuales** ejecutadas por un externo independiente (Bureau Veritas). Durante el año 2024 hemos implementado y certificado **Barceló ReGen standards** en 4 de nuestros hoteles (Royal Hideaway Corales Resort, Barceló Torre de Madrid, Barceló Fortina Malta y Occidental Playa de Palma). El objetivo en 2025 es la implantación de nuestro certificado en todos los hoteles de España.

2.2.2 Contribución a los ODS a través de Barceló ReGen

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas es nuestro principal marco de referencia para orientarnos hacia un turismo regenerativo. A continuación, se resume nuestra contribución a los ODS en función de nuestros pilares estratégicos:

Pilar estrategia Barceló ReGen	ODS clave	Principales proyectos y contribución 2024
GLOCAL	ODS 1 ODS 8	• Experiencia Glocal en nuestros hoteles

⁴ Glocal es un acrónimo formado a partir de *global* y *local*.

	ODS 11	• Barceló <i>Experiences</i>: +210 emprendedores y pymes +10.000€ ingreso adicional anual a negocios locales +950 experiencias locales • Fundación Barceló: 148 proyectos 16 países 736.588 personas beneficiadas 3.014.236€ inversión • Inversión social en destinos: +1,2 M € en donaciones, +19 toneladas de comida donada • 9 estrellas Michelin en restaurantes con gastronomía local • Protección del patrimonio cultural • 91% compras locales y 35% compras de km. 0 • 16,5M€ nuestras compras a centros especiales de empleo
JUSTO	ODS 4 ODS 10	• +586.000 horas de formación (+5% respecto año anterior) • Incremento retribución media 3% hombres y 5% mujeres
CUIDADOR PLANETA - CUIDADOR PERSONAS	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 15	• Experiencia feliz y memorable: 54 NPS • Generación hábitos saludables • Experiencias diferenciales con el objetivo de cuidar a nuestros clientes • Pensamiento circular • Objetivo de todos los hoteles con calificación energética A, B o C en 2027. • 100 % hoteles en España con energía verde • 10,6M€ destinados a la protección y mejora del medioambiente. • 89 instalaciones renovables en hoteles. • Reducción de ratios de intensidad de consumo de recursos. • Uso de uniformes sostenibles.
LIDERAZGO	ODS 17	• Iniciativas internacionales a las que estamos comprometidos: Pacto Mundial de Naciones Unidas, Código Ético Mundial para el Turismo, ECPAT-The Code. • Miembros del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). • Participación en foros y seminarios de sostenibilidad. • Notas de prensa con foco sostenibilidad.

2.3 La escucha estratégica en Barceló

En **Barceló** entendemos que la sostenibilidad va más allá de la mera implementación de prácticas ambientales y sociales. Nos comprometemos a adoptar una perspectiva holística que considere tanto los aspectos internos como externos de nuestro negocio.

En este contexto, la escucha estratégica se convierte en una herramienta fundamental para comprender y abordar las preocupaciones y expectativas tanto de nuestros grupos de interés internos como externos. Este enfoque nos permite no solo identificar los desafíos y oportunidades claves relacionados con la sostenibilidad, sino también desarrollar respuestas efectivas que impulsen un impacto positivo sostenible a largo plazo en todas nuestras operaciones.

Barceló emplea la escucha estratégica en su enfoque de matriz de doble materialidad para fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de todas nuestras partes interesadas.

2.3.1 Doble materialidad

En 2023 realizamos un primer estudio de doble materialidad de acuerdo con los requisitos de la directiva europea CSRD con el objetivo de fortalecer y enriquecer las líneas estratégicas de la compañía que configuran nuestra estrategia de sostenibilidad Barceló ReGen.

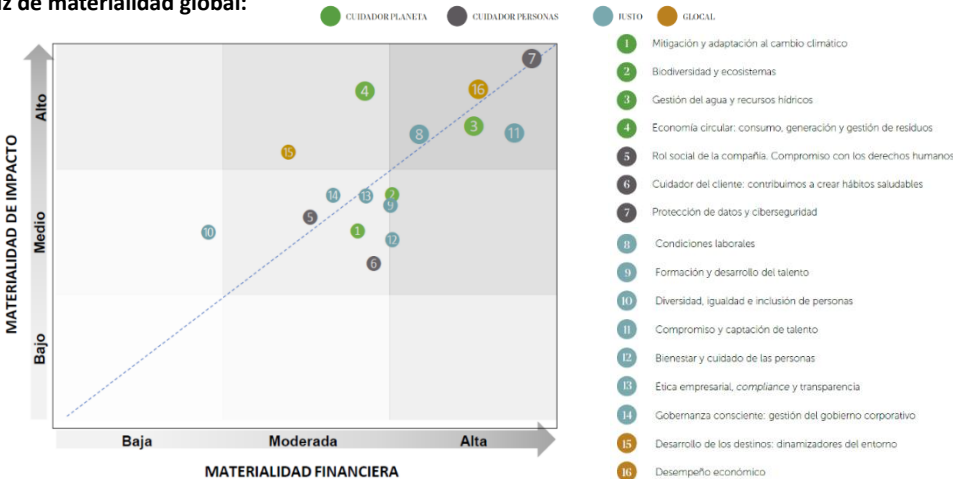
Durante el proceso identificamos los impactos, tanto positivos como negativos, de los temas relevantes para las partes interesadas y su importancia financiera. El estudio incluyó fases como investigación de fuentes secundarias, focus groups por línea de negocio, entrevistas con grupos de interés internos y externos, y encuestas online a empleados y otros grupos clave para evaluar los impactos económicos, ambientales y sociales de los temas tratados.

Durante el año 2025 tenemos previsto la revisión y actualización de este estudio.

Metodología:

1. Identificación de asuntos materiales: estudio de fuentes internas (estrategia Barceló ReGen, memorias previas, informes de riesgos climáticos, etc.) y externas (normativas, información sectorial y de empresas como WEF, SFRD, CSRD, B-Corp) para actualizar los temas materiales y detectar riesgos y oportunidades.
2. Análisis de materialidad de impacto: focus groups, entrevistas y encuestas con grupos de interés internos y externos (directivos, proveedores, empleados, clientes) para evaluar los impactos negativos y positivos de los temas materiales en función de su severidad, probabilidad de ocurrencia y posibilidad de remediación a corto, medio y largo plazo.
3. Análisis de materialidad financiera: ponderación de los riesgos y oportunidades desde una perspectiva económica, analizando su impacto en la cuenta de resultados de la compañía a corto, medio y largo plazo. Además, se diferenció el análisis por geografías (EMEA y APAC) debido a las variaciones en la importancia de los temas materiales según el país.

Matriz de materialidad global:



2.4 Diálogo con grupos de interés

En Barceló, entendemos por grupos de interés a todas las personas o entidades afectadas directa o indirectamente por nuestras actividades, tanto presentes como futuras (empleados, clientes, propietarios, proveedores, administración pública, empresas del sector, medios de comunicación y la sociedad en general). Nos comprometemos a mantener un diálogo activo con ellos para identificar sus necesidades, responder a ellas de manera continua y colaborar hacia objetivos comunes. El análisis de doble materialidad realizado este año ha sido clave para avanzar en este diálogo, ayudándonos a comprender mejor las expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés respecto a nuestra sostenibilidad.

A continuación, se resumen los principales canales de comunicación y diálogo establecidos con cada grupo de interés:

Grupo interés	Canales de comunicación y diálogo	Impacto 2024
Todos	Web de Grupo www.barcelogrup.com	117.000 visitantes únicos
	Web www.barcelo.com	+29,3 M visitantes únicos +47,6 M sesiones
	Facebook	4.429.948 seguidores Barceló Hotel Group (+3%) 1.366.193 Ávoris Corporación Empresarial (+27%)
	Instagram	1.751.658 seguidores Barceló Hotel Group (+19%) 664.995 Ávoris Corporación Empresarial (+63%)
	LinkedIn	4.480.535 alcance Barceló Hotel Group (+16%) 255.732 alcance Ávoris Corporación Empresarial
	Twitter	223.278 alcance Barceló Hotel Group
	TikTok	49.425.083 reproducciones Barceló Hotel Group (x3,7)
	YouTube	5.919.548 reproducciones Barceló Hotel Group (+74%)
Empleados	B inside (email de comunicación interna)	245 comunicados enviados (+37%) Barceló Hotel Group
	B inside News (boletín mensual)	12 ediciones, 662 noticias (+37%), 55 noticias al mes de media Barceló Hotel Group
	BConnect portal del empleado	1.761 visitantes únicos/mes de media Barceló Hotel Group
	Canal de consultas con RR.HH.	6.524 consultas Barceló Hotel Group
	Plataforma SER Barceló	1.997 accesos a la Plataforma SER Barceló Hotel Group
	Email comunicación interna	396 comunicados internos Ávoris Corporación Empresarial
Clientes (B2B, B2C)	Encuestas satisfacción clientes	103.880 Barceló Hotel Group 25.550 Ávoris Corporación Empresarial .
	Comentarios clientes en webs de opinión	162.115 Barceló Hotel Group
	Newsletters y comunicaciones con clientes	120M e-mails enviados a clientes Barceló Hotel Group 332 campañas realizadas Barceló Hotel Group
	Acciones de publicidad	1.059 campañas de email marketing Ávoris Corporación Empresarial 11.216.000 Ávoris Corporación Empresarial (+17% vs 2024)
	App Barceló Hotel Group	+460.000 nuevas descargas Barceló Hotel Group . 447.000 peticiones a través de la <i>app</i> Barceló Hotel Group . 110 nuevos servicios activados
	Reuniones/encuentros con TTOO	Contacto continuo, en función de necesidades.
Propietarios	Gestión	+45.000 habitaciones de propietarios terceros Barceló Hotel Group 90 propietarios distintos Barceló Hotel Group .
	Comunicación directa: reuniones/ encuentros periódicos	Contacto continuo, en función de necesidades Barceló Hotel Group .
	Informes personalizados sobre avances en la gestión del negocio	Contacto continuo, en función de necesidades Barceló Hotel Group .
Proveedores	Comunicación directa en reuniones	Contacto continuo, en función de necesidades.
	Portal Jaggaer Ávoris Corporación Empresarial	237 proveedores homologados
	B-Stores	145 hoteles han usado la aplicación + 35.000 inventarios + 290.000 entradas de mercancías + 500 mermas y roturas +12.000 traspasos entre departamentos
Administración Pública	Asociaciones sectoriales Relaciones institucionales	Contacto continuo, en función de necesidades.
Empresas del sector	Reuniones sectoriales, esas de trabajo, proyectos transversales, foros y eventos del sector, reuniones	Contacto continuo, en función de necesidades.
Medios de comunicación	Barceló Brandcenter Barceló Hotel Group	7.517 usuarios totales 435 usuarios nuevos 133.935 descargas
	Departamento de comunicación externa de Barceló Hotel Group	4.701 impactos en prensa Barceló Hotel Group (+13%) 32% apariciones en medios internacionales Barceló Hotel Group . (-21%) +23B de personas alcanzadas Barceló Hotel Group . (+43%) 32 viajes nacionales Barceló Hotel Group (+52%) 66 viajes internacionales Barceló Hotel Group (+10%)
	Departamento de comunicación de Ávoris Corporación Empresarial	162 notas de prensa y comunicados (+42% con respecto a 2023) 51 entrevistas (+139 % con respecto a 2023)
Comunidades locales / Sociedad	Organización y participación en foros, reuniones, conferencias, jornadas, etc.	Contacto continuo, en función de necesidades.
	Reuniones/encuentro periódicos Acciones de voluntariado	113 iniciativas de voluntariado en hoteles

3. BLOQUE III. FORMAMOS PARTE DE NUESTROS DESTINOS



Temas Materiales Desarrollo de los destinos: dinamizadores del entorno, Rol social de la compañía Compromiso con los derechos humanos
Contenidos GRI 2-6, 3-3, 203-1, 203-2, 204-1, 308-1, 414-1, 413-1

3.1 El desarrollo de las comunidades locales en nuestros destinos

Dentro de nuestra estrategia Barceló ReGen, el enfoque **Glocal** es clave, buscando invertir de manera sostenible en comunidades locales con un impacto global. Nuestro objetivo es generar un impacto positivo y duradero en estas comunidades, promoviendo un turismo responsable y sostenible. Nos comprometemos a ser agentes activos en el turismo regenerativo, apoyando el desarrollo humano, económico y local, impulsando la creación de empleo, promoviendo empresas locales y protegiendo el patrimonio cultural y natural de nuestros destinos.

3.1.1 Inversión en las comunidades locales

En Barceló Hotel Group invertimos directa e indirectamente en el entorno local a través de diversas donaciones y colaboraciones con asociaciones:

Donación de comida	37 hoteles	19.500 kg comida estimada (83.673 valoración estimada)	Entidades beneficiarias: bancos de alimentos locales y entidades sociales como Cruz Roja o Cáritas
Donación de mobiliario	15 hoteles	25.335€ valoración estimada	Entidades beneficiarias: asociaciones y fundaciones locales.
Donación de lencería de cama, toallas, uniformes	27 hoteles	82.590€ valoración estimada	Entidades beneficiarias: asociaciones y fundaciones locales, y centros educativos.
Donación de estancias y cesión de espacios	23 hoteles	44.715€ valoración estimada	Entidades beneficiarias: asociaciones y fundaciones locales. Por ejemplo, el hotel Barceló Valencia tras la borrasca Dana ofreció alojamiento a equipos de limpieza que acudieron a la zona.
Otras donaciones	25 hoteles	23.078€ valoración estimada	Entidades beneficiarias: asociaciones y fundaciones locales. Varios hoteles, entre ellos, el Barceló Tenerife y el Barceló Ixtapa realizaron donaciones para fomentar actividades deportivas.
Donación monetaria	26 hoteles	63.131€ de donación realizada desde hoteles a diversas asociaciones y fundaciones locales.	En 2024 hemos realizado distintas iniciativas en nuestros hoteles para recaudar fondos para los proyectos de la Fundación Barceló . En total, conseguimos casi 19.000€ para este fin. Cabe destacar la iniciativa Plato Solidario en el hotel Royal Hideaway Corales Resort por la que destinan una cantidad económica del ingreso de un plato elegido a la construcción de pozos de agua por la Fundación Barceló .

Contribución de la gestora a fundaciones e instituciones (euros)	2022	2023	2024
Total	297.356	1.279.975	1.197.480

La contribución a fundaciones e instituciones se mantiene en línea con el año anterior, lo que demuestra nuestro compromiso con el desarrollo cultural, educativo y social, fortaleciendo así su impacto positivo en la comunidad y reafirmando su posición como agente clave en la promoción del bienestar colectivo.

INVERSIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES ÁVORIS CORPORACIÓN EMPRESARIAL: Desde **Ávoris** se han donado en 2024 más de 80.000€ (más del cuádruple que en 2023) en distintas iniciativas destacando la participación en el proyecto Deporte y Cambio liderado por la Fundación Barceló en Bweyale, Uganda y en concreto en la construcción del campo de fútbol en Bweyale. El futuro centro deportivo será una estructura que albergará una academia de fútbol y un centro de impartición de talleres de prevención de los embarazos no deseados y de enfermedades de transmisión sexual.

Patrocinios: Durante 2024, hemos invertido 5,7M€ en patrocinios, un 46% más que el año anterior. La totalidad de esta cantidad se corresponde con el compromiso de **Ávoris**⁵, cuya división de eventos y continúa su compromiso con el deporte español, con el que comparte los valores del esfuerzo, superación, perseverancia, igualdad, respeto, deportividad, solidaridad, compañerismo y éxito personal y colectivo. Este compromiso abarca diferentes deportes, eventos y actividades, apoyando a equipos masculinos y femeninos en diversas categorías.

3.1.2 Apoyo a la inserción laboral

Uno de los principales objetivos de **Barceló** es incorporar a los mejores profesionales y generar empleo local. El impacto se mide a través de indicadores que incluyen la creación de empleo local (directo e indirecto), oportunidades de primer empleo para jóvenes mediante programas de prácticas, y el desarrollo del talento interno para cubrir puestos directivos en los hoteles.

Apoyamos la inserción laboral contratando servicios de Centros Especiales de Empleo, cuyo personal está compuesto en al menos un 70% por personas con discapacidad. Estos centros buscan ofrecer empleo remunerado y servicios de ajuste personal y social, promoviendo la inserción laboral de personas con discapacidad.

En 2024 hemos continuado con la contratación de estos servicios:

Contratación de centros especiales de empleo (millones €)	2022	2023	2024
Total	14,8	17,8	16,5

En este sentido, la plantilla media con discapacidad en el Grupo durante el año 2024 hemos incrementado en un 26% nuestra plantilla media con discapacidad:

Plantilla media con discapacidad	2022	2023	2024
Total	218	290	366

Además, desde 2019, toda la gestión de los viajes de **Barceló Hotel Group** es realizada por OPTTEAM, agencia de viajes de **Ávoris**, que es un Centro Especial de Empleo.

En cuanto a la inserción de colectivos en riesgo de exclusión severa, cabe resaltar nuestra colaboración con la **Fundación Integra** que, gracias al trabajo que realizan, cada año mujeres en exclusión social encuentran una oportunidad laboral que les permite dejar atrás su complicada situación y comenzar una vida digna. Desde el inicio de nuestra colaboración con la fundación, hemos logrado la integración de 197 personas.

⁵ Barceló Hotel Group no ha realizado patrocinios con cantidades significativas durante el periodo de reporte.

Además, 29 voluntarios de Barceló han participado en la escuela de fortalecimiento formando a personas en riesgo de exclusión. Se estima que nuestra contribución social durante 2024 ha sido de 225.000€.

Además, nuestra colaboración con la Fundación Integra ha hecho posible la contratación de 17 personas, fomentando la diversidad en nuestra fuerza laboral al proporcionar oportunidades a personas de diversos grupos sociales. Esta colaboración no solo ha enriquecido la composición de nuestros equipos, sino que también ha promovido la sensibilización interna acerca de realidades sociales distintas, como:

- La incorporación de 13 mujeres.
- La contratación de 10 individuos mayores de 45 años.
- La oferta de empleo a 5 mujeres que han sido víctimas de violencia de género.
- La diversidad de origen representada por 13 nacionalidades distintas.

3.2 De cadena de suministro a cadena de valor

Garantizamos una gestión ética y transparente de la cadena de suministro, fomentando relaciones lícitas y responsables con proveedores. La selección se basa en criterios de objetividad y en la búsqueda de soluciones innovadoras y sostenibles, según el [Código Ético del Grupo Barceló](#).

3.2.1 Compras responsables en Barceló Hotel Group

Buscamos un modelo de compras sostenible que optimice costos, garantice calidad y cumpla compromisos éticos y ambientales. Para ello, implementamos un sistema centralizado y flexible, digitalizamos la gestión con B-stores y fomentamos el uso de productos locales para valorar la identidad de cada destino.

Barceló Hotel Group prioriza la contratación de proveedores locales, alcanzando un 91% de proveedores locales⁶ y un 35% de proximidad⁷ (cercanía o km.0) en 2024. Esto impulsa la economía local, profesionaliza pequeñas empresas y reduce el impacto ambiental al minimizar las emisiones del transporte. Además, los contratos incluyen una cláusula contra el abuso y la explotación sexual infantil, cuyo incumplimiento conlleva la rescisión inmediata. En los últimos años no hemos llevado a cabo auditorías a proveedores.

Durante el 2025, Barceló Hotel Group tiene previsto implantar un modelo de compras más sostenible mediante la homologación de proveedores en base a criterios ESG y el uso de herramientas digitales para integrar la sostenibilidad en la cadena de suministro. Con ello, tendremos visibilidad en la gestión de la sostenibilidad que realizan nuestros principales proveedores y que nos puedan afectar de manera directa, asegurando en todo momento el cumplimiento regulatorio y cubriendo todos los riesgos (sostenibilidad, *compliance*, financieros, geopolíticos, desastres naturales, o ciberseguridad entre otros). Además, está prevista la creación de un grupo de trabajo a nivel sectorial que nos permitirá trabajar de manera conjunta hacia la integración de la sostenibilidad en la cadena de valor del sector turístico.

3.2.2 Compras responsables en Ávoris Corporación Empresarial

En la división de viajes del Grupo gestiona a sus proveedores a través del portal [Herramienta de Gestión de Compras](#). Para su alta, deben pasar un proceso de homologación que exige el cumplimiento de normativa laboral, ambiental y directrices éticas. También deben aportar y actualizar documentación que respalde estos compromisos.

A cierre de 2024, contamos con:

- 237 proveedores homologados, un 36% del total y con los que se ha realizado un 52% del total de las compras en 2024.
- 18 nuevos proveedores homologados en 2024.
- En 2024, al igual que en 2023, no se realizaron auditorías a proveedores.

Proveedores homologados	2022	2023	2024
Total	238	271	237

Los proveedores no turísticos se homologan mediante la plataforma *Jaggaer*, donde deben completar un detallado cuestionario sobre su desempeño en sostenibilidad.

Además, Ávoris continúa reportando a través de *Ecovadis*.

3.3 Barceló Experiences: por un turismo consciente

Barceló Experiences es nuestra propuesta para vivir los destinos de manera auténtica, ofreciendo una alternativa al viaje convencional. Permite a los huéspedes sumergirse en la esencia de los lugares visitados, mientras se fomenta un impacto positivo en la economía y sociedad local con un modelo sostenible.

Sus acciones incluyen:

- Generar valor al hotel y destino mediante guías locales y un catálogo digital de experiencias, alcanzando 12M de usuarios en 2024.
- Digitalizar y profesionalizar pymes y empresas de experiencias, mejorando su competitividad y generando ingresos adicionales para más de 200 emprendedores.
- Respetar y promover el entorno natural, cultural y arqueológico, con más de 850 experiencias activas
- Facilitar el contacto entre empresas de experiencias y clientes.

3.4 Fundación Barceló

[Fundación Barceló](#) es una institución sin ánimo de lucro creada por la familia Barceló Oliver hace 35 años con el objetivo de mejorar el desarrollo de las personas y contribuir a crear una sociedad más igualitaria. Los proyectos se desarrollan en torno a tres pilares:

- Contribuir a la mejora del desarrollo humano, económico y social de las **personas más necesitadas a través de la salud, la educación y el desarrollo integral de las mismas**, con especial foco en la mejora de la calidad de vida de las mujeres.
- Colaborar en el desarrollo de la **agricultura y realizar proyectos productivos**, cuidando de la preservación del medioambiente.
- Fomentar las **actividades culturales**.

148 proyectos en 16 países	736.588 personas beneficiadas	3.014.236€ de inversión total (+25%)
----------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

⁶En Barceló Hotel Group entendemos como proveedor local aquel cuya sede se encuentra en el mismo país en el que se encuentra el hotel.

⁷En Barceló Hotel Group entendemos como proveedor de cercanía aquel cuya sede se sitúa a menos de 100 km del hotel (criterio establecido por el movimiento gastronómico *Slow Food*).

Proyectos	Impacto 2024
FARMASOL agrupa proyectos de salud enfocados en atención médica, suministro de medicamentos y material sanitario en centros de salud. Incluye campañas de vacunación, tratamiento de enfermedades como la podoconiosis, asistencia pre y postnatal, atención a la discapacidad y otros programas adaptados a las necesidades locales	35 proyectos en 9 países 471.262 personas atendidas 17.780 niños vacunados 4.763 niños participan de los programas de nutrición 507.558 € de inversión
AGUAY+ trabaja para garantizar el acceso al agua limpia a través de la perforación y rehabilitación de pozos, construcción de letrinas, depósitos de agua y demás estructuras de saneamiento, en los diferentes lugares donde la Fundación desarrolla su labor	45 proyectos en 4 países 47 pozos nuevos y 120 rehabilitados 58 letrinas construidas - Instalación de paneles solares 224.212 personas beneficiarias 612.511€ de inversión
INTERVENCIONES son los proyectos que agrupan diferentes intervenciones en un mismo país y en una misma zona para poder así a lo largo de los años ver la mejora y poder ser testigos de los resultados obtenidos. A través del trabajo constante con una misma población garantizamos el éxito de los proyectos.	40 intervenciones 4 países 12.944 personas beneficiadas 439.006€ inversión

Otros proyectos reseñables en 2024:

- Creación de una escuela deportiva en Uganda
- Capacitación en nutrición y gastronomía para jóvenes y mujeres enfocados al sector turístico en Etiopía

Otros datos relevantes: 388 becas educativas | 10 programas de microcréditos | 413.202 kilos de alimentos repartidos en Mallorca | 11 proyectos culturales.

4. BLOQUE IV. TRABAJAMOS POR UN EMPLEO JUSTO E INTEGRADOR



Temas Materiales Condiciones laborales, Formación y desarrollo del talento, Diversidad, igualdad e inclusión de personas, Compromiso y captación del talento, Bienestar y cuidado de las personas
Contenidos GRI 2,7, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2

4.1 El talento en Barceló

Las personas son el pilar de nuestra empresa y el motor de nuestro crecimiento. Creemos en el talento de nuestro equipo, en su capacidad para inspirar a nuestros clientes y en su papel clave en la transformación de nuestra cultura organizacional. Fomentamos una cultura que potencia el talento, refuerza el sentido de pertenencia y apoya la mejora continua de la experiencia en el trabajo.

Además, estamos comprometidos con la conciliación, el equilibrio entre la vida personal y profesional, y el bienestar integral de nuestro equipo, impulsando iniciativas para motivar, desconectar digitalmente y promover la salud física y emocional. Sabemos que el éxito de nuestra empresa depende del cuidado y desarrollo de quienes forman parte de ella.

4.1.1 Contexto de las personas en el sector del turismo

En 2024, el sector turístico ha experimentado un notable auge, pero continúa enfrentando retos importantes en la atracción y retención de talento. La escasez de mano de obra cualificada y la alta rotación, sobre todo en las temporadas altas, continúan presentando importantes dificultades en nuestro entorno. Además, la calidad de vida de los empleados en destinos saturados también se ha visto afectada, impulsándonos a buscar soluciones, como ofrecer apoyo en la búsqueda de vivienda. En este sentido, la sostenibilidad y la responsabilidad social son claves para atraer talento, especialmente a profesionales interesados en proyectos innovadores y de impacto positivo.

Ante estos desafíos, se ha intensificado el trabajo en la mejora de las condiciones laborales y económicas, así como en el fortalecimiento de los beneficios y programas de bienestar para atraer, fidelizar y desarrollar talento, logrando el Grupo nuevas contrataciones y una mayor retención de empleados.

En resumen, trabajamos con convencimiento para adaptarnos a las nuevas tendencias e inquietudes presentes a día de hoy en el mercado, buscando incorporar los mejores perfiles y facilitar la promoción interna, garantizando así equipos comprometidos y motivados.

4.1.2 Enfoque de gestión del cuidado de las personas

Conscientes de que el talento es nuestro activo más valioso para transmitir nuestra pasión y ofrecer una experiencia única a nuestros clientes, desde el Grupo Barceló hemos definido 3 líneas de trabajo clave para potenciar el desarrollo de nuestros equipos:

- **Invertir en formación continua:** priorizamos la capacitación y el desarrollo de habilidades de nuestros empleados, tanto el *upskilling* (mejora de habilidades existentes) como el *reskilling* (adquisición de nuevas habilidades). Así, garantizamos que nuestros equipos puedan adaptarse de manera flexible a diferentes funciones y necesidades del negocio.
- **Promoción interna y desarrollo profesional:** fomentamos que nuestros empleados puedan crecer y avanzar dentro de la empresa, priorizando la promoción interna para fidelizar el talento y una cultura de pertenencia.
- **Beneficios atractivos y bienestar:** ofrecemos beneficios competitivos y programas de bienestar para mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, promoviendo un ambiente positivo y colaborativo para reducir la rotación y aumentar el compromiso.

4.1.3 Principales proyectos y políticas laborales

- **Transformación en la gestión de personas en Barceló Hotel Group:** los principales retos en 2024 han sido:
 - o Lanzamiento de **Workday** en julio, un nuevo y pionero sistema de gestión de recursos humanos desplegado a todos nuestros colaboradores ubicados en España. Su implementación ha automatizado y transformado procesos clave en la gestión de los recursos humanos, para lo cual se ha formado a todos los colectivos involucrados. Además, se ha consolidado el nuevo sistema de registro de jornada en España.
 - o Hemos diseñado e implementado el nuevo **Modelo de Competencias y Liderazgo**, alineado con la estrategia de la compañía. Este modelo define las habilidades clave para todos los empleados y sus líderes, desglosadas en comportamientos y niveles de dominio, lo que permite guiar los procesos y políticas de gestión de personas y tiene como finalidad homogeneizar el lenguaje sobre las personas, ser inclusivo con la diversidad de equipos y promover la gestión meritocrática. Este sistema nos permite establecer criterios

de crecimiento y proporciona herramientas necesarias a los gestores para desarrollar sus equipos. **Nuestras competencias, sumadas a nuestros valores, conforman la Cultura Barceló, aquella que nos hace únicos y especiales.**

- Reforzando el **compromiso de Ávoris Corporación Empresarial con la igualdad y la diversidad:**

Fortalecer el compromiso con la igualdad y la diversidad ha sido el eje principal de las políticas en Ávoris. A través de diversas iniciativas, se ha trabajado en garantizar la igualdad de oportunidades para todos los empleados, promoviendo el aprendizaje, la promoción interna y creando espacios de seguridad y confianza para todos.

En cuanto a igualdad destaca la actualización de la Política de Igualdad de Oportunidades de Ávoris, así como la implementación de los primeros planes de igualdad en filiales como Iberobus, Travelsens, Mayorista de Viajes, BTravel Turismo Accesible, CATAL y Mayorista de Viajes.

En términos de diversidad se ha renovado la firma de la Carta de la Diversidad Europea y se han promovido formaciones sobre competencia intercultural y reducción de sesgos, continuando su avance en la construcción de una cultura organizacional que prioriza la equidad y la inclusión, donde la diversidad no solo es aceptada, sino celebrada como un motor de innovación y crecimiento.

4.2 Principales cifras

Nuestra plantilla está conformada por todas aquellas personas que, agrupadas en diferentes áreas y líneas de negocio, llevan a cabo su trabajo en nuestros hoteles (bajo el paraguas de **Barceló Hotel Group y Crestline Hotels & Resorts**) o en **Ávoris Corporación Empresarial**, nuestra marca especializada en viajes.

En 2024, la plantilla – calculada como el promedio anual de contratos – ha crecido un 7,4 % respecto al año anterior, alcanzando los 40.888 empleados en 35 países. De ellos, un 47% son hombres y un 53% mujeres, con una edad media de 39 años.

40.888 empleados (+7,4%)	35 países (+ 4)	134 nacionalidades (+ 4)
--------------------------	-----------------	--------------------------

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA 2024 POR PAÍS

Manteniendo la distribución de ejercicios anteriores, España es el país con mayor número de empleados aumentando en un 15% respecto a 2023. Asimismo, sobre la plantilla internacional y especialmente en países como Alemania, Eslovenia, Malta, Maldivas y Polonia, han doblado y triplicado su plantilla con respecto al 2023, con la apertura y consolidación de nuevos hoteles en estas ubicaciones.

Perímetro agregado									
Distribución por país y género	2022			2023			2024		
País	Plantilla media*	% hombres	% mujeres	Plantilla media*	% hombres	% mujeres	Plantilla media*	% hombres	% mujeres
Alemania	36	78%	22%	53	57%	43%	133	52%	48%
Aruba	193	48%	52%	197	46%	54%	189	46%	54%
Bulgaria	75	49%	51%	96	42%	58%	115	58%	42%
Cabo Verde	-	-	-	-	-	-	262	46%	54%
Colombia	1	100%	0%	1	100%	0%	1	100%	0%
Costa Rica	875	55%	45%	896	54%	46%	910	54%	46%
Cuba	-	-	-	-	-	-	0	0%	0%
Egipto	349	94%	6%	434	93%	7%	450	93%	7%
El Salvador	220	53%	47%	253	52%	48%	267	50%	50%
Emiratos Árabes Unidos (E. A. U.)	526	83%	17%	555	82%	18%	577	80%	20%
Eslovenia	-	-	-	12	46%	54%	31	52%	48%
España	11.490	39%	61%	13.202	39%	61%	15503	39%	61%
Estados Unidos	3.977	36%	64%	4887	36%	64%	4757	37%	63%
Francia	-	-	-	-	-	-	0	44%	56%
Grecia	49	47%	53%	-	-	-	-	-	-
Guatemala	334	50%	50%	380	51%	49%	376	51%	49%
Hungría	38	45%	55%	45	47%	53%	65	42%	58%
India	10	90%	10%	7	85%	15%	15	75%	25%
Indonesia	-	-	-	212	75%	25%	111	74%	26%
Italia	42	40%	60%	50	45%	55%	50	51%	49%
Maldivas	-	-	-	47	88%	12%	121	88%	12%
Malta	-	-	-	12	68%	32%	48	63%	37%
Marruecos	472	67%	33%	773	66%	34%	844	66%	34%
México	8.821	59%	41%	8924	57%	43%	8764	56%	44%
Nicaragua	207	56%	44%	248	55%	45%	297	54%	46%
Omán	205	88%	12%	213	86%	14%	196	88%	12%
Polonia	-	-	-	19	58%	42%	53	63%	37%
Portugal	320	33%	67%	317	34%	66%	370	34%	66%
Reino Unido	4	50%	50%	1	57%	43%	0	0%	0%
República Checa	109	46%	54%	110	39%	61%	119	42%	58%
República Dominicana	5.335	55%	45%	5628	54%	46%	5585	51%	49%
Sri Lanka	-	-	-	179	85%	15%	0	0%	0%
Tailandia	-	-	-	-	-	-	329	54%	46%
Túnez	527	74%	26%	-	-	-	0	0%	0%
Turquía	243	69%	31%	316	71%	29%	350	69%	31%
TOTAL	34.458	50%	50%	38.067	49%	51%	40.888	47%	53%

* Basado en el promedio anual de contratos totales

Debe tenerse en cuenta que los datos relativos a Cuba y Túnez no han podido ser recopilados debido a las características de gestión en estos países. Asimismo, al realizar el ajuste de los decimales, en países como Sri Lanka, Reino Unido o Francia, la plantilla media se queda en 0.

Distribución por país, género y categoría laboral	Perímetro agregado									Perímetro agregado								
	2023									2024								
	Equipo directivo			Mandos intermedios			Personal base			Equipo directivo			Mandos intermedios			Personal base		
	Plantilla Media	% Hombres	% Mujeres	Plantilla Media	% Hombres	% Mujeres	Plantilla Media	% Hombres	% Mujeres	Plantilla Media	% Hombres	% Mujeres	Plantilla Media	% Hombres	% Mujeres	Plantilla Media	% Hombres	% Mujeres
Alemania	3	35%	65%	17	60%	40%	33	57%	43%	3	67%	33%	35	52%	48%	94	52%	48%
Aruba	6	44%	56%	31	57%	43%	160	44%	56%	3	33%	67%	37	56%	44%	149	43%	57%
Bulgaria	2	27%	73%	21	36%	64%	72	45%	55%	1	0%	100%	11	60%	40%	103	58%	42%
Cabo Verde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	85%	15%	36	51%	49%	221	45%	55%
Colombia	0	0	0	0	0	0	1	100%	0%	0	0%	0%	1	100%	0%	0	0%	0%
Costa Rica	20	53%	47%	67	65%	35%	809	54%	46%	11	73%	27%	69	63%	37%	830	53%	47%
Cuba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Egipto	10	100%	0%	92	93%	7%	332	92%	8%	4	100%	0%	91	92%	8%	355	93%	7%
El Salvador	5	89%	11%	21	48%	52%	228	52%	48%	2	100%	0%	18	60%	40%	247	49%	51%
Emiratos Árabes Unidos	19	90%	10%	137	82%	18%	398	82%	18%	6	84%	16%	146	82%	18%	425	79%	21%
Eslovenia	1	0%	100%	5	62%	38%	6	41%	59%	2	39%	61%	9	55%	45%	20	51%	49%
España	244	72%	28%	2.324	45%	55%	10.637	37%	63%	253	68%	32%	2.565	44%	56%	12.685	37%	63%
Estados Unidos	454	44%	56%	751	34%	66%	3.681	36%	64%	435	41%	59%	1.167	49%	51%	3.155	32%	68%
Francia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	100%	0%	0	36%	64%	0	0%	100%
Guatemala	2	50%	50%	54	65%	35%	324	49%	51%	2	50%	50%	66	50%	50%	309	51%	49%
Hungría	3	29%	71%	14	44%	56%	28	50%	50%	3	35%	65%	26	39%	61%	36	45%	55%
India	1	100%	0%	0	100%	0%	5	81%	19%	1	100%	0%	2	28%	72%	12	78%	22%
Indonesia	2	100%	0%	52	77%	23%	158	74%	26%	1	100%	0%	21	77%	23%	88	73%	27%
Italia	6	67%	33%	4	75%	25%	40	39%	61%	3	79%	21%	4	19%	81%	43	52%	48%
Maldivas	2	100%	0%	13	84%	16%	32	88%	12%	2	73%	27%	33	93%	7%	86	87%	13%
Malta	1	66%	34%	8	66%	34%	3	72%	28%	2	100%	0%	23	59%	41%	22	65%	35%
Marruecos	31	69%	31%	198	67%	33%	545	66%	34%	25	78%	22%	205	69%	31%	614	65%	35%
México	91	57%	43%	563	69%	31%	8.270	56%	44%	52	75%	25%	585	68%	32%	8.127	55%	45%
Nicaragua	5	20%	80%	22	82%	18%	221	53%	47%	1	100%	0%	25	64%	36%	270	53%	47%
Omán	2	100%	0%	37	83%	17%	174	87%	13%	2	100%	0%	39	81%	19%	156	90%	10%
Polonia	1	16%	84%	5	66%	34%	13	59%	41%	1	0%	100%	11	67%	33%	41	63%	37%
Portugal	16	50%	50%	35	48%	52%	266	31%	69%	13	60%	40%	40	41%	59%	317	33%	67%
Reino Unido	0	0%	100%	0	0%	0%	1	67%	33%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
República Checa	7	59%	41%	34	47%	53%	70	33%	67%	4	76%	24%	40	43%	57%	75	39%	61%
República Dominicana	45	56%	44%	563	68%	32%	5.020	52%	48%	25	60%	40%	669	64%	36%	4.892	49%	51%
Sri Lanka	2	100%	0%	31	91%	9%	146	84%	16%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
Tailandia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	94%	6%	52	52%	48%	274	54%	46%
Túnez	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
Turquía	12	75%	25%	53	70%	30%	250	71%	29%	10	59%	41%	66	75%	25%	274	68%	32%
Total	993	56%	44%	5.151	53%	47%	31.923	48%	52%	875	55%	45%	6.092	54%	46%	33.921	46%	54%

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR NEGOCIO

Las principales agrupaciones de negocio en las que se divide el Grupo Barceló son cinco: Ávoris, Crestline y las regiones geográficas de EMEA España, EMEA Internacional y LATAM para el caso de Barceló Hotel Group.

Si realizamos el análisis por división de negocio se aprecia un aumento del peso relativo de la plantilla de Ávoris, EMEA España y EMEA Internacional con respecto al resto de divisiones. A nivel individual LATAM y Crestline prácticamente han mantenido su plantilla media con respecto al 2023. Por tanto, el crecimiento de la plantilla en 2024 parece impulsado por la expansión en Ávoris, EMEA España y EMEA Internacional, mientras que Crestline y LATAM han experimentado ajustes o estabilización.

Distribución de la plantilla por negocio	Perímetro agregado					
	2022		2023		2024	
Negocio	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Ávoris	5.439	16%	5.533	15%	6.749	17%
Crestline	3.977	12%	4.878	13%	4.748	12%
EMEA España	6.453	19%	7.982	21%	9.181	22%
EMEA Internacional	2.755	8%	3.219	8%	3.971	10%
LATAM	15.834	46%	16.455	43%	16.239	40%
TOTAL	34.458	100%	38.067	100%	40.888	100%

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD

La edad media de la plantilla se mantiene en línea con el año anterior, con un ligero aumento de 0,22 años. Si bien, por sí mismo el aumento no es significativo, la tendencia positiva refleja el ligero envejecimiento de la plantilla. En este sentido, el grueso de los empleados se encuentra dentro del rango de 30 a 50 años de edad. En cuanto a los empleados mayores de 50 años, se ha observado un crecimiento significativo en la plantilla, aumentando en un 31,8% entre 2022 y 2024, lo que sugiere una mayor retención de talento senior dentro de la organización.

Plantilla por edad promedio	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
Plantilla por género	38,51	38,68	38,88
Hombres	38,04	38,2	38,36
Mujeres	38,98	39,12	39,34
Plantilla por rango de edad			
Menores de 30 años	26,80%	27,24%	26,92 %
Entre 30 y 50 años	55,60%	53,94%	53,54 %
Mayores de 50 años	17,60%	18,82%	19,54 %

Plantilla por género y edad	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
Menores de 30 años	9.221	10.369	11.007
Hombres	52%	51%	50%
Mujeres	48%	49%	50%
Entre 30 y 50 años	19.177	20.534	21.891
Hombres	49%	48%	46%
Mujeres	51%	52%	54%
Mayores de 50 años	6.060	7.164	7.990
Hombres	49%	48%	46%
Mujeres	51%	52%	54%
Total	34.458	38.067	40.888

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Siguiendo la tendencia del 2023 y enfocándonos en la homogeneización de los perfiles de puesto y sus categorías profesionales, mientras respetamos las particularidades de las diferentes divisiones, se puede observar que en 2024 ha aumentado el porcentaje de mandos intermedios. En contraste, ha habido una disminución en el porcentaje de equipo directivo, que se entiende principalmente como los puestos de director/a de hotel, subdirector/a, adjunto/a a dirección y otros roles de mayor responsabilidad o con un gran número de personal a cargo.

Los datos muestran igualmente un crecimiento sostenido en todas las categorías profesionales, destacando especialmente el aumento de los mandos intermedios y el personal base. En parte, estos datos vienen explicados por la expansión del Grupo, pero también por las nuevas oportunidades de desarrollo interno o la implementación de estrategias de fortalecimiento del talento. La estabilidad en la distribución porcentual por niveles jerárquicos indica una **consolidación en la estructura organizativa**, lo que puede traducirse en una mayor eficiencia operativa y capacidad de gestión dentro de la empresa.

Plantilla por categoría profesional	Perímetro agregado					
	2022		2023		2024	
Equipo directivo	1.125	3%	993	3%	875	2%
Hombres	620	55%	556	56%	481	55%
Mujeres	505	45%	437	44%	394	45%
Mandos intermedios	4.356	13%	5.151	13%	6.092	15%
Hombres	2.475	57%	2.746	53%	3.290	54%
Mujeres	1.881	43%	2.405	47%	2.802	46%
Personal base	28.977	84%	31.923	84%	33.921	83%
Hombres	13.979	48%	15.206	48%	15.603	46%
Mujeres	14.998	52%	16.717	52%	18.318	54%

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

En 2024, la plantilla refleja una apuesta por la estabilidad y consolidación del talento, con un aumento de contratos fijos que representan el 86% del total, frente al 80% en 2022 y 82% en 2023. Los contratos eventuales han disminuido, pasando del 20% en 2022 al 14% en 2024, lo que fortalece la estabilidad laboral y contribuye a mejorar el clima organizacional y la productividad.

Los empleados mayores de 50 años tienen la mayor estabilidad laboral, con un 95% de contratos fijos, seguidos por el grupo de 30 a 50 años (88%). Aunque los menores de 30 años aún tienen un 26% de contratos eventuales, ha mejorado la conversión a fijos. Tanto hombres como mujeres han experimentado un crecimiento en contratos fijos.

Plantilla promedio por contrato en base al género, categoría profesional y rango de edad ⁸		Perímetro agregado														
		2022					2023					2024				
		Fijos		Eventuales		TOTAL	Fijos		Eventuales		TOTAL	Fijos		Eventuales		TOTAL
Por género	Hombres	12.274	79%	3.362	21%	15.636	13.557	81%	3.181	19%	16.738	14.893	85%	2.678	15%	17.570
	Mujeres	12.114	82%	2.731	18%	14.845	13.784	84%	2.667	16%	16.451	16.060	86%	2.510	14%	18.569
Por cat. profesional	Equipo directivo	577	96%	24	4%	601	526	97%	16	3%	542	440	100%	2	0%	442
	Mandos intermedios	3.700	92%	326	8%	4.026	4.097	93%	306	7%	4.403	4.711	96%	217	4%	4.928
	Personal base	20.111	78%	5.743	22%	25.854	22.718	80%	5.526	20%	28.244	25.802	84%	4.967	16%	30.769
Por rango de edad	< 30	5.216	62%	3.133	38%	8.349	6.422	69%	2.936	31%	9.358	7.457	74%	2.593	26%	10.049
	30 - 50	14.687	85%	2.664	15%	17.351	15.735	86%	2.523	14%	18.258	17.408	88%	2.269	12%	19.677
	> 50	4.485	94%	296	6%	4.781	5.184	93%	389	7%	5.573	6.088	95%	324	5%	6.413
	TOTAL	24.388	80%	6.093	20%	30.481	27.341	82%	5.848	18%	33.189	30.953	86%	5.186	14%	36.139

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA A JORNADA PARCIAL

En 2024, la plantilla a jornada parcial en el perímetro corporativo alcanzó 1.538 empleados, representando a un 3,8% del total de los contratos, ligeramente por encima del porcentaje de 2023. Si bien Ávoris es una de las divisiones que muestra un aumento de los contratos parciales con respecto a 2023, este resultado puede explicarse por el aumento general de la plantilla media en esta división.

⁸ 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.

Por categorías profesionales, el personal base sigue siendo el grupo mayoritario, con 1.579 contratos (4,3%), mientras que los mandos intermedios representan 74 contratos (1,2%), y el equipo directivo mantiene cifras muy bajas, con solo 3 contratos (0,4%). En cuanto a la distribución por edades, la composición se mantiene con respecto al año anterior, mostrando un mayor porcentaje de contratos parciales en los mayores de 50 años.

Plantilla Promedio a jornada parcial por línea de negocio en base a género, categoría profesional y rango de edad ⁹		Perímetro agregado													
		2022							2023						
		ÁVORIS	CREST.	EMEA ESP.	EMEA INTER.	LATAM	TOTAL		ÁVORIS	CREST.	EMEA ESP.	EMEA INTER.	LATAM	TOTAL	
Por género	Hombres	5,0%	9,5%	1,8%	0,4%	0,4%	313	1,8%	10,1%	9,2%	1,8%	0,2%	0,0%	394	2,1%
	Mujeres	6,9%	8,1%	10,0%	2,1%	0,7%	877	5,0%	7,9%	8,6%	8,0%	1,4%	0,0%	941	4,8%
Por cat. profesional	Equipo directivo	0,5%	0,2%	0,8%	0,2%	0,0%	3	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
	Mandos intermedios	1,1%	0,5%	2,1%	0,1%	0,1%	36	0,8%	1,4%	0,9%	1,4%	0,2%	0,0%	42	0,8%
	Personal base	7,9%	10,8%	7,1%	1,1%	0,6%	1151	4,0%	10,6%	11,6%	5,9%	0,7%	0,0%	1293	4,0%
Por rango de edad	Menores de 30 años	16,8%	13,8%	4,4%	2,0%	0,9%	286	3,1%	17,2%	13,4%	4,6%	0,9%	0,0%	273	2,6%
	Entre 30 y 50 años	6,2%	7,2%	7,1%	0,4%	0,3%	666	3,5%	8,2%	7,6%	5,4%	40,0%	0,0%	720	3,5%
	Mayores de 50 años	4,3%	7,0%	4,9%	1,0%	0,0%	238	3,9%	7,2%	7,7%	4,9%	0,5%	0,0%	342	4,8%
	TOTAL	344	341	398	24	83	1190	3,5%	472	432	409	18	4	1335	3,5%
TOTAL (%)		6,3%	8,6%	6,2%	0,9%	0,5%			8,5%	8,9%	5,1%	0,5%	0,0%		

Plantilla Promedio a jornada parcial por línea de negocio en base a género, categoría profesional y rango de edad (continuación)		Perímetro agregado						
		2024						
		ÁVORIS	CREST.	EMEA ESP.	EMEA INTER.	LATAM	TOTAL	
Por género	Hombres	11,3%	9,5%	1,7%	0,3%	0,0%	452	2,3%
	Mujeres	7,8%	8,7%	6,7%	1,7%	0,0%	994	4,6%
Por cat. profesional	Equipo directivo	5,8%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3	0,4%
	Mandos intermedios	2,2%	2,7%	0,8%	0,4%	0,0%	74	1,2%
	Personal base	10,4%	12,6%	5,0%	0,9%	0,0%	1369	4,0%
Por rango de edad	Menores de 30 años	13,2%	12,6%	4,3%	1,1%	0,0%	282	2,6%
	Entre 30 y 50 años	8,8%	8,0%	4,2%	0,5%	0,0%	763	3,5%
	Mayores de 50 años	7,4%	8,3%	4,6%	1,2%	0,0%	401	5,0%
	TOTAL	591	428	397	30	0	1446	3,5%
TOTAL (%)		8,7%	9,0%	4,3%	0,8%	0,0%		

4.3 Una cultura enfocada en cuidar el talento

En un sector tan dinámico como el turístico y hotelero, atraer y fidelizar el mejor talento es un reto clave y una prioridad para nuestra compañía. Creemos que cada etapa del recorrido de un empleado debe ser una experiencia positiva, construyendo vínculos sólidos y favoreciendo el bienestar y el *engagement* a largo plazo. Visitamos universidades y centros de formación, participamos en ferias de empleo y reforzamos nuestra estrategia de employer branding para inspirar a futuros profesionales, consolidando nuestra reputación como empresa comprometida con el desarrollo del talento y la excelencia en la hospitalidad.

CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO EN BARCELÓ HOTEL GROUP

En 2024, hemos seguido fortaleciendo nuestra capacidad de atracción del talento, consolidando nuestra posición como una **empresa comprometida con el desarrollo profesional**. A través de nuestros programas de prácticas, acompañamos a jóvenes estudiantes en su primer contacto con el mundo empresarial, ayudándolos a completar su formación y facilitando su integración en el mercado laboral. En el ámbito corporativo, hemos ampliado la incorporación de 19 **estudiantes en prácticas** y FP DUAL mediante convenios con universidades, institutos y programas como ICEX. En nuestros hoteles, hemos establecido acuerdos con escuelas y universidades locales para acoger estudiantes en programas de formación operativa, fomentando su desarrollo en un entorno real. Uno de nuestros programas clave es **Management Training Program**, dirigido a jóvenes titulados en Dirección Hotelera. Durante un periodo de entre cuatro y seis meses, los 84 participantes en 2024 realizan un *crosstraining* en los distintos departamentos del hotel, adquiriendo una visión integral del negocio y preparándose para asumir futuras responsabilidades. Tras una evaluación del desempeño, aquellos con una valoración positiva pasan a formar parte de nuestra cantera de talento dentro del Plan de Desarrollo Barceló (PDB), asegurando la continuidad y el crecimiento de nuestros futuros directores de hotel. Si bien nuestra capacidad de atracción de talento externo es sólida, en Barceló Hotel Group damos **prioridad a la promoción interna**, dando difusión siempre y en primer lugar a nuestras oportunidades laborales a través de canales de comunicación internos. Además, reforzamos nuestro compromiso social a través de la colaboración con la Fundación Integra, impulsando la **contratación de 17 personas en riesgo de exclusión social**. Como parte de esta alianza, nuestros equipos participan activamente en la formación de estos colectivos, facilitando su acceso al mercado laboral y promoviendo su integración a través de iniciativas concretas.

ÁVORIS CORPORACIÓN EMPRESARIAL IMPULSA EL TALENTO JÓVEN Y LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

En 2024, Ávoris Corporación Empresarial ha reafirmado su **compromiso con el talento joven**, acogiendo estudiantes en programas de prácticas profesionales en diversas áreas, desde turismo hasta ingeniería y derecho. Con el objetivo de atraer y formar a la próxima generación de

⁹ Porcentajes basados en el promedio anual de contratos totales

profesionales, la compañía ha relanzado sus jornadas de puertas abiertas en Madrid y Palma, ofreciendo a estudiantes y profesores una visión cercana de su ecosistema empresarial.

Convencidos de que la diversidad y la colaboración intergeneracional son clave para la evolución del sector, Ávoris apuesta por la creatividad y la innovación como motores de crecimiento. Como parte de esta estrategia, en 2024 la compañía se convirtió en patrocinador del Festival Sondersland, el mayor evento de talento joven, que reunió a más de 3.500 participantes en Madrid. Con estas iniciativas, Ávoris sigue construyendo un entorno dinámico y enriquecedor donde las nuevas generaciones pueden desarrollarse y aportar su visión al futuro del turismo.

4.3.2 Remuneración y brecha salarial

El enfoque de nuestra política retributiva busca equilibrar la equidad interna con la competitividad externa, asegurando que la compensación refleje tanto el esfuerzo como el desempeño de nuestra plantilla. Adaptamos continuamente nuestra estrategia a cada mercado y contexto laboral, en línea con nuestros valores y cultura organizativa. De este modo, promovemos un entorno de trabajo saludable y productivo, donde el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados ocupa un lugar central.

Salario promedio por categoría profesional, rango de edad y género	Perímetro agregado											
	2022				2023				2024			
Equipo directivo	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
Hombres	37.103	66.718	101.358	74.764	34.761	74.888	118.215	83.904	35.817	82.113	127.847	90.873
% Var. año anterior	5%	34%	33%	27%	-6%	12%	17%	12%	3%	10%	8%	8%
Mujeres	34.707	61.049	75.310	60.319	37.249	67.821	83.578	66.256	38.124	80.072	94.239	77.197
% Var. año anterior	-4%	23%	24%	9%	7%	11%	11%	10%	2%	18%	13%	17%
Mandos intermedios	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
Hombres	15.232	24.129	32.597	24.860	17.948	28.415	36.497	29.330	21.647	29.994	41.050	31.750
% Var. año anterior	115%	42%	22%	23%	18%	18%	12%	18%	21%	6%	12%	8%
Mujeres	22.120	26.087	31.687	26.786	26.550	27.158	30.934	28.046	26.556	30.720	36.799	31.609
% Var. año anterior	148%	34%	13%	7%	20%	4%	-2%	5%	0%	13%	19%	13%
Personal base	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
Hombres	9.364	13.668	21.388	12.585	11.759	15.668	21.310	14.716	12.137	16.025	22.427	15.029
% Var. año anterior	24%	12%	5%	5%	26%	15%	0%	17%	3%	2%	5%	2%
Mujeres	11.762	16.047	21.467	15.140	13.363	17.590	21.688	16.683	13.307	18.266	23.421	17.143
% Var. año anterior	9%	-5%	-4%	-8%	14%	10%	1%	10%	0%	4%	8%	3%

En 2024, los Consejeros y Alta Dirección, responsables del liderazgo estratégico y la toma de decisiones clave, estuvieron representados por siete hombres, igual que en 2023. Su retribución media fue de 389 mil euros, un 5% menos que en 2023 (410 mil euros).

Salario promedio por categoría profesional	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
Equipo directivo	66.208	76.514	84.825
% Var. Año anterior	15%	16%	11%
Mandos intermedios	25.687	28.729	31.685
% Var. Año anterior	14%	12%	10%
Personal base	13.956	15.791	16.187
% Var. Año anterior	5%	13%	3%

Salario promedio por edad	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
<30	11.984	12.991	13.296
% Var. Año anterior	16%	8%	2%
30-50	18.268	19.163	20.053
% Var. Año anterior	1%	5%	5%
>50	28.251	26.506	28.946
% Var. Año anterior	-7%	-6%	9%

Las condiciones salariales reflejan una evolución positiva en la estructura de la plantilla, con un crecimiento sostenido en prácticamente todas las categorías y grupos de edad. Destaca especialmente el incremento en los mandos intermedios, lo que sugiere una apuesta por el desarrollo de talento y la promoción interna. Asimismo, el personal base mantiene una tendencia estable, consolidando una estructura equilibrada. En términos generales, se observa una progresión favorable, con mejoras en la mayoría de los segmentos y una evolución alineada con el crecimiento organizativo.

Desde el Grupo, seguimos trabajando en la igualdad salarial, para que las diferencias en la remuneración respondan a factores objetivos como la experiencia y la responsabilidad del puesto. La evolución positiva en los salarios femeninos, especialmente en los niveles directivos e intermedios, es un reflejo de este esfuerzo por garantizar una igualdad en la estructura retributiva. Además, en cuanto a los datos agregados, se puede observar una ligera diferencia a favor de las mujeres. En este sentido, aunque la brecha salarial ha aumentado ligeramente, pasando de -2,26% en 2023 a -4,05% en 2024, se sigue observando una diferencia a favor de las mujeres.

Salario promedio por género	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
Hombres	15.388	17.810	18.413
% Var. año anterior	7%	16%	3%
Mujeres	16.790	18.301	19.158
% Var. año anterior	-8%	9%	5%

4.3.3 Conciliación y desconexión laboral

En Grupo Barceló ofrecemos sistemas de organización del tiempo laboral que permiten a cada trabajador conocer con antelación su calendario, incluyendo descansos y vacaciones.

El bienestar de las personas es una de nuestras prioridades. Ofrecer un entorno de trabajo enriquecedor y con condiciones atractivas nos ayuda a retener el talento, conectar con nuestras personas y potenciar su compromiso, pilares de nuestra estrategia de experiencia de empleado.

En **Barceló Hotel Group**, contamos con un **Protocolo de Flexibilidad Horaria** que posibilita la conciliación de la actividad laboral con las necesidades personales de nuestros empleados y garantiza la normativa relacionada con la ordenación del tiempo de trabajo, respetando las

jornadas máximas legalmente establecidas. Además, contamos con una **Política de Teletrabajo** en un Entorno Saludable para garantizar que, al igual que en nuestras instalaciones, el entorno de trabajo de toda persona trabajadora cumple con los requisitos en materia de prevención de riesgos laborales. Asimismo, posibilitamos la desconexión digital fuera del tiempo de trabajo y contamos con planes de igualdad que buscan que la corresponsabilidad sea una realidad.

Por su parte, en **Ávoris Corporación Empresarial**, facilitan a todos los empleados **información sobre sus derechos de conciliación**, utilizando todos los medios de comunicación internos disponibles para que conozcan los cambios legislativos y las mejoras introducidas por la empresa. Se prioriza la conciliación con asesoramiento en igualdad, movilidad por cuidado de dependientes y permisos retribuidos para adopción, tratamientos médicos o enfermedad de familiares. Ofrece reducciones de jornada con salario íntegro tras la maternidad y espacios para madres lactantes. Además, garantiza prioridad en turnos de vacaciones para padres, amplía la excedencia por cuidado de familiares y protege a embarazadas en el cálculo de absentismo.

4.3.4 Voluntariado corporativo y otras iniciativas

El voluntariado es una herramienta clave para fortalecer la cultura empresarial y generar un impacto positivo en la sociedad. Fomentar la participación de los empleados en iniciativas solidarias no solo contribuye al bienestar de las comunidades, sino que también mejora el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y la motivación dentro de la empresa. Además, refuerza los valores corporativos, promueve el compromiso social y ayuda a construir un entorno laboral más humano y enriquecedor.

Desde **Barceló Hotel Group**, durante el 2024, se han impulsado hasta 113 **iniciativas de voluntariado**, que han contado con 22.612 beneficiarios. Además, en los hoteles se han llevado a cabo otras 336 **iniciativas enfocadas al impacto social positivo**, no solo para sus empleados, sino también para la sociedad. Estas iniciativas se dividen en seis categorías, entre las que se encuentran actuaciones vinculadas a la conciliación, los derechos humanos, la desconexión laboral, la diversidad e inclusión, así como otras acciones de voluntariado y beneficios sociales.

Este año hemos colaborado con la Fundación Barceló en la comunicación y selección de voluntarios para su guesthouse y escuela de hostelería en Etiopía. El proyecto busca impulsar el desarrollo local, formando jóvenes en housekeeping y F&B. En octubre, dos voluntarios viajaron 15 días para organizar y optimizar las operaciones y garantizar su éxito.

4.4 Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional

Nuestro **compromiso con la diversidad, la inclusión y la multiculturalidad** es un pilar fundamental en nuestra cultura corporativa. Estamos convencidos de que ambas son un factor clave para elaborar una red de talentos diversos, capaces de entender las necesidades de nuestros clientes, innovar y ser un reflejo fiel de la sociedad dentro de la compañía.

Queremos lograr entornos de trabajo favorables, construir equipos diversos formados por personas de diferentes perfiles, culturas, orígenes y experiencias en una forma de ser empresarial inclusiva que fomente la igualdad de oportunidades y la tolerancia cero frente a cualquier tipo de discriminación.

En este sentido, la incorporación de personas trabajadoras a la compañía se realiza en atención a criterios objetivos de capacitación, formación y experiencia, entre otros, independientemente de la nacionalidad y edad de los candidatos. Además, promovemos la inclusión mediante la reserva de puestos de trabajo a personas con discapacidad, así como la contratación de personas con riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género.

4.4.1 Igualdad e inclusión

La inclusión y la igualdad en la empresa son pilares fundamentales para **crear un entorno de trabajo justo, diverso y enriquecedor**. Desde Grupo Barceló, nos comprometemos con la igualdad, no solo en virtud de la responsabilidad social, sino que también como vía de mejora de la competitividad y atractivo, creando en un espacio donde todas las personas pueden desarrollar su máximo potencial.

Tal y como podemos observar a continuación, en todas las franjas de edad se observa una distribución igualitaria por género, y, en los grupos de 30 a 50 años y mayores de 50, las mujeres superan a los hombres con un 54%, consolidando una tendencia de mayor representación femenina en la empresa. Estos datos reflejan un avance en el **fortalecimiento de la diversidad dentro de la organización**.

Plantilla por género	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
Hombres	50%	49%	47%
Mujeres	50%	51%	53%
Total	34.458	38.067	40.888

Plantilla por género y edad	Perímetro agregado		
	2022	2023	2024
Menores de 30 años	9.221	10.369	11.007
Hombres	52%	51%	50%
Mujeres	48%	49%	50%
Entre 30 y 50 años	19.177	20.534	21.891
Hombres	49%	48%	46%
Mujeres	51%	52%	54%
Mayores de 50 años	6.060	7.164	7.990
Hombres	49%	48%	46%
Mujeres	51%	52%	54%
Total	34.458	38.067	40.888

Adicionalmente, **Ávoris Corporación Empresarial** reafirma su compromiso con la igualdad, la inclusión y la diversidad mediante políticas y acciones concretas. En 2024, se han implantado Planes de Igualdad en varias áreas de negocio como Iberobus, Mayorista de Viajes, Travelsens y Viajes CATAI. Estos planes ayudan a eliminar la discriminación de género y acelerar la igualdad real en la organización. Además, la actualización de la Política de Igualdad de Oportunidades refuerza el compromiso con un entorno laboral inclusivo y respetuoso.

Para impulsar la igualdad de género, Avoris ha participado en el Día Internacional de la Mujer 2024 de la ONU Turismo “Invertir en las mujeres, acelerar el progreso” recopilando testimonios de siete mujeres de la empresa para visibilizar la diversidad de talento y también se ha lanzado el curso “Empoderamiento Femenino” para fortalecer el liderazgo y habilidades profesionales.

En su lucha contra la violencia de género, ha reforzado su compromiso con la campaña del 25N del Pacto Mundial de la ONU, #NoHayExcusa, manifestando su rechazo a cualquier forma de violencia contra mujeres y niñas. Además, como parte del Pacto Mundial de la ONU España,

participa en el programa formativo Gender Target Equality, que impulsa la igualdad en las empresas a través de la Herramienta Empresarial de Género WEP.

En el ámbito de la diversidad, ha renovado la adhesión a la Carta de la Diversidad Europea, un proyecto impulsado por la Comisión Europea y promovido en España por la Fundación Diversidad. Durante el Mes Europeo de la Diversidad, ha invitado a sus profesionales a participar en formaciones como "Mejora tu competencia intercultural" y "Fuera sesgos. Aprovecha las diferencias", con el objetivo de fomentar un entorno más inclusivo.

Ávoris Corporación Empresarial sigue apostando por la diversidad y la inclusión como motores de innovación y crecimiento, promoviendo un entorno en el que todas las personas puedan desarrollar su máximo potencial sin barreras ni prejuicios.

PROTOSCOLOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO EN BARCELÓ HOTEL GROUP

Nos comprometemos a prevenir el acoso, el abuso y la explotación sexual en el entorno laboral mediante la implementación de una política interna específica contra el acoso sexual y por razón de género. Para ello, establecemos mecanismos que ayuden a evitar estas situaciones en la rutina diaria y, en caso de que ocurran, contamos con procedimientos eficaces para abordarlas de manera inmediata, incluyendo un canal de denuncias accesible para todo el personal.

En todos los países donde estamos presentes continua vigente el **Protocolo de actuación y prevención ante conflictos psicosociales**, accesible para todos los empleados y que permite identificar y corregir estos comportamientos.

PROTOSCOLOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO EN ÁVORIS CORPORACIÓN EMPRESARIAL

Ávoris Corporación Empresarial reafirma su compromiso en la lucha contra la discriminación y el acoso sexual con la consolidación y mantenimiento de su **Protocolo de Acoso Sexual y Por Razón de Sexo**. Este protocolo refleja el rechazo absoluto de la compañía ante cualquier conducta de acoso, ya sea moral, sexual o por razón de sexo, y refuerza el compromiso de la Dirección en la adopción de medidas preventivas, de actuación y resolución ante estos casos. El documento establece un marco claro para denunciar y gestionar este tipo de situaciones, garantizando un entorno laboral seguro y respetuoso para todas las personas de la organización. Su contenido sigue estando disponible en el portal del empleado, consolidándose como una herramienta esencial para la integración de la prevención, la seguridad y la salud laboral.

4.5 Formación y desarrollo: la clave de nuestro crecimiento

En el Grupo Barceló, apostamos por el crecimiento continuo de nuestros equipos, proporcionándoles **oportunidades de formación y desarrollo a lo largo de toda su trayectoria en la compañía**. Desde la preparación para un primer puesto hasta la evolución hacia cargos directivos, ofrecemos programas estructurados según las necesidades de cada equipo, puesto y función.

En este año 2024, los empleados del Grupo han participado en 11.371 acciones formatives, alcanzando las 586.535 horas de formación, lo que supone más de 20.000 horas más que el año anterior.

Horas de formación en base a género y categoría profesional		Perímetro agregado					
		2022		2023		2024	
Total		415.235		560.991		586.535	
Por género	Hombres	220.075	53%	274.886	49%	258.075	44%
	Mujeres	195.160	47%	286.105	51%	328.460	56%
Por categoría profesional	Equipo directivo	12.457	3%	16.830	3%	17.596	3%
	Mandos intermedios	53.981	13%	78.539	14%	87.980	15%
	Personal base	348.797	84%	465.623	83%	480.959	82%

4.5.1 Enfoque de gestión de la formación

- El compromiso con la formación y desarrollo de Barceló Hotel Group en los distintos niveles

Los **programas de desarrollo directivo** están diseñados para fortalecer el liderazgo, adaptándose a la experiencia y *expertise* de nuestros equipos. Entre ellos, el **Programa de Desarrollo Barceló (PDB)** y el **Programa de Desarrollo de Directivos (PDD)** permiten a los directivos de nuestros hoteles mejorar y reforzar sus competencias clave. Además, hemos desarrollado el **PDA, Programa de Desarrollo de Directores de Área**, destinado a los 17 directores de área de la compañía, y el **PDC, Programa de Desarrollo Corporativo**, dirigido a los 18 *Chiefs* que forman parte de nuestro equipo. Ambos programas impulsan el modelo de liderazgo definido en 2024, asegurando la sostenibilidad del negocio y la consecución de los retos futuros.

Además, contamos con **itinerarios formativos transversales**, diseñados para unificar la estrategia y objetivos de la compañía en áreas clave como la ciberseguridad. De manera complementaria, desarrollamos planes de **formación operativa** con carácter anual, respondiendo a las necesidades detectadas en nuestros hoteles y contribuyendo al crecimiento y especialización de los equipos técnicos y operativos.

Este enfoque integral garantiza que cada empleado tenga acceso a las herramientas necesarias para su desarrollo personal y profesional, fortaleciendo el talento interno y asegurando el éxito de la compañía a largo plazo.

- Barceló Campus:** La formación en formato e-learning está plenamente integrada en nuestra cultura empresarial, facilitando el desarrollo continuo de nuestros equipos. Nuestra plataforma de aprendizaje, Barceló Campus, tiene una interfaz inspirada en las actuales plataformas de streaming, lo que permite una navegación ágil y una experiencia de usuario atractiva. A través de Barceló Campus, nuestros equipos de EMEA pueden acceder a una amplia oferta de contenidos formativos diseñados para potenciar sus habilidades y conocimientos en función de su puesto de trabajo y cuya oferta formativa se amplía de manera continua en función de las necesidades de la organización con el objetivo de reforzar competencias esenciales y contribuir al crecimiento profesional de nuestros equipos. Todo el contenido está disponible tanto en ordenador como en dispositivos móviles, garantizando flexibilidad y accesibilidad en cualquier momento y lugar. Barceló Campus en 2024:

3.595 ¹⁰ personas formadas	29.993 cursos realizados	16.803 horas realizadas
4.021 itinerarios formativos realizados	4,75 de media de satisfacción ¹¹ (sobre cinco)	

- Idiomas:** a través de una nueva plataforma de formación en idiomas, mejora la comunicación de los empleados con un enfoque innovador de aprendizaje online. Esta iniciativa refuerza la retención del talento, impulsa la internacionalización y promueve la digitalización, flexibilidad y cambio cultural en el aprendizaje.

¹⁰ Empleados que han realizado al menos un curso en el último año

¹¹ La formación mejor valorada fue el curso Código ESCI, seguido de Evaluación de Desempeño, y Workday App: Consulta tu nómina

- **Taller de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)** dirigido al equipo directivo y mandos intermedios en hoteles, con el objetivo de ampliar la visión de liderazgo en materia de DEI, fomentar la inclusión en los equipos y sensibilizar sobre la importancia de prevenir y gestionar situaciones de acoso en el entorno laboral.
- **Conversaciones para el Desarrollo:** Como parte del despliegue de nuestro **modelo de competencias y liderazgo**, hemos implementado el **Taller Conversaciones de Desarrollo EVA**, dirigido a todos los managers. Esta formación les proporciona herramientas clave para guiar las evaluaciones de desempeño, asegurando la adopción de comportamientos alineados con nuestra cultura organizativa.
- **Compliance:** durante este año hemos reforzado la formación en compliance a equipos directivos con el objetivo de comprender, implementar y gestionar nuestros programas de cumplimiento normativo, garantizando que nuestra organización opere de manera ética, legal y lícita de acuerdo con nuestros procedimientos.
- **Workday:** Hemos diseñado una formación personalizada y adaptada a cada rol: empleados, managers y equipo directivo. La formación se ofrece en múltiples formatos, incluyendo cursos online en Barceló Campus, manuales, píldoras en Teams y sesiones presenciales. Nuestro objetivo ha sido asegurar el acceso y uso eficiente de las herramientas digitales de RRHH y facilitar la transición tecnológica mediante formación flexible y adaptada a las necesidades de cada usuario.

• Ávoris Corporación Empresarial y su apuesta por la formación

En 2024, Ávoris ha reforzado su apuesta por la formación como motor de crecimiento y transformación dentro de la compañía. Con el objetivo de garantizar el acceso equitativo a oportunidades de desarrollo, se han impulsado programas de aprendizaje y promoción interna, así como iniciativas formativas enfocadas en la igualdad y la diversidad.

Este año se ha consolidado la **Ávoris Travel Academy** en el portal del empleado, un espacio que integra la actualidad formativa en materia de turismo y permite a los profesionales seguir creciendo en sus áreas de especialización. Las formaciones más desarrolladas en 2024 han estado centradas en **tecnología, ventas, RSC, desarrollo personal y bienestar**, reflejando las necesidades estratégicas del sector y del talento interno.

Entre las acciones destacadas, se lanzó el curso "**Empoderamiento Femenino**", diseñado para fortalecer el liderazgo de las mujeres dentro de la organización. Además, como parte del **Pacto Mundial de la ONU España**, Ávoris participa en el programa **Gender Target Equality**, que ayuda a las empresas a avanzar hacia la igualdad real mediante herramientas de análisis y formación estratégica.

En el ámbito de la diversidad, la compañía renovó su compromiso con la **Carta de la Diversidad Europea** e impulsó formaciones clave como "**Mejora tu competencia intercultural**" y "**Fuera sesgos. Aprovecha las diferencias**", orientadas a fomentar un entorno más inclusivo.

• El fomento del desarrollo profesional de Crestline Hotels and Resorts

En Crestline Hotels & Resorts, las estrategias de formación están diseñadas para fortalecer las competencias esenciales que permiten cubrir roles clave dentro de la organización. El aprendizaje se desarrolla a través de dos enfoques principales: formación en línea, con sesiones en vivo o grabadas, y entrenamientos presenciales en hoteles y oficinas corporativas. Estas capacitaciones suelen centrarse en cuatro áreas fundamentales: desarrollo profesional, comunicación de políticas, cumplimiento normativo y seguridad.

4.5.4 Desarrollo de talento interno, planes de carrera y política de promoción

En el Grupo Barceló estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional de nuestros equipos. Todas las vacantes se ponen a disposición de los empleados, promoviendo un entorno basado en la meritocracia, donde el talento y el esfuerzo son los principales impulsores del crecimiento.

Este enfoque fortalece la retención de talento, mejora la motivación de nuestra plantilla y fomenta la diversidad y la inclusión. Al brindar a cada empleado la posibilidad de desarrollar su carrera dentro de la compañía, construimos un equipo más comprometido, preparado y alineado con nuestros valores.

En 2024, desde **Barceló Hotel Group** hemos trabajado en 4 áreas clave para fortalecer el crecimiento profesional y la gestión del talento:

- El **Programa de Desarrollo Individual (PDI)** es nuestra estrategia para asegurar una trayectoria clara y definida a los adjuntos a dirección de hotel desde su incorporación hasta alcanzar la dirección del establecimiento. Este programa incluye un itinerario formativo estructurado, evaluación continua y formación personalizada, permitiendo a los participantes adquirir las competencias necesarias para asumir roles de mayor responsabilidad. Además, el PDI impulsa el desarrollo de una **cantera de adjuntos y subdirectores**, identificando y preparando a los futuros directores de hotel a través de proyectos estratégicos y rotaciones. Esta formación homogénea garantiza la creación de perfiles directivos versátiles para cubrir las necesidades de los distintos establecimientos de la compañía.
- La **gestión del talento directivo** se ha reforzado con la implementación de un modelo basado en competencias clave para el sector hotelero. Además, el seguimiento del PDI permite evaluar el progreso operativo de los futuros directores y garantizar que avanza en sus metas de desarrollo.
- En el ámbito corporativo, hemos iniciado la implementación de un **procedimiento de gestión del talento**, estableciendo procesos de detección y desarrollo dentro de los equipos. Se han puesto en marcha dos planes piloto en **Global Digital Business y el departamento comercial**.
- Finalmente, la **evaluación del desempeño** se ha integrado en Workday, proporcionando un sistema estructurado para el seguimiento continuo del progreso de los empleados. Además de medir logros y competencias, esta herramienta fomenta una cultura de *feedback* en los colectivos clave, alineando el desempeño con el modelo de competencias y los valores de la empresa. Con este marco asentado, se optimizarán las próximas evaluaciones, asegurando una visión completa del rendimiento y desarrollo de cada colaborador.

4.6 Entorno laboral de calidad

En Barceló, nos esforzamos por crear espacios de trabajo inclusivos, seguros y motivadores, donde cada persona pueda crecer profesionalmente en igualdad de condiciones. Nuestro compromiso va más allá del cumplimiento normativo; fomentamos una cultura de respeto y responsabilidad compartida, donde tanto la empresa como su equipo contribuyen a generar un entorno positivo. Además, siendo una compañía con presencia global, adaptamos nuestras iniciativas a las particularidades de cada región, asegurando que nuestras acciones respondan a las necesidades específicas de nuestro equipo en cada país.

4.6.1 Salud y seguridad: enfoque, políticas y mecanismos de gestión

Con el objetivo de garantizar la seguridad y salud en el entorno laboral, cada año, continuamos realizando la campaña preventiva de salud laboral, realizando los correspondientes reconocimientos médicos a los trabajadores:

Plantilla con condiciones de salud y seguridad en convenio por negocio	Perímetro agregado					
	2022		2023		2024	
	% plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre plantilla media total	% plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre plantilla cubierta por convenio	% plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre plantilla media total	% plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre plantilla cubierta por convenio	% plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre plantilla media total	% plantilla con cláusula de salud y seguridad en convenio sobre plantilla cubierta por convenio
Ávoris	86%	100%	78%	100%	86%	100%
Crestline	0%	0%	8%	100%	0%	0%
EMEA España	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EMEA Internacional	26%	96%	21%	94%	14%	82%
LATAM	47%	91%	61%	95%	52%	93%
Total	56%	96%	61%	97%	59%	95%

En este año 2024, ha disminuido ligeramente el porcentaje de plantilla con cláusula de salud y seguridad sobre la plantilla media, pasando al 59%. Esta disminución se debe principalmente a la variación de LATAM y Crestline, si bien, como podemos observar en los datos agregados, la reducción es poco significativa.

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:

- Acción preventiva adaptada a la naturaleza de nuestro negocio.** Implementamos una acción preventiva adaptada a nuestro negocio, con evaluaciones periódicas de riesgos en instalaciones, equipos y puestos de trabajo. A partir de ello, planificamos medidas preventivas o correctoras, informamos y formamos a los empleados, investigamos accidentes e implantamos planes de emergencia y evacuación.
- Vigilancia de la salud de los empleados y empleadas.** Facilitamos reconocimientos médicos iniciales y periódicos, protegemos a trabajadores vulnerables y promovemos la salud mediante campañas y actividades, fomentando una cultura preventiva y hábitos saludables.

4.6.2 Salud y seguridad en cifras

Absentismo

El absentismo laboral tiene un impacto significativo en la empresa, afectando tanto la productividad como la eficiencia operativa. Además, puede influir negativamente en el clima laboral y en la motivación del equipo. Por ello, desde Grupo Barceló, continuamos trabajando en la implementación de estrategias de prevención y bienestar que reduzcan las ausencias y fomenten un entorno de trabajo saludable y comprometido.

Para el cálculo del porcentaje de absentismo hemos tenido en cuenta todos los procesos y causas que se producen a lo largo del año en lo relativo a la plantilla promedio.

Absentismo	Perímetro agregado					
	2022		2023		2024	
	Horas	%	Horas	%	Horas	%
Absentismo total	2.467.382	3,34%	3.549.425	4,33%	3.960.300	4,63%

Distribución de horas de absentismo por género y negocio	Perímetro agregado					
	2022		2023		2024	
	% Hombres	% Mujeres	% Hombres	% Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ávoris	23,4%	76,6%	18,4%	81,6%	16,4%	83,6%
EMEA España	39,2%	60,8%	36,8%	63,2%	36,9%	63,1%
EMEA Internacional	47,7%	52,3%	72,6%	27,4%	43,6%	56,4%
LATAM	42,4%	57,6%	40,9%	59,1%	37,8%	62,2%
TOTAL	40,6%	59,4%	38,6%	61,4%	35,0%	65,0%

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

Distribución de horas de absentismo por causa y negocio	Perímetro agregado											
	2022				2023				2024			
	AT+EP+IT*	MAT+PAT	Injust.	Resto**	AT+EP+IT*	MAT+PAT	Injust.	Resto**	AT+EP+IT*	MAT+PAT	Injust.	Resto**
Ávoris	73,9%	23,6%	0,0%	2,5%	88,0%	11,3%	0,7%	0,0%	77,6%	19,7%	0,5%	2,2%
EMEA España	83,7%	7,3%	0,0%	9,0%	91,8%	6,4%	0,3%	1,6%	92,8%	7,2%	0,0%	0,0%
EMEA Internacional	58,5%	15,4%	13,0%	13,1%	23,8%	5,9%	2,0%	68,3%	62,5%	22,3%	7,4%	7,8%
LATAM	54,0%	17,9%	20,5%	7,6%	48,1%	18,9%	24,2%	8,8%	43,1%	19,8%	24,2%	12,9%
TOTAL	67,7%	13,4%	10,7%	8,2%	69,9%	11,9%	9,9%	8,3%	72,8%	13,4%	8,8%	5,0%

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

*AT accidente de trabajo, EP enfermedad profesional, IT incapacidad temporal, MAT-PAT maternidad-paternidad.

**Permiso retribuido y permiso no retribuido.

Las causas principales del absentismo son el accidente laboral, enfermedad profesional e incapacidad temporal, Representando un 72.8% del total de los absentismos.

Accidentes y enfermedades profesionales

Accidentes y enfermedades profesionales	Perímetro agregado								
	2022			2023			2024		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidentes durante la jornada laboral	911	415	496	1402	601	801	1357	605	752
Accidentes <i>in itinere</i>	421	217	204	462	215	247	506	248	258
Enfermedades profesionales	6	4	2	53	22	31	77	25	52

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

En 2024, el número de accidentes durante la jornada laboral se redujo ligeramente respecto a 2023, pasando de 1.402 a 1.357, aunque sigue siendo elevado. En 2024, casi el 70% de los incidentes laborales correspondieron a accidentes durante la jornada de trabajo, mientras que 26,1% ocurrieron en desplazamientos al trabajo o de regreso a casa (in itinere). Las enfermedades profesionales representaron un 4%, aunque su incremento respecto a años anteriores¹² resalta la importancia de continuar aplicando y desarrollando medidas preventivas en salud laboral. En cuanto al **índice de incidencia**, se debe mencionar que este representa el número de procesos de accidente durante la jornada laboral por cada 1.000 empleados de plantilla media activa. Asimismo, se calcula como el número de accidentes ocurridos durante la jornada laboral entre el total de trabajadores por 1.000.

El **índice de frecuencia** corresponde al número de procesos ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas y 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.

Por último, el **índice de gravedad** refleja las jornadas perdidas por accidente durante la jornada laboral por cada 1.000 horas trabajadas, tomando como referencia en el denominador el número total de horas trabajadas

Índices de accidentabilidad por género:

	Perímetro agregado										
	2022	2023	2024		2022	2023	2024		2022	2023	2024
Índice de incidencia	29,9	42,2	38,17	Índice de frecuencia	13,1	18,5	16,86	Índice de gravedad	0,4	0,4	0,4
Hombres	26,5	36,1	35,47	Hombres	11,5	15,6	15,41	Hombres	0,3	0,3	0,4
Mujeres	33,4	48,3	40,7	Mujeres	14,9	21,5	18,26	Mujeres	0,4	0,5	0,5

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

Desvinculaciones no voluntarias

Las desvinculaciones en la empresa forman parte natural del ciclo laboral y pueden responder a diversas razones, algunas no controlables por parte de la compañía. En cualquier caso, gestionarlas de manera adecuada es clave para mantener un clima laboral positivo. Un proceso de salida bien estructurado, basado en el respeto y la transparencia, no solo facilita la transición del trabajador, sino que también refuerza la confianza interna y externa en la empresa. Además, permite analizar las causas de rotación y mejorar estrategias de retención y desarrollo del talento. En 2024, hemos registrado un total de 2.997 desvinculaciones no voluntarias, un 4% menos que el año 2023.

Desvinculaciones no voluntarias por género, categoría profesional y rango de edad		Perímetro agregado					
		2022		2023		2024	
Total		3.636		3.123		2.997	
Por género	Hombres	1.887	51,9%	1.735	55,6%	1.681	56,1%
	Mujeres	1.749	48,1%	1.388	44,4%	1.316	43,9%
Por categoría profesional	Equipo directivo	44	1,2%	29	0,9%	29	1,0%
	Mandos intermedios	229	6,3%	203	6,5%	292	9,7%
	Personal base	3.363	92,5%	2.891	92,6%	2.676	89,3%
Por rango de edad	Menores de 30 años	1.422	39,1%	1.580	50,6%	1.514	50,5%
	Entre 30 y 50 años	1.789	49,2%	1.349	43,2%	1.251	41,7%
	Mayores de 50 años	425	11,7%	194	6,2%	232	7,7%

4.6.3. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social

El diálogo social es esencial para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, donde se promueva la comunicación abierta entre empresa y trabajadores, y que contribuye a la resolución de conflictos de manera efectiva, mejora la toma de decisiones y fortalece las relaciones laborales. Además, el diálogo social facilita la implementación de políticas que benefician tanto a los trabajadores como a la organización, lo que resulta en un incremento de la productividad y el bienestar general.

Como grupo hotelero, fomentamos la comunicación constante y efectiva con los órganos de representación de los empleados. Esta colaboración es clave para encontrar soluciones y llegar a acuerdos beneficiosos para ambas partes. Este diálogo nos permite conocer las necesidades y preocupaciones de nuestros equipos y actuar en consecuencia, lo que contribuye a mejorar su bienestar y su satisfacción en el trabajo.

En Grupo Barceló, creemos firmemente en la importancia de mantener una comunicación abierta y continua con los representantes de los trabajadores. Gracias a este enfoque, hemos logrado acuerdos significativos, y las negociaciones con los diferentes comités de empresa en cuestiones relacionadas con la libertad sindical y el disfrute de las vacaciones. Este proceso de diálogo ha sido clave para avanzar en soluciones que benefician a ambas partes.

% Plantilla cubierta por convenio	2022	2023	2024	% Plantilla cubierta por convenio	2022	2023	2024
Aruba	100%	100%	100%	Nicaragua	0%	0%	0%
Bulgaria	0%	0%	0%	Omán	0%	0%	100%
Cabo Verde	-	-	19%	Portugal	78%	72%	77%
Colombia	-	-	0%	España	95%	92%	95%
Costa Rica	0%	0%	0%	Sri Lanka	0%	0%	0%
Cuba	-	-	0%	Tailandia	-	-	0%

¹² El incremento viene explicado por dos motivos: por un lado, la mejora en la monitorización de los datos de vigilancia de la salud y por otro la ampliación del catálogo de afecciones como enfermedades profesionales en algunos de los países en los que el Grupo tiene actividad.

% Plantilla cubierta por convenio	2022	2023	2024	% Plantilla cubierta por convenio	2022	2023	2024
República Checa	0%	1%	0%	Túnez	100%	-	0%
República Dominicana	59%	59%	59%	Turquía	0%	0%	0%
Egipto	0%	0%	0%	Emiratos Árabes Unidos	0%	52%	0%
El Salvador	0%	0%	0%	Reino Unido	0%	0%	0%
Alemania	86%	78%	91%	Estados Unidos	3%	8%	9%
Grecia	100%	-	-	Francia	-	-	0%
Guatemala	100%	100%	100%	Colombia	0%	0%	0%
Hungría	0%	0%	0%	Eslovenia	-	100%	100%
Italia	100%	100%	100%	Polonia	-	0%	0%
Malta	-	0%	0%	India	0%	0%	0%
México	51%	75%	59%	Indonesia	-	100%	100%
Marruecos	0%	0%	0%	Maldivas	-	0%	0%
Total					59%	63%	61%

5. BLOQUE V. SOMOS PROMOTORES DE BIENESTAR



Temas materiales: Cuidador del cliente, contribuimos a crear hábitos saludables
Contenidos GRI 3-3

De la misma manera que la actividad humana modifica las características de su entorno, los factores medioambientales influyen en la salud humana, ya sea de manera directa o indirecta. La relación de interdependencia entre ambos es cada vez más relevante, en línea con lo recogido por la estrategia One Health promovida por Naciones Unidas. Así, gozar de un entorno saludable es un factor crucial para un mejor estado de salud.

En este contexto, el cuidado integral de nuestros clientes es el motor que mueve la actividad de **Barceló Hotel Group**, desde donde centramos todos nuestros esfuerzos en promover el bienestar de todas las personas.

- Procurando que nuestros clientes tengan una experiencia feliz y memorable.
- Contribuyendo a generar hábitos saludables.

5.1 Experiencia feliz y memorable

Creemos en la innovación para cuidar a nuestros equipos y clientes, mejorando su experiencia y bienestar y contribuyendo con nuestro propósito de transitar hacia un turismo regenerativo.

Trabajamos cada día para ofrecer a nuestros clientes experiencias únicas y personalizadas, que les sorprendan y les ayuden a vivir momentos especiales, disfrutando de su estancia en nuestros hoteles, con un especial respeto hacia el entorno y la comunidad. Ese es el fin principal de nuestra compañía desde su fundación hace más de noventa años.

5.1.1 Nuestras marcas y conceptos diferenciales

Todas las marcas de **Barceló Hotel Group** comparten el propósito **Barceló ReGen**: construir un modelo de turismo más regenerativo, maximizando nuestro impacto positivo en la sociedad y contribuyendo a un desarrollo más justo de la economía local y global y apostando por el cuidado del planeta y las personas.

Cada una de nuestras marcas dispone de unos estándares icónicos de operaciones definidos en torno a 6 ejes fundamentales: habitación, recepción, desayuno, **Barceló ReGen**, **Wellness** y **Barcy Club**. Estos estándares marcan los elementos que caracterizan los espacios y experiencias. Más información sobre nuestras marcas disponible en: <https://www.barcelo.com/es-es/nuestras-marcas/>

5.1.3 Mejorando la experiencia de nuestros clientes a través de la digitalización

En **Barceló Hotel Group** nos apoyamos en la tecnología para construir experiencias más personalizadas para nuestros clientes, empleados, colaboradores y *partners*. Apostamos por una transformación digital que sitúe a las personas en el centro de la estrategia. Para lograr nuestro objetivo estamos implementando sistemas de gestión inteligentes y herramientas de medición de nuestro impacto.

Como principales proyectos relativos a transformación digital destacan:

- **Barceló Experience Assistant (BEA):** nuestro CRM de cliente final basado en la tecnología de Salesforce, en todos los hoteles de la compañía. Bea como compañera de nuestros equipos en los hoteles, conoce y reconoce a nuestros huéspedes, y nos permite mejorar su experiencia con una mayor personalización de su estancia.
- **Barceló App, la experiencia del cliente en el hotel al alcance de la mano:** Nuestros huéspedes pueden consultar toda la información actualizada del hotel y reservar *online* cualquier servicio dentro de nuestras instalaciones y también en el destino (*Barceló Experiences*) directamente en su *smartphone*, estén donde estén.

La digitalización se consolida en **Ávoris Corporación Empresarial**. *Greemko*, *Jaggaer*, *Gladtolink* y *Zendesk* son tan sólo unos ejemplos de herramientas digitales que ayudan a los departamentos de sostenibilidad, compras y atención al cliente, respectivamente, a gestionar sus procesos de manera más eficiente.

5.1.4. Escuchando a nuestros clientes

En **Barceló** nos comprometemos a mantener una comunicación abierta y constante con nuestros clientes para comprender sus necesidades y demandas. Nos esforzamos por responder a estas necesidades a través de un proceso de mejora continua, trabajando en colaboración hacia objetivos compartidos.

my Barceló es el programa de fidelización de **Barceló Hotel Group**, que proporciona ventajas únicas a nuestros mejores clientes.

+5,3 M de miembros en el programa *my Barceló* (-0,2 respecto al año anterior debido a acciones de depuración y optimización de la base de datos, como la limpieza de perfiles inactivos)

En 2024, my Barceló Benefits se ha renovado con un enfoque en la fidelización de clientes de alto valor, ajustando niveles y criterios más ambiciosos, e incorporando downgrades para mejorar la segmentación. Se optimizó el área privada para una experiencia digital más intuitiva, disponible en la app. Además, se ampliaron los beneficios con la integración de Barceló Experiences, ofreciendo ventajas exclusivas adaptadas a las preferencias de los clientes.

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA EN BARCELÓ HOTEL GROUP

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

En Barceló Hotel Group, el Net Promoter Score (NPS) es el principal indicador para medir la experiencia de los clientes, su lealtad y la probabilidad de recomendarnos. Este indicador es estándar, lo que facilita analizar su evolución y comparar resultados entre hoteles similares y con la competencia.

En 2024, hemos alcanzado un NPS de 54,3 y más de 40 puntos por encima del dato medio del sector que, según un estudio reciente de Qualtrics^{XM} Institute, se sitúa en 10.

+102.000 clientes promotores	
78 % hoteles del portfolio con un NPS > 40	
106 hoteles de Barceló Hotel Group han recibido el premio Travellers' Choice 2024 de TripAdvisor, 2 de ellos han sido galardonados con el premio <i>Best of the best 2024 y Top Hotels 2024</i>	
Top 5 hoteles por NPS	2024
Palacio Gran Vía, a Royal Hideaway Hotel	92
Royal Hideaway Corales Suites	86
Barceló Imagine	82
Barceló Cappadocia	81
Occidental Pamplona	79

Net Promoter Score (NPS) por marca 2024							
 ROYAL HIDEAWAY LUXURY HOTELS & RESORTS	78 (+3)	 Barceló HOTELS & RESORTS	57 (-1)	 Occidental HOTELS & RESORTS	49 (-2)	 allegro HOTELS	51 (=)

Barceló Hotel Group se compromete a escuchar a sus clientes para identificar áreas de mejora y asegurar estancias memorables. Así, analizamos anualmente más de 1,7 millones de menciones de clientes realizadas a través de encuestas de satisfacción y portales de opinión. A través de inteligencia artificial y analítica de datos, evaluamos por cada segmento de cliente cuáles son los puntos fuertes y áreas de mejora que tenemos que abordar, identificamos nuevas tendencias y necesidades y valoramos la idoneidad de cambios que vamos introduciendo.

Además, disponemos de canales de comunicación digitales y el contacto directo con nuestros equipos, a través de quienes los clientes pueden compartir cualquier incidencia, sugerencia o comentario respecto a cualquier aspecto. Cualquier disconformidad que un cliente nos haga llegar por escrito genera un expediente que es analizado por un equipo especializado, asegurando que el cliente reciba una respuesta.

Durante 2024, en Barceló Hotel Group hemos recibido un total de 33.927 contactos de clientes¹³ (+30% respecto al año anterior), de los cuales, el 98% han sido resueltos. El incremento respecto al año anterior se debe al aumento en la utilización de nuestro CRM de cliente final (Bea) en los hoteles, así como al mayor número de establecimientos hoteleros que adoptaron esta herramienta en 2024 en comparación con 2023.

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA EN ÁVORIS CORPORACIÓN EMPRESARIAL

Al igual que en el negocio de hoteles, para conocer la experiencia de nuestros clientes con los distintos servicios se envía una encuesta: en el área minorista vacacional, al finalizar el viaje; en el área corporate, al travel manager; y en aerolíneas, a través de las pantallas de entretenimiento durante el vuelo. Durante el 2024 se ha implantado la herramienta Medallia para la medición de la experiencia de los clientes. El Net Promoter Score (NPS) se utiliza como indicador para medir la experiencia del cliente:

Net Promoter Score (NPS)	2022	2023	2024	
B travel	56	57	63	+6 vs 2023
BCD travel	57	61	63	+2 vs 2023
CATAI	34	40	47	+7 vs 2023
Halcón Viajes	52	52	59	+7 vs 2023
ECUADOR	65	62	70	+8 vs 2023

Al igual que en el caso de Barceló Hotel Group, en **Ávoris** contamos con canales digitales para recibir comentarios, sugerencias o quejas sobre nuestros servicios o viajes. Cada comunicación escrita genera un expediente que se registra en una plataforma centralizada, que es analizado por un equipo especializado, y el cliente recibe siempre una respuesta.

Expedientes de clientes gestionados en Ávoris	Nº expedientes		% resolución	
	2023	2024	2023	2024
Compañía aérea	51.223	53.500	98%	99%
Resto de negocios	25.611	21.550	86%	97%

6. BLOQUE VI. NOS COMPROMETEMOS CON LA SALUD DEL PLANETA



Temas materiales Mitigación y adaptación al cambio climático, Biodiversidad y ecosistemas, Gestión del agua y recursos hídricos, Economía circular: consumo, generación y gestión de residuos, Desempeño Económico

Contenidos GRI 3-3, 201-2, 302-1, 302-3, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-7, 306-3

6.1 Cuidado ambiental en Barceló

Hemos adoptado prácticas sostenibles para preservar el entorno natural, incluyendo la reducción de nuestra huella de carbono y la gestión responsable de recursos. Nuestro enfoque se centra en la acción proactiva e innovación continua para fomentar un turismo más sostenible y regenerativo.

¹³ Quejas y reclamaciones

6.1.1 Legar un planeta mejor

El turismo está estrechamente relacionado con la riqueza natural y la biodiversidad del planeta. Más de la mitad de la demanda de viajes busca explorar la naturaleza y, a su vez, el turismo depende en gran medida de los recursos naturales y los ecosistemas para brindar sus servicios. Conscientes de la interdependencia entre el bienestar de las personas y del planeta, **Barceló ReGen** busca maximizar el impacto positivo de nuestra actividad en la sociedad, participando de un modelo de turismo regenerativo.

En 2024, Barceló Hotel Group destinó 10,6 millones de euros (+34%¹⁴ vs 2023) a la prevención de riesgos ambientales y la protección del medioambiente, incluyendo certificaciones, gestión de residuos, digitalización de consumos y auditorías. Además, destinamos más de 225 M€ a la inversión en activos de hoteles durante el mismo periodo, lo que supone aproximadamente un 20% más que el año anterior.

Para reducir los riesgos ambientales, seguimos una jerarquía de mitigación:

- **Evitar:** Implementamos criterios de diseño para minimizar el uso de recursos.
- **Minimizar:** Adoptamos medidas de eficiencia energética, como el control de la iluminación exterior.
- **Restaurar:** Realizamos acciones para restaurar el hábitat, como la limpieza de playas.
- **Regenerar:** Invertimos en mejoras ambientales.

Además de estas medidas, contamos con una póliza de responsabilidad medioambiental por un total de 20M€.

En 2024 no hemos recibido ninguna multa o sanción significativa derivada del incumplimiento de las leyes o normativa en materia de medioambiente.

Otra iniciativa para controlar y minimizar los riesgos ESG en nuestro negocio es la implantación de certificaciones:

- **CERTIFICACIONES EN BARCELÓ HOTEL GROUP:**

Certificaciones en hoteles	2022	2023	2024
Barceló ReGen standards	-	-	4
Green Globe	16	11	11
Travelife	3	7	7
Otras certificaciones avaladas por GSTC	4	5	11
ISO 14001	3	3	3
TOTAL	26	26	36

Tal y como se ha indicado en el apartado 2.2.1 en Barceló Hotel Group tenemos previsto implantar en 2025 nuestros Barceló ReGen standards, reconocidos por el GSTC y auditados de manera independiente por Bureau Veritas, en todos los hoteles de España.

Construcción sostenible: BREEAM® (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*) es el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación técnicamente más avanzado y líder a nivel mundial por el número de proyectos certificados. Actualmente, 22 hoteles (+4 respecto al año anterior) cuentan con esta certificación BREEAM.

- **CERTIFICACIONES EN ÁVORIS CORPORACIÓN EMPRESARIAL:**

	ISO 14001	ISO 9001	ECOVADIS
Ávoris Retail Division SL (BCD, B Travel)	X	X	X
Sekai Corporate Travel SLU (BCD)	X	X	X
Viajes Halcón SAU (Halcón Viajes)	X	X	X
B Travel Turismo Accesible SAU (OPTTEAM)	X	X	
Evelop Airlines SL (Iberojet)	X	X	
Autocares Iberobus SA (Iberobus)	X	X	
Sextante Viajes SL (RACC Travel)			X
Viajes Catai SA (CATAI)			X

La sede de Ávoris en Madrid cuenta con la certificación BREEAM Gold y la certificación LEED.

El conjunto de las sociedades de **Ávoris** cuenta con una certificación ISO 14001 *multisite*, que cubre a todo el Grupo, y mantiene solo de manera separada las certificaciones de Iberojet e Iberobus.

Por su parte, Iberobus está certificada bajo las normas ISO 39001:2012 y UNE 13816:2013 con el alcance “Transporte regular y discrecional de pasajeros por carretera”.

Por otro lado, desde 2017 Iberojet es miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y en 2018 obtuvo la renovación del certificado IOSA (*IATA Operational Safety Audit*) otorgada por IATA y renovada en 2022. El alcance de esta certificación engloba la prestación de servicios de transporte aéreo comercial de pasajeros y mercancías de la aerolínea.

6.1.2 Principio de prevención en el diseño de hoteles

Además del cumplimiento de todas las normativas exigibles a nivel nacional como regional y local en materia de proyecto, diseño y puesta en marcha de las instalaciones de cada uno de los hoteles de **Barceló Hotel Group**, definimos los elementos necesarios e instalaciones, según los siguientes parámetros: Marca (Royal Hideaway, Barceló, Occidental y Allegro), tipo de hotel (urbano, vacacional, resort) y tipo de contrato (propiedad, alquiler, gestión y franquicia).

Tenemos experiencia en tecnología, acciones y desarrollo de programas para ofrecer soluciones de eficiencia y sostenibilidad en reformas y nuevas construcciones de hoteles. Creamos soluciones energéticas personalizadas, optimizando la rentabilidad energética a largo plazo en proyectos greenfield. Tanto en el caso de hoteles de nueva construcción como en la adaptación o reforma de establecimientos ya construidos, hemos definido 14 proyectos que aúnan todos los estándares de construcción e instalaciones por marca. Todo este *know how* se almacena en una plataforma digital, Barceló Project Design Hub.

Con el objetivo de que los hoteles sean lo más eficientes posible y hagan un uso más sostenible de los recursos, diseñamos nuestras instalaciones con una perspectiva medioambientalmente consciente:

- Reducimos el uso de diésel, gasoil y gas natural en la medida de lo posible, priorizando la electrificación.
- Aumentamos instalaciones fotovoltaicas *on site* y *off site*.
- Optamos por griferías más eficientes que propician un uso más sostenible de los recursos hídricos, pasando de 10 a 3,8 litros/minuto.
- Priorizamos materiales kilómetro cero y los elementos locales en la decoración.

¹⁴ Debido a la apuesta de la compañía por la inversión en iniciativas de eficiencia energética.

Asimismo, en los casos en los que pueda producirse un episodio de contaminación lumínica y/o acústica, aplicamos medidas para mitigar sus efectos hacia el exterior.

6.2 Nuestro camino hacia *net positive*

En *Barceló* somos conscientes de que la sostenibilidad de nuestro negocio no puede entenderse sino de la mano de una estrategia para avanzar en la descarbonización y lograr convertirnos en una compañía *net positive*.

6.2.1 Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Para avanzar en nuestras acciones contra el cambio climático, identificamos los riesgos y oportunidades relacionados con los activos del Grupo *Barceló*, siguiendo las recomendaciones del TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) y evaluándolos según los escenarios climáticos del IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*).

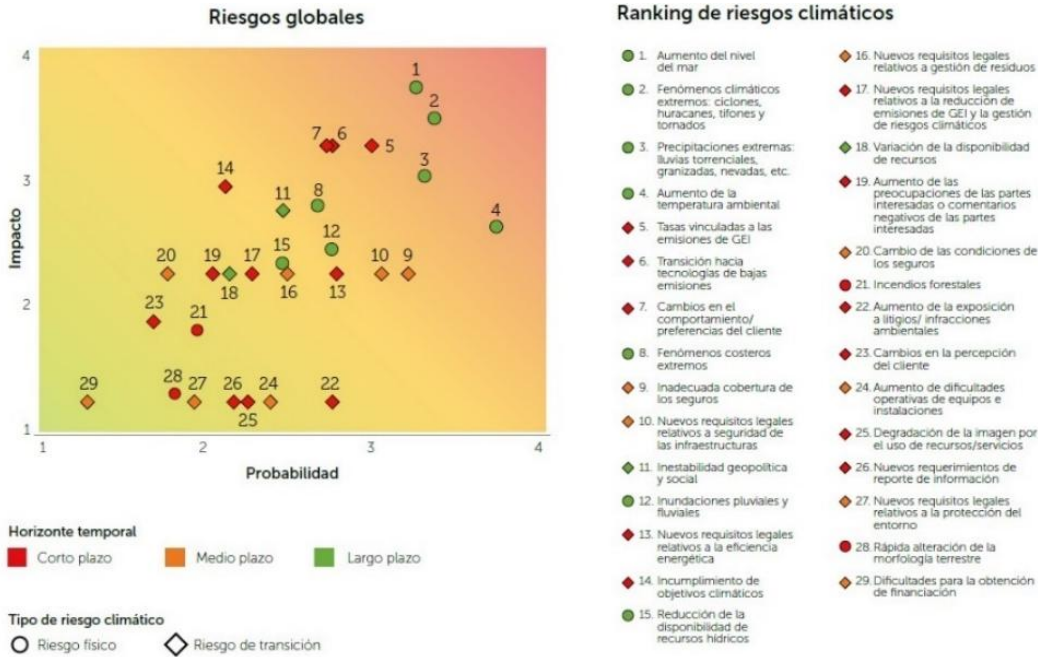
La identificación y evaluación de riesgos y oportunidades incluye estas fases:

- 1. Selección del escenario SSP2-RCP4.5, que prevé un aumento de temperatura entre 1,7°C y 3,2°C y considera compromisos legislativos contra el cambio climático.
- 2. Estudio de geografías y análisis de riesgos físicos y de transición en los países con activos de *Barceló*.
- 3. Identificación, evaluación y gestión de riesgos según horizonte temporal, probabilidad e impacto.
- 4. Creación de una matriz de riesgos y oportunidades climáticas según su severidad.
- 5. Estimación del impacto económico de riesgos y oportunidades climáticas, incluyendo costes e ingresos derivados.

Para el análisis de riesgos, hemos considerado riesgos físicos (como el aumento del nivel del mar, fenómenos climáticos extremos y aumento de temperatura) y de transición (como impuestos sobre emisiones, tecnologías de bajas emisiones y cambios en preferencias del cliente). Hemos evaluado la magnitud de estos riesgos basándonos en:

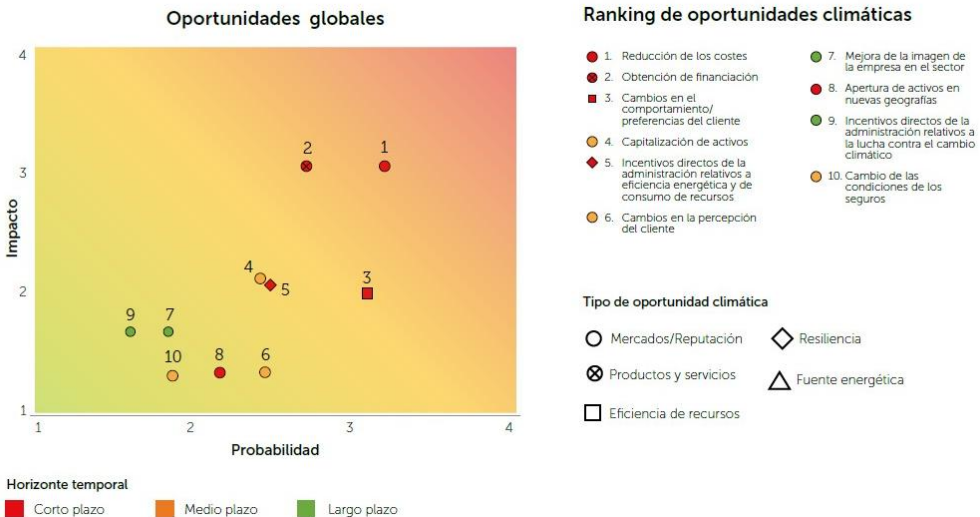
Horizonte temporal de materialización significativa del riesgo		Probabilidad de ocurrencia o posibilidad de que se materialice un riesgo u oportunidad		El impacto potencial inherente, es decir, las consecuencias provocadas por la materialización del riesgo, o residual, considerando las medidas de mitigación establecidas	
Corto plazo	0-5 años	Nivel 1	Improbable	Nivel 1	Impacto bajo
Medio plazo	6-15 años	Nivel 2	Posible	Nivel 2	Impacto medio
Largo plazo	16-30 años	Nivel 3	Probable	Nivel 3	Impacto alto
Se desconoce	>30 años	Nivel 4	Cierto o próximo	Nivel 4	Impacto crítico

Hemos identificado un total de 29 riesgos climáticos, 9 se corresponden a riesgos físicos y 20 a riesgos de transición:



Para la obtención de la matriz de oportunidades climáticas hemos empleado fuentes de información externa y conocimiento interno, y empleado la misma metodología que para los riesgos.

Matriz de oportunidades climáticas



6.2.2 Huella de carbono de Barceló Hotel Group

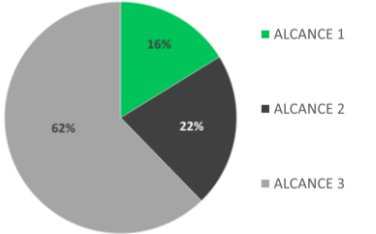
Con la ambición de convertirnos en una compañía con impacto positivo, avanzamos en la definición de nuestra huella de carbono global como paso para poder fijarnos objetivos de reducción. Para ello, hemos calculado nuestras emisiones de acuerdo con el *Greenhouse Gas Protocol: Corporate Accounting and Reporting Standard*, contabilizando como emisiones directas el 100 % de las emisiones de la actividad sobre las que la compañía tiene un control financiero (hoteles en propiedad). A su vez, contabilizamos como indirectas las emisiones de aquellos activos sobre los que no tenemos el control financiero (hoteles en alquiler y gestión).

Para el cálculo de la huella hemos incluido las emisiones de los gases de efecto invernadero (GEI) que se emiten en todas las actividades de Barceló Hotel Group: CO₂, CH₄, N₂O y los HFC asociados a las fugas de gases refrigerantes, según:

- Alcance 1: emisiones directas de GEI de fuentes de nuestra prioridad y derivadas del consumo de combustibles (gas natural, propano, GLP, etc.).
- Alcance 2: emisiones indirectas procedentes de la generación de la electricidad adquirida.
- Alcance 3: emisiones indirectas que son consecuencia de nuestras actividades, pero que proceden de fuentes que no son de nuestra propiedad ni están bajo nuestro control. Las categorías identificadas como materiales para Barceló han sido:
 - Compra de productos, bienes y servicios (70 % de las emisiones de alcance 3)
 - Actividades relacionadas con el combustible y la energía no incluidas en alcance 1 y 2
 - Transporte aguas arriba
 - Gestión de residuos
 - Viajes de negocios
 - Desplazamiento de los empleados
 - Alquiler de activos aguas arriba
 - Inversiones

En Barceló Hotel Group nos hemos propuesto la reducción de las emisiones absolutas de GEI de alcance 1, 2 y 3 en un 50 % para 2030, a partir del año base 2019, y en un 90 % para el 2040.

Huella de carbono de Barceló Hotel Group (tCO ₂)	2022	2023	2024
Alcance 1	52.503	50.877	91.557 ¹⁵
Alcance 2 (market based)	96.322	107.187	121.080
Alcance 2 (location based)	-	109.928	122.558
Alcance 3	445.779	467.265	484.481 ¹⁶
TOTAL (market based)	594.604	625.329	697.118
Intensidad de emisiones de carbono global (kgCO ₂ /estancia)	30,3	29,1	29,8



Para calcular parte de las emisiones de alcance 3, hemos utilizado el método de cálculo basado en el gasto *spend-based*, que estima las emisiones de la cadena de suministro a partir del gasto de la organización.

Nuestro objetivo es continuar avanzando en la definición del plan de transición para convertirnos en una compañía *net positive*. Para ello durante el 2025 continuaremos avanzando en el desarrollo de nuestro plan de descarbonización y la definición de objetivos específicos por hotel.

6.2.3 Huella de carbono de Ávoris Corporación Empresarial

En Ávoris, las emisiones de alcance 1 generadas corresponden directamente con el consumo de combustible en los aviones de Iberojet (99%) y en los autobuses de Iberoibus (0,8%). Iberojet no ha superado en 2024 los derechos de emisión asignados según la legislación vigente.

Las emisiones de alcance 2 provienen del consumo eléctrico en oficinas y agencias de Ávoris Corporación Empresarial. Desde 2023, la sede de Gremi Fusters usa energía con garantía de origen renovable y promueve el autoconsumo con casi 400 placas solares en su cubierta.

Por último, las emisiones de alcance 3 corresponden únicamente con el cálculo de las emisiones derivadas de los viajes de negocios de todas las sociedades de Ávoris en 2024. Al igual que en años anteriores, tenemos previsto compensar estas emisiones (20.531 tCO₂) a través del apoyo de diversos proyectos de compensación (reforestación, impulso de energías renovables, etc.) priorizando proyectos en Baleares y, en caso de no ser posible, en el resto de España. En esta línea, compensamos el equivalente a 391,2tCO₂ de alcance 3 producidas en viajes corporativos a lo largo del año 2023 en el proyecto de repoblación forestal en Concello de Cerdedo-Cotobade, Pontevedra, inscrito en el MITECO a través de proyectos acreditados por CO₂ Revolution. Ávoris busca ampliar el cálculo del alcance 3 de su huella de carbono, actualmente limitado a las emisiones de los viajes de negocio.

Huella de carbono de Ávoris Corporación Empresarial (tCO ₂)	2022	2023	2024
Alcance 1	230.204	245.048	256.861
Alcance 2 (market based)	1.401	813	935 ¹⁷
Alcance 3	1	1.051	20.531 ¹⁸
TOTAL	231.606	246.912	278.698

Ávoris se encuentra trabajando en la definición de metas de reducción de gases de efecto invernadero para 2030/2040.

Las emisiones derivadas del consumo energético directo se corresponden, en un 99 %, con las generadas en el consumo de queroseno de los aviones de Iberojet. El incremento de las emisiones generadas se atribuye directamente al número de vuelos y pasajeros transportados, así como al aumento de inauguraciones de nuevas rutas (Bangkok, Orlando, Santa Clara y Honduras). En 2024, el ratio de intensidad de emisiones se sitúa en 0,40 tCO₂ por pasajero transportado, un 15% menor al del año anterior.

Para avanzar en la descarbonización, Ávoris firmó un acuerdo con Repsol para usar biocombustible SAF. En 2024, adquirió el equivalente al 2% del combustible necesario para la ruta Madrid-Costa Rica. Asimismo, Iberojet utiliza inteligencia artificial y análisis de datos para optimizar el consumo de combustible, mejorando la eficiencia y reduciendo su impacto ambiental.

¹⁵ El incremento en el volumen de emisiones alcance 1 se debe fundamentalmente al aumento de las emisiones de HFC derivadas de las recargas de gases refrigerantes en equipos de climatización realizadas en los hoteles de Latinoamérica, que suponen más del 44% de las emisiones de este alcance.
¹⁶ El incremento en el alcance 3 se debe fundamentalmente al cálculo de las emisiones de la categoría 2, así como a ajustes y mejoras en la metodología de cálculo.
¹⁷ Emisiones *location based*: 1.086 tCO₂
¹⁸ La diferencia respecto al año anterior se debe fundamentalmente a la actualización de los factores de emisión de DEFRA.

Adicionalmente a las emisiones de CO₂, y como consecuencia de la combustión del Jet A1 en los aviones de **Iberojet**, se han generado emisiones de óxidos de nitrógeno y azufre:

	2022	2023	2024
t NOx	1.139	1.216	1.281
t SOx	72	76	80

Iberojet minimiza el impacto acústico siguiendo regulaciones de aviación, reduciendo el uso de motores auxiliares y respetando rutas establecidas. Además, el Airbus A350-900 genera menos ruido y es más eficiente en consumo de combustible.

6.2.4 Optimización energética en Barceló Hotel Group

Barceló Hotel Group, a través de su estrategia Barceló ReGen, impulsa la optimización energética y la transición a tecnologías limpias para reducir su huella ambiental y fomentar la sostenibilidad en sus operaciones.

Nuestro sistema de gestión energética tiene como reto la gestión eficiente del consumo de energía para avanzar en nuestro compromiso de alcanzar el *net positive*. Así, hemos implantado medidas que nos permitan gestionar de manera más eficiente este recurso gracias a una inversión total de unos 5,4M€ durante 2024, un 64% más que el año anterior debido fundamentalmente a la apuesta por la instalación de energía renovable en los hoteles. Algunas de las medidas implementadas:

- En nuestros hoteles, el gestor energético optimiza el consumo de energía, promoviendo el ahorro y la eficiencia, mejorando la competitividad y contribuyendo a la regeneración del entorno natural.
- Realizamos un control y seguimiento exhaustivo de los consumos energéticos mediante una herramienta digital que centraliza los contadores y permite el análisis continuo. Comparamos consumos, analizamos ratios por estancia y hacemos comparativas entre hoteles similares. Además, cada mes se convocan Comisiones de Vigilancia Energética en cada hotel para evaluar el cumplimiento de las medidas de ahorro energético.
- Continuamos con el proyecto ABC, una iniciativa por la que pretendemos tener todos nuestros activos hoteleros en clasificación energética mínima C en el año 2027. La calificación energética indica la eficiencia de un edificio mediante una escala de letras, donde la A representa el máximo grado de eficiencia y la G los edificios menos eficientes.
- Hemos puesto el foco en la identificación de hoteles que sean susceptibles de poder instalar algún tipo de energía renovable. En total, contamos con 89 instalaciones de energías renovables (fotovoltaica, termosolar, geotermia, biomasa o aerotermia) en 62 de nuestros hoteles.
- 100 % de energía verde suministrada en nuestros hoteles de España, que supone más de 145 millones de kWh/h (29% del total del consumo eléctrico en Barceló Hotel Group).
- Con el objetivo de contribuir a potenciar que nuestros clientes nos acompañen en el camino de la regeneración hemos incrementado un 15% hasta alcanzar 79 hoteles que cuentan con puntos de recarga de vehículo eléctrico, sumando un total de 270 instalaciones de este tipo.
- Sustitución paulatina del uso de combustibles fósiles por alternativas más sostenibles (por ejemplo, en el hotel Canfranc Estación, a Royal Hideaway, que tras la reforma es un hotel 100 % electrificado).
- Implantación de medidas para una iluminación y consumo energético más eficiente:
 - Luces LED en el 84% de los hoteles del porfolio.
 - Instalación de sensores de movimiento y temporizadores en más del 60% de los hoteles.
 - Instalación de equipos más eficientes.
 - Otras iniciativas más operativas, como la adecuación de horarios o la asignación de habitaciones en base a la ocupación; sin olvidarnos de la importancia de la concienciación y sensibilización de nuestros equipos y clientes, agentes claves en este camino hacia un consumo más consciente y racional.

Consumo energía por fuente	2022	2023	2024	
	Consumo (MWh)	Consumo (MWh)	Consumo (MWh)	Intensidad energética (kWh/estancia)
Electricidad	440.478	467.403	500.828	21,4
Gas natural	65.064	60.421	71.547	9,3
GLP	57.529	56.443	63.219	8,7
Gasoil	55.130	57.428	80.556 ¹⁹	6,1
Propano	45.274	47.247	47.807	4,9
TOTAL	663.475	688.942	763.957	32,7 ²⁰

6.2.5 Optimización energética en Ávoris Corporación Empresarial

En 2024, **Ávoris** ha implementado la plataforma Greemko para la medición de los consumos eléctricos, de combustible, papel y otros recursos (como agua, gas natural y residuos).

En cuanto al uso de energía, en **Ávoris** se utilizan principalmente, tres fuentes de energía: queroseno de aviación, gasóleo para los autobuses y electricidad en oficinas y agencias de viajes.

El **queroseno de aviación (Jet-A1)** se consume en la compañía aérea Iberojet. Se estima que el combustible representa alrededor de un 47% de los costes directos de una compañía aérea. El consumo de queroseno en Iberojet depende del número de vuelos, la distancia y los pasajeros transportados. En 2022, se lanzó el Programa de Eficiencia Energética para reducir más de 500 toneladas de combustible y 1.500 toneladas de emisiones, mediante la implantación de medidas como la aplicación de la velocidad optima en todos los vuelos o la planificación de rutas de vuelo dinámicas, esto es el uso de rutas aéreas que supongan un ahorro en tiempo y combustible mediante el uso de PBN (Performance Based Navigation) y trayectorias CDA (Continuous Descend Approach) en las fases finales del vuelo.

Consumo queroseno de aviación	2022	2023	2024
Jet-A1 (MWh)	867.420	915.284	959.999
kg Jet-A1/pasajero	165	150	128

La significativa reducción en el ratio de consumo de combustible atiende a varias razones:

- La aplicación de políticas de eficiencia energética que mejora la eficiencia en vuelo y por lo tanto la disminución de combustible
- La implementación de *Slybreath* de *OpenAirlines*, software que ayuda a ser más eficientes en el consumo de combustible
- Incremento significativo del 23% en el número de pasajeros durante este año.

¹⁹ El consumo de diésel se ha incrementado respecto al año anterior debido por un lado a la incorporación de un hotel en las islas Maldivas y por otro a caídas de la red de electricidad en México que ha derivado en un mayor uso de combustible diésel. Por otro lado, derivado a nuestros procesos de control interno hemos actualizado el volumen de diésel consumido en 2023 a 59.580MWh.

²⁰ La intensidad en el consumo de energía se ha incrementado ligeramente respecto al año anterior (32,1 en 2023, lo que supone un incremento del 1,9%)

El consumo de **gasóleo para los autobuses de Iberobus**: La optimización de rutas y de la logística, así como un mantenimiento preventivo de la flota, nos permite asegurar un consumo eficiente. Además, la utilización del aditivo *adblue* nos ayuda a neutralizar los óxidos de nitrógeno hasta en un 90%.

Iberobus continuó en 2024 con la renovación de su flota de autocares, incorporando cuatro nuevos vehículos equipados con los sistemas de seguridad y confort más avanzados que presentan además un impacto medioambiental reducido: dotados de motores que cumplen la normativa Euro 6 Step E e integran tecnologías de control de emisiones como la reducción catalítica selectiva (SCR), la recirculación de gases de escape (EGR), el filtro de partículas diésel (DPF) y el catalizador de oxidación diésel (DOC).

	2022	2023	2024
Consumo gasóleo (L)	914.221	897.985	850.363
Litros gasóleo/km recorridos	0,32	0,33	0,34

Electricidad en las oficinas y agencias de viajes: En el resto de las actividades y negocios de **Ávoris**, el principal consumo energético es la electricidad en las oficinas y agencias de viajes. En 2024 se han consumido un total de 6.373 MWh, en línea con el año anterior:

	2022	2023	2024
Electricidad en las oficinas y agencias de viajes (MWh)	9.139	6.285	6.373

6.3 Economía circular y gestión de residuos

La economía circular y la gestión de residuos son clave en el turismo regenerativo, ya que fomentan la reutilización de recursos, la reducción de desechos y la conservación ambiental. Estas estrategias benefician al planeta y ofrecen oportunidades de ahorro, creando sinergias entre diferentes actores para un modelo más sostenible y responsable.

6.4.1 Economía circular y gestión de residuos

Para lograr la transición hacia un modelo hotelero de crecimiento regenerativo resulta crucial contar con una cadena de valor circular en la que los residuos que generamos se conviertan en nuevos recursos. Un claro ejemplo de este compromiso es la reutilización del residuo orgánico para generar compost con el que abonar los jardines y zonas verdes de los hoteles. En 2024, hemos generado más de 118.000 kg de compost y estimamos haber evitado llevar a vertedero (de acuerdo con los ratios de eficiencia publicados por Ecoembes) unos 400.000Kg de residuo orgánico.

Para mitigar el impacto de los residuos, hemos implementado varias iniciativas: separación de residuos en origen para facilitar su reciclaje, digitalización de la gestión de residuos en todos los hoteles en España para un mejor seguimiento y evaluación, e identificación de oportunidades de reutilización de residuos sólidos urbanos

Principales residuos generados en nuestros hoteles:

Los residuos asimilables a urbanos generados son papel y cartón, vidrio, envases, orgánico y fracción resto. Estos residuos se generan, principalmente, en los puntos de restauración. Además, generamos otros residuos como aceite vegetal (en cocinas), restos de poda (en zonas verdes), residuos de construcción y demolición (en obras y reformas) y muebles y enseres (en este caso, priorizamos la donación a entidades y asociaciones locales). En cuanto a los residuos peligrosos, si bien la magnitud generada no es significativa respecto al total, se segregan y gestionan de acuerdo con los requisitos legales de cada región.

En toneladas	2022	2023	2024
Fracción resto	29.268	29.815	30.586
Fracción orgánica	9.584	9.926	8.918
Vidrio	3.343	3.286	3.477
Papel y cartón	2.166	2.083	2.368
Envases	1.353	1.039	1.075
Aceite vegetal de cocina	197	255	310

En 2024, la intensidad de generación de residuos por estancia se sitúa en 2 Kg/estancia habiendo logrado reducir un 7% frente a los datos del año anterior. Además, continuamos avanzando en la recopilación de datos de generación de residuos peligrosos, observándose una cantidad poco significativa:

En toneladas	2023	2024	En toneladas	2023	2024
Residuos de aparatos eléctricos	14,8	22,6	Material absorbente	8,1	8,8
Envases de pintura y barnices	16,3	18,7	Pilas y baterías	4,9 ²¹	5,7
Envases de productos químicos	14,8	12,8	Fluorescentes	5,1	4,7

Eliminación de plásticos de un solo uso: Seguimos avanzando en la eliminación de plásticos de un solo uso en nuestros hoteles. Hemos eliminado bolsas de plástico y pajitas, sustituyéndolas por alternativas ecológicas y ofreciendo amenidades solo bajo petición. También hemos reemplazado botellitas individuales de baño por dispensadores ecopump de 300 ml, reduciendo en EMEA más de 3,7 millones de envases al año y evitando 43.000kg de CO₂. Además, trabajamos con proveedores para minimizar plásticos en embalajes y colaboramos con marcas comprometidas con la sostenibilidad.

En 2024, **Ávoris Corporación Empresarial** ha dado un paso significativo en la mejora de sus procesos de monitorización ambiental, consolidando un sistema para la gestión y control de los residuos generados en sus operaciones a través de la plataforma Greemko que ha permitido disponer de datos más precisos sobre la generación de papel y cartón, así como de envases y plásticos. Durante 2024 se han desarrollado campañas de concienciación de empleados haciendo foco en la correcta segregación de residuos.

Residuos asimilables a urbanos (Kg)	2024
Papel y cartón	4.795
Mezcla de envases y plástico	1.230

Residuos peligrosos (Kg)	2024
Cartuchos de tinta y tóner	14
Aparatos eléctricos y electrónicos	30
Fluorescentes	1

Por último, la empresa Eurest proveedora del servicio de cantina en la sede corporativa de Mallorca se suma a un modelo de consumo responsable con la [iniciativa Bumerang](#) para la reducción de plásticos de un sólo uso.

6.4.2 Consumo de otros recursos

Continuamos en la búsqueda de alternativas de sustitución a los principales productos que utilizamos en nuestros hoteles por opciones más sostenibles.

²¹ El dato de 2023 se ha corregido debido a un error identificado en la conversión de unidades. El dato previo corregido del total de pilas era de 8T.

Consumo papel: Invertimos en tecnología para reducir el uso de papel, mejorar la eficiencia y personalizar la experiencia digital de nuestros clientes.

Consumo de papel (en Kg)	2022	2023	2024
Papel consumido en Barceló Hotel Group	210.032	225.347	210.051
Papel consumido en Ávoris Corporación Empresarial	4.634	61.824	66.432

La reducción observada en el consumo de papel de **Barceló Hotel Group** se debe, en parte, a la aplicación de medidas de concienciación en el consumo de esta materia prima, así como al mayor uso de herramientas digitales.

En cuanto al consumo de papel en **Ávoris Corporación Empresarial**, el incremento se debe, mayoritariamente, al aumento del número de oficinas de la red minorista Viajes Halcón, que se han incrementado un 4%

Prevención del desperdicio alimentario²²

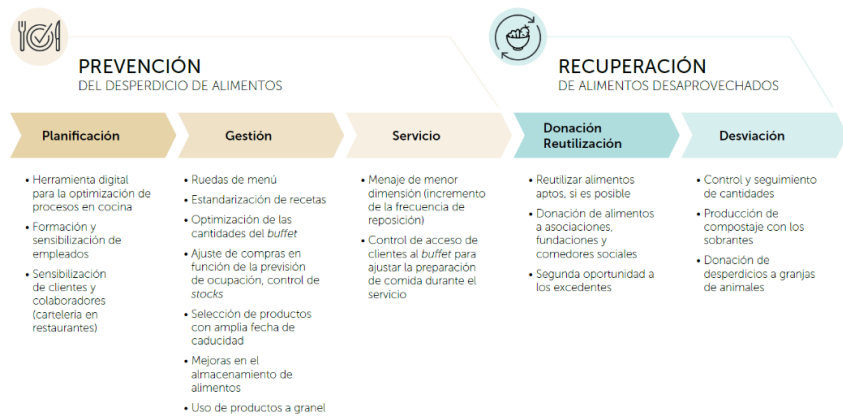
En línea con las nuevas exigencias de la Ley española de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario, hemos avanzado durante los últimos años en la implantación de iniciativas orientadas a la prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario partiendo de la identificación de los puntos de nuestros procesos operativos en los que se producen dichas pérdidas. Las iniciativas que hemos implantado se resumen en el siguiente gráfico:

Dentro de las acciones para prevenir el desperdicio alimentario enumeradas en el gráfico anterior, continuamos con la implementación en nuestros hoteles de una **herramienta digital** para la optimización de procesos en cocina que permite, por una parte, reducir considerablemente el desperdicio mediante la estandarización de las recetas (digitalización de escandallos y productos) y, por otro, mejorar la planificación de los servicios y tareas en función de las necesidades y volumen de clientes.

Además, continuamos impulsando nuestra alianza con Too Good To Go, apostando por dar un valor al excedente ayudando al hotel a reducir su huella de CO₂ y colaborando con el entorno local ofreciendo alimentos saludables. En 2024, 20 hoteles evitaron 6.709 kg de desperdicio (+8 % vs. 2023), reduciendo 18.114 kg de CO₂ y ahorrando más de 5.400 m³ de agua.

Uniformes con tejidos más sostenibles: Las prendas se fabrican con algodón y poliéster reciclado, utilizando fibras de PET reciclado, lo que reduce un 75% las emisiones de CO₂ y contribuye a la economía circular. El tejido tiene la certificación Global Recycled Standard, asegurando que proviene de botellas plásticas y algodón reciclado, sin aditivos tóxicos y con buena gestión de aguas residuales. Además, garantiza condiciones laborales dignas en las fábricas textiles.

Uso de productos respetuosos con el medioambiente²³: Actualmente, el 10% de los productos utilizados cuentan con alguna certificación de sostenibilidad, y cerca del 50% de los productos de limpieza son respetuosos con el medioambiente.



6.4 Gestión consciente del agua y los recursos hídricos

El agua es vital, y su gestión responsable es esencial para el turismo. En este contexto, **Barceló Hotel Group** ha implantado **medidas de eficiencia hídrica** con el objetivo de mitigar cualquier impacto negativo y gestionar de una manera más responsable este recurso en los lugares en los que operamos, especialmente en zonas de escasez hídrica.

6.4.1 Gestión de agua

En nuestros hoteles, el agua es utilizada para el consumo humano, para el riego de zonas verdes y piscinas. Implementamos medidas como:

- Monitorizamos el consumo de agua mediante una herramienta tecnológica que centraliza datos, permite comparaciones y optimiza su gestión.
- En 2024, invertimos más de 630.000 euros en mejoras hídricas en más del 80% de nuestros hoteles, incluyendo reductores de caudal, sensores en grifos, optimización de piscinas y sistemas de reutilización de agua.
- En el diseño y reforma de hoteles, priorizamos la reutilización de agua de lluvia y aguas grises para riego, ahorrando 2,6 millones de m³ en 2024, y adaptamos zonas verdes con plantas autóctonas de bajo consumo hídrico. Durante el 2024 hemos reutilizado un 17,5% del total de agua consumida.
- Medidas de concienciación: Fomentamos la reducción del consumo de agua con cartelería, reuniones del personal, revisión de buenas prácticas y concienciación de huéspedes, adaptando las medidas según el estrés hídrico de cada ubicación.

También, con el objetivo de reducir los consumos de agua y optimizar los procesos de limpieza sin que afecte a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, llevamos adelante una revisión del estándar de limpieza diaria de sábanas y toallas en los hoteles de España. Con una pieza de comunicación, informamos a nuestros clientes que no se realizarán cambios a no ser que lo solicite. Asimismo, se cambiarán siempre y cuando las sábanas no se encuentren en óptimas condiciones y para estancias largas se establece como mínimo cada siete días.

Consumo de agua total por fuente (miles de m³)	2022	2023	2024
Agua subterránea	9.813	9.809	8.792 ²⁴
Red municipal	4.184	4.689	4.586
Agua desalada	1.840	1.778	925 ²⁵
Otras fuentes ²⁶	-	479	710 ²⁷
TOTAL	15.837	16.754	15.013
m³/estancia	0,81	0,78	0,64

²² El desperdicio alimentario no es un tema material para Ávoris Corporación Empresarial por la naturaleza de la actividad a la que se dedica.
²³ No son datos comparables a años anteriores debido a mejoras en los sistemas de reporting y cálculo de indicadores.
²⁴ La reducción respecto al año anterior se debe fundamentalmente a limitaciones en la extracción en México
²⁵ La reducción respecto al año anterior se debe a mejoras en el sistema de reporting y el cálculo del indicador.
²⁶ Otras fuentes incluyen camiones cisterna, o agua procedente de comunidades de riego
²⁷ El incremento con respecto al año anterior se debe a que este año se ha incluido el agua comprada en "otras fuentes", mientras que en años anteriores algunos hoteles la incluyeron en agua subterránea debido a errores interpretación de los datos.

La reducción en el consumo de agua sugiere un impacto positivo de nuestras iniciativas de gestión y control.
Ávoris únicamente consume agua de red. En 2024 se han consumido 90 mil m³ lo que supone un incremento del 15% respecto al año anterior.

6.4.2 Vertido de agua

El agua utilizada en los hoteles se vierte a la red pública, fosas sépticas o al mar tras su depuración, cumpliendo con la normativa vigente. En hoteles urbanos, el consumo y el vertido son similares, mientras que en vacacionales hay una diferencia mayor debido al riego de zonas verdes.

6.5 Compromisos con la protección de la biodiversidad

La COP15 de 2022 acordó el Marco Mundial para la Biodiversidad, con el objetivo de detener y revertir su pérdida en un 30 % del planeta y los ecosistemas degradados para 2030, y lograr una convivencia armoniosa con la naturaleza en 2050. Incluye 23 objetivos, entre ellos, que las empresas evalúen e informen sobre sus impactos en la biodiversidad y reduzcan progresivamente los negativos. Este hito refuerza nuestro compromiso con un turismo regenerativo, priorizando la preservación y recuperación de la biodiversidad en nuestros destinos. Nuestras iniciativas sostenibles, como el diseño ecológico de hoteles y la eficiencia en el consumo de recursos, contribuyen a este objetivo, además de implementar acciones específicas para la protección del entorno natural.

6.5.1 Puesta en valor del entorno natural

Nuestro objetivo es, por un lado, dar a conocer la riqueza de la naturaleza y los ecosistemas y, por otro, fomentar una conciencia hacia su respeto y cuidado. Esto resulta un aspecto fundamental dentro de la experiencia del cliente en nuestros hoteles.
Barceló Tenerife, ubicado en la Reserva Ambiental de San Blas, impulsa la conservación y el uso sostenible del entorno natural. Ha implementado un plan de recuperación de la reserva con mejoras en accesibilidad, riego y espacios educativos. Además, promueve actividades sostenibles con el programa Esculdi, que combina esencia y cultura canaria con ocio responsable, incluyendo rutas botánicas, astronómicas y mercadillos locales. Por otro lado, diversos hoteles como el Allegro Cozumel, el Occidental Cozumel o el Occidental Costa Cancún organizan periódicamente limpieza de playas y zonas circundantes del hotel, tanto con clientes como con empleados. En este sentido destaca la colaboración de nuestro hotel Barceló Cabo de Gata en la limpieza de la playa de El Toyo, en Cabo de Gata, en el marco del congreso Sun&Blue celebrado en el mismo hotel en noviembre de 2024.

6.5.2 Protección de la flora y la fauna

- Fomentamos la siembra de especies vegetales autóctonas para proteger el ecosistema y reducir el consumo de agua.
- En hoteles ubicados en zonas de anidación de tortugas, monitoreamos y cuidamos los nidos, adaptando la operativa del hotel durante la temporada de anidación.

Programas de conservación y preservación de tortugas: los hoteles Occidental Cozumel, Allegro Cozumel y Riviera Maya, ubicados en el Parque Nacional Arrecife de Cozumel, desarrollan programas de conservación de tortugas marinas con el objetivo de incrementar su población en un 10 % anual. Estos incluyen formación del personal, marcaje y monitoreo de nidos, sensibilización de huéspedes y colaboradores, y limpieza de playas antes de la temporada de anidación.
Por otro lado, Barceló Hotel Group y Ávoris Corporación Empresarial continúan adheridas al *Pacte Blau Balear*, una iniciativa de Marilles Foundation para impulsar la conservación del mar Balear. Este pacto promueve cinco compromisos clave: crear una red de santuarios marinos, recuperar hábitats y especies vulnerables, garantizar una pesca sostenible, mejorar la calidad del agua y destinar al menos un 1% del presupuesto público a la conservación marina.²⁸.

6.5.3 Establecimientos ubicados cerca o dentro de un espacio protegido²⁹

Ninguno de los hoteles de Barceló Hotel Group se encuentra dentro de un espacio natural protegido.
16 hoteles se localizan cerca de algún espacio de alto valor natural protegido (11% del portfolio):

País	Número de hoteles	País	Número de hoteles
España	10	Cabo Verde	1
México	1	Costa Rica	1
República Dominicana	1	Egipto	1
Aruba	1		

²⁸No incluye gasto relacionado con infraestructura para mejora y depuración de aguas.
²⁹Ávoris Corporación Empresarial no cuenta con ninguna oficina en un espacio protegido. Para el cálculo de los hoteles de Barceló Hotel Group que están cerca de un espacio de alto valor natural se ha utilizado la herramienta www.protectedplanet.net y se ha considerado el área de influencia del hotel (entre 1 y 4km) teniendo en cuenta si el hotel está o no en zona urbanizada.

Al igual que en años anteriores, asumimos el compromiso de publicar información y datos que reflejen nuestro desempeño y evolución en aspectos ambientales, sociales y relativos al personal, sobre nuestra ética en la gestión del negocio, así como los principales retos y oportunidades a los que nos enfrentamos. Este informe refleja información precisa, detallada, clara comprensible y fiable de la gestión de los asuntos más relevantes (para la Compañía y los grupos de interés) del **Grupo Barceló** en el 2024, siendo para nosotros un canal de comunicación clave con todos nuestros *stakeholders*.

Criterios de elaboración del informe

El presente **Estado de Información No Financiera (EINF)** forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2024 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 hemos seguido los requisitos establecidos en la Ley 11/2018. A su vez, ha sido elaborado en referencia con los Estándares del **Global Reporting Initiative (GRI)**. En el Anexo II realizamos 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.

Este informe y los anteriores se encuentran disponibles en la web de grupo www.barcelogrup.com

Alcance y cobertura de la información

En cuanto al alcance/perímetro de este informe hemos 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 todas las áreas de negocio de Ávoris Corporación Empresarial.

Se excluyen del presente informe los datos de medioambiente y Recursos Humanos correspondientes a los hoteles de Túnez debido a que se dispone de un control parcial de la gestión en estos hoteles.

Para los indicadores de medioambiente se excluyen los datos de los hoteles sin marca, por estar en proceso de implantación de los estándares marcados por Barceló Hotel Group, de los hoteles de Crestline, por las limitaciones a la hora de acceder a los datos, así como los hoteles que llevan menos de seis meses operando en la cadena. Tampoco se incluyen los datos de medioambiente de los hoteles que, habiendo operado durante el año, hayan salido de porfolio durante el periodo de reporte, debido a las limitaciones de acceso a los datos de gestión.

Para los indicadores de Recursos Humanos, quedan excluidos los datos relativos a Cuba, como consecuencia de las especiales características de la gestión contractual de la plantilla en el país, y determinados datos de Crestline (identificados a lo largo del informe) debido a que los sistemas de información de estos hoteles no permiten obtener dicha información. Adicionalmente, puede haber otras exclusiones puntuales en determinados indicadores o información que también se identifica a lo largo del informe.

Los datos económicos se consolidan de acuerdo con los principios de consolidación definidos en las Cuentas Consolidadas de 2024 del Grupo Barceló.

Verificación

Con el propósito de asegurar la transparencia y fiabilidad de la información, sometemos el EINF a una verificación por un externo independiente. La información no financiera de 2024, que se detalla en el anexo II, ha sido verificada por la firma Ernst & Young (EY).

ANEXO II: Relación requerimientos de la Ley 11/2018 y Estándares del Global Reporting Initiative (GRI)

CONTENIDOS LEY 11/2018		CONTENIDO GRI	UBICACIÓN
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA			
MODELO DE NEGOCIO	Breve descripción del modelo de negocio (entorno empresarial, organización y estructura)	2-1 Detalles organizacionales	1.1. El modelo de negocio de Barceló 1.3. Estructura organizativa y gobierno corporativo
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	
		2-9 Estructura de gobernanza y composición	
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	
Presencia geográfica y mercados en los que opera	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1.2. El modelo de negocio de Barceló 1.3. Estructura organizativa y gobierno corporativo	
Objetivos y estrategias de la organización	2-23 Compromisos y políticas	1.1.2. El modelo de negocio de Barceló 1.2.4. Estrategia y expansión Barceló y Ávoris 1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio 2.2. Barceló ReGen	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio 1.4.2. Gestión de riesgos 2.1. El turismo ante los retos del siglo XXI 6.2. Nuestro camino hacia net positive
		2-23 Compromisos y políticas	
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	
MATERIALIDAD	Marco de referencia utilizado para reportar la información no financiera	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Anexo I. ¿Qué recoge nuestra memoria de sostenibilidad?
		2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	
		2-4 Actualización de la información	
		2-5 Verificación externa	
Materialidad		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.3.1. Doble materialidad
		3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	
		3-2 Lista de temas materiales	
POLÍTICAS			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:	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	2-23 Compromisos y políticas	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	
Indicadores clave de los resultados de la implantación de las Políticas que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos		2-23 Compromisos y políticas	2.2.3. Contribución a los ODS a través de Barceló ReGen 1.4.2. Gestión de riesgos 3.4 Fundación Barceló 4.3.3. Conciliación y desconexión laboral
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	
RIESGOS			
Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	1.4.2. Gestión de riesgos 1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio 6.2. Nuestro camino hacia net positive
Información sobre cuestiones medioambientales			
Gestión ambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	3-3 Gestión de los temas materiales	BLOQUE VI. Nos comprometemos con la salud del planeta
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		6.1 . Cuidado ambiental en Barceló
	Aplicación del principio de precaución		6.1 . Cuidado ambiental en Barceló
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		BLOQUE VI. Nos comprometemos con la salud del planeta
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	3-3 Gestión de los temas materiales	6.1.1. Legar un planeta mejor 6.2. Nuestro camino hacia net positive 6.3. Impulso a la optimización energética y transición hacia tecnologías limpias
		302-3 Intensidad energética	
		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
		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	2-23 Compromisos y políticas 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	6.4. Economía circular y gestión de residuos
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	3-3 Gestión de los temas materiales	6.4.2. Consumo de otros recursos
		306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	6.5.1. Gestión de agua
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	303-5 Consumo de agua	6.4.2. Consumo de otros recursos
		3-3 Gestión de los temas materiales	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	6.3. Impulso a la optimización energética y transición hacia tecnologías limpias
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-1 Consumo energético dentro de la organización	6.3. Impulso a la optimización energética y transición hacia tecnologías limpias
	Uso de energías renovables		6.3. Impulso a la optimización energética y transición hacia tecnologías limpias
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	6.2.2. Huella de carbono de Barceló Hotel Group 6.2.3. Huella de carbono de Ávoris Corporación Empresarial
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.		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	6.2.2. Huella de carbono de Barceló Hotel Group 6.2.3. Huella de carbono de Ávoris Corporación Empresarial
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	6.6. Compromisos con la protección de la biodiversidad
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	3-3 Gestión de los temas materiales	6.6. Compromisos con la protección de la biodiversidad
		304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por país
		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
	Número total y distribución de empleados por edad	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por edad
		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
Número total y distribución de empleados por país		2-7 Empleados	

		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por país
	Número total y distribución de empleados por categoría profesional	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por categoría profesional
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos indefinidos por edad	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos temporales por sexo	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos temporales por edad	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla por tipo de contrato
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla a jornada parcial
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla a jornada parcial
	Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	2-7 Empleados	4.2. Principales cifras. Epígrafe: Distribución de la plantilla a jornada parcial
	Número de despidos por sexo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Desvinculaciones no voluntarias
	Número de despidos por edad	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Desvinculaciones no voluntarias
	Número de despidos por categoría profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Desvinculaciones no voluntarias
	Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Remuneración anual media por sexo	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Remuneración anual media por edad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Remuneración anual media por categoría profesional	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Remuneración por 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	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Remuneración anual media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo.	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Remuneración anual media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo.	2-18 Evaluación desempeño del máximo órgano de gobierno	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Implantación de políticas de desconexión laboral	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.2. Remuneración y brecha salarial
	Empleados con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3.3. Conciliación y desconexión laboral
		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.3.3. Conciliación y desconexión laboral
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3.3. Conciliación y desconexión laboral
	Número de horas de absentismo	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Absentismo
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.3.3. Conciliación y desconexión laboral
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	4.6.1. Salud y seguridad: enfoque, políticas y mecanismos de gestión
		403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	
	Número de accidentes de trabajo por sexo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Accidentes y enfermedades profesionales
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	
	Tasa de frecuencia por sexo	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Accidentes y enfermedades profesionales
Relaciones sociales	Tasa de gravedad por sexo	403-3 Servicios de salud en el trabajo	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Accidentes y enfermedades profesionales
	Enfermedades profesionales por sexo	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.6.2. Salud y seguridad en cifras. Epígrafe: Accidentes y enfermedades profesionales
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva	4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
	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 y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	2.4. Diálogo con grupos de interés
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.5. Formación y desarrollo: la clave de nuestro crecimiento
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.1.2. Apoyo a la inserción laboral
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional	4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
		4.4.1. Igualdad e inclusión en Barceló Hotel Group	4.4.1. Igualdad e inclusión en Barceló Hotel Group
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres),	4.4.2. Igualdad en Ávoris Corporación Empresarial	4.4.2. Igualdad en Ávoris Corporación Empresarial
		4.4.1. Igualdad e inclusión en Barceló Hotel Group	4.4.1. Igualdad e inclusión en Barceló Hotel Group

	medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.1.2. Apoyo a la inserción laboral 4.3.1. Condiciones que ayudan a captar y retener talento
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio 3.1.2. Apoyo a la inserción laboral 4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3-3 Gestión de los temas materiales	4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	2-23 Compromisos y políticas	1.5.3. Valores y cultura Barceló 4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	2-23 Compromisos y políticas	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	1.5.1. Cultura y cumplimiento
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	2-23 Compromisos y políticas 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	2-23 Compromisos y políticas	4.4. Grupo Barceló: un equipo diverso e intergeneracional
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	2-23 Compromisos y políticas	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio
	Abolición efectiva del trabajo infantil	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 2-23 Compromisos y políticas	1.5. Compromisos éticos en el desarrollo del negocio
	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-23 Compromisos y políticas	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	1.5.1. Cultura y cumplimiento 1.5.3. Valores y cultura Barceló
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-23 Compromisos y políticas	
		3-3 Gestión de los temas materiales	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	1.5.1. Cultura y cumplimiento
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
2-28 Afiliación a asociaciones 201-1 Valor económico directo generado y distribuido		3.1.1 Inversión en las comunidades locales 3.4. Fundación Barceló	
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	1.2.1. Generando valor compartido 3.1. El desarrollo de las comunidades locales en nuestros destinos 3.2.1 Compras responsables en Barceló Hotel Group
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	
		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1.2.1. Generando valor compartido 3.1.1 Inversión en las comunidades locales 3.2.1 Compras responsables en Barceló Hotel Group
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2-28 Afiliación a asociaciones	
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	2.4 Diálogo con grupos de interés 4.6.4. Acciones y mecanismos para promover el diálogo social
	Acciones de asociación o patrocinio	2-28 Afiliación a asociaciones	
		201-1 Valor económico directo generado y distribuido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.1.1 Inversión en las comunidades locales. Epígrafe: Patrocinios 3.4 Fundación Barceló 4.3.5 Voluntariado corporativo y otras iniciativas
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	3.4. Fundación Barceló 3.2.1. Compras responsables en Barceló Hotel Group 3.2.2. Compras responsables en Ávoris Corporación Empresarial
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.2 De cadena de suministro a cadena de valor
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.2 De cadena de suministro a cadena de valor
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Gestión de los temas materiales	BLOQUE V. SOMOS PROMOTORES DE BIENESTAR
	Sistemas de reclamación	3-3 Gestión de los temas materiales	1.5.1 Cultura y cumplimiento 5.1.3. Mejorando la experiencia de nuestros clientes a través de la digitalización 5.1.4. Escuchando a nuestros clientes
		418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	1.5.1 Cultura y cumplimiento 5.1.4. Escuchando a nuestros clientes
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país (2019)	1.2.3 Información fiscal
	Impuestos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país (2019)	1.2.3 Información fiscal
	Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	1.2.3 Información fiscal