



# *Cansur, S.L.*

Estado de información no financiera del ejercicio 2023

31-12-2023

# Índice

<b>1.Introducción.....</b>	<b>4</b>
1.1 Normativa aplicable.....	5
1.2 Marco de reporting .....	5
1.3 Alcance del informe .....	5
1.4 Verificación .....	5
<b>2.Modelo de negocio.....</b>	<b>6</b>
2.1 Descripción del modelo de negocio y presencia Geográfica.....	7
2.2 Organización .....	8
2.3 Estructura.....	8
2.4. Objetivos y Estrategias .....	9
2.5. Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.....	12
<b>3. Materialidad .....</b>	<b>14</b>
3.1. Grupos de interés y análisis de materialidad .....	15
3.2. Metodología y Muestra .....	15
3.3. Resultados del test de materialidad .....	15

<b>4. Medioambiente .....</b>	<b>21</b>
4.1. Enfoque de gestión.....	22
4.2. Riesgos relacionados con el medioambiente.....	23
4.3. Consumos de agua y recursos naturales.....	24
4.4. Certificaciones Ambientales.....	27
4.5. Economía circular. Uso sostenible de los recursos .....	29
4.6. Multas y sanciones .....	31
4.7. Protección de la biodiversidad .....	31
<b>5. Cuestiones sociales y relativas al personal .....</b>	<b>33</b>
5.1. Enfoque de Gestión .....	34
5.2. Empleo .....	35
5.3. Brecha Salarial .....	39
5.4. Desconexión laboral .....	41
5.5. Empleados con discapacidad .....	42
5.6. Organización del tiempo de trabajo .....	43
5.7. Absentismo .....	44
5.8. Seguridad y salud.....	45
5.9. Relaciones sociales .....	45
5.10.Formación .....	46

## **6. Derechos Humanos..... 51**

6.1. Enfoque de gestión .....	52
6.2. Medidas de prevención y gestión de posibles .....	52
6.3. Denuncias.....	53
6.4. Código ético.....	53

## **7. Lucha contra la corrupción y el soborno..... 54**

7.1. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.....	55
7.2. Protección de datos de carácter personal.....	55
7.3. Medidas para prevenir el blanqueo de capitales.....	56
7.4. Aportaciones a Entidades sin Fines Lucrativos.....	56

## **8. Compromiso Social..... 57**

8.1. Desarrollo Sostenible .....	58
8.2. Acciones sociales.....	58
8.3. Impacto social.....	59
8.4. Clientes .....	60
8.5. Proveedores .....	64
8.6. Información fiscal .....	66

## **ANEXO I..... 67**





# *1. Introducción*

## 1.1 Normativa aplicable

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

## 1.2 Marco de reporting

Ley 11/2018: Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI) (ver Anexo I). En este contexto, a través del estado de información no financiera la Sociedad tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y con relación a los Derechos Humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

## 1.3 Alcance del informe

Los datos financieros y no financieros de la Sociedad presentados en este informe son los referentes a la Sociedad CANSUR, S.L. (en adelante, CANSUR) y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

## 1.4 Verificación

El Estado de información no financiera del Informe de gestión ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.







## *2. Modelo de negocio*

## 2.1 Descripción del modelo de negocio y presencia Geográfica

Nuestra empresa Cansur, S.L., con número de Identificación fiscal B08864886 y CNAE 5511, se encuentra domiciliada en Barcelona, Avda. Diagonal número 3. La constituimos por tiempo indefinido con la denominación de "UJU, S.A." en el año 1983. En el año 1984 modificó su denominación social de la sociedad por la de "CANSUR, S.A.". Hemos adaptado sus Estatutos a la Ley de Sociedades de Capital y la transformamos en Sociedad Limitada en el año 2006.

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al folio 206, tomo 23.307, hoja B-51.840. El órgano de gobierno está formado por administradores mancomunados. El objeto social de Cansur es la explotación del negocio de hostelería y turismo y arrendamiento de locales comerciales.

En Cansur, S.L. trabajamos bajo la marca Princess. Princess es una denominación comercial, que aglutina la explotación bajo una misma marca, los hoteles pertenecientes a diferentes sociedades y que se encuentran localizados en algunas de las Islas Canarias. Pese a la independencia y singularidad de cada uno de los hoteles y sus sociedades explotadoras, la marca Princess, como denominación comercial, engloba determinados valores y principios que explicamos en el punto 2.4 y son la innovación, orientación al cliente y espíritu de mejora, sostenibilidad, responsabilidad social e integridad.

Cansur cuenta con dos hoteles de 4 estrellas que son Maspalomas Princess y Tabaiba Princess, son resorts situados cerca de la playa de Maspalomas en la Isla de Gran Canaria. En este Estado de Información no Financiera nos referiremos a Cansur como el Hotel Maspalomas Princess y Tabaiba Princess.

La situación de nuestros hoteles es inmejorable, por su proximidad al Parque Natural de las Dunas de Maspalomas (en las inmediaciones del hotel), así como al Maspalomas Golf, campo de golf con 18 hoyos.

Nuestros hoteles, con 699 habitaciones, 389 en el Hotel Maspalomas Princess y 310 en el Tabaiba Princess, tienen un diseño con tintes caribeños, de entre los que destaca el

cuidado jardín tropical salpicado de innumerables y grandiosas palmeras. Es uno de los principales atractivos del hotel, ya que la tranquilidad del ambiente y la sombra de los árboles invitan a sentarse y disfrutar de un buen libro y un rato de desconexión.

Además de las zonas ajardinadas, nuestros hoteles cuentan con una zona *wellness* que también brindará la oportunidad a nuestros clientes de relajarse y desconectar. Piscinas con chorros, hidromasaje... Un pequeño spa en el que hacer una cura de descanso y bienestar. También cabe destacar la extensa zona de piscinas, que incluye una playa artificial propia (piscina con arena) y una zona de juegos infantiles (toboganes y juegos de agua) en la piscina de niños. Los más pequeños tienen todo un mundo de posibilidades para vivir unas perfectas vacaciones en familia en Gran Canaria: toboganes en la piscina, Mini Club, actividades infantiles, monitores y animación.

En pequeños islotes repartidos por el área de piscinas, se encuentran diversos bares y terrazas para tomar el sol y relajarse mientras los pequeños se divierten. Además, disponemos también de *wifi* gratis en ambos hoteles.

Los hoteles Maspalomas Princess y Tabaiba Princess no solo están pensados para brindar a nuestros clientes tranquilidad; si los clientes lo desean, también pueden participar en las diferentes actividades deportivas y de ocio que organiza el equipo de animación y de un espléndido gimnasio equipado con la maquinaria más moderna.

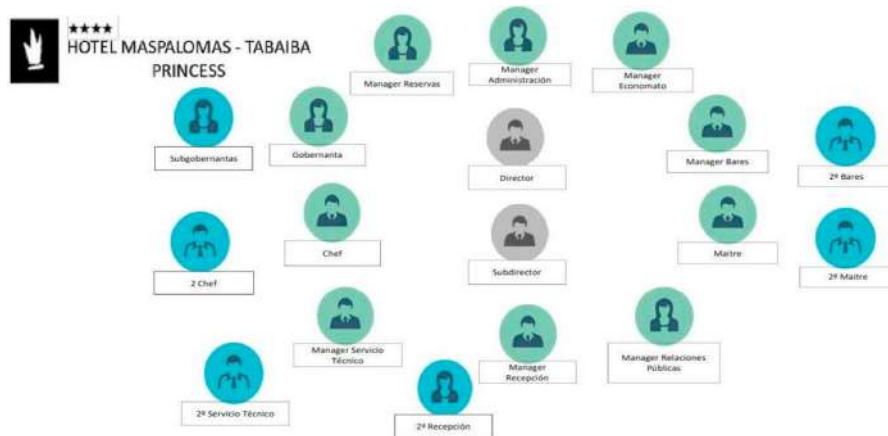
Otro de los puntos fuertes de ambos hoteles es su diversidad y calidad gastronómica. Los Hoteles ponen a disposición de sus huéspedes un restaurante principal con bufé y estaciones de cocina en vivo, dos restaurantes temáticos, uno asiático y otro italiano, y otros dos restaurantes de tipo bufé en el área de piscinas.

Además, los hoteles disponen de un área de solo adultos, donde los huéspedes disfrutarán en exclusiva de un área privada con piscina y Bar *Chill Out*.

Los hoteles ofrecen sus servicios en régimen de todo incluido.

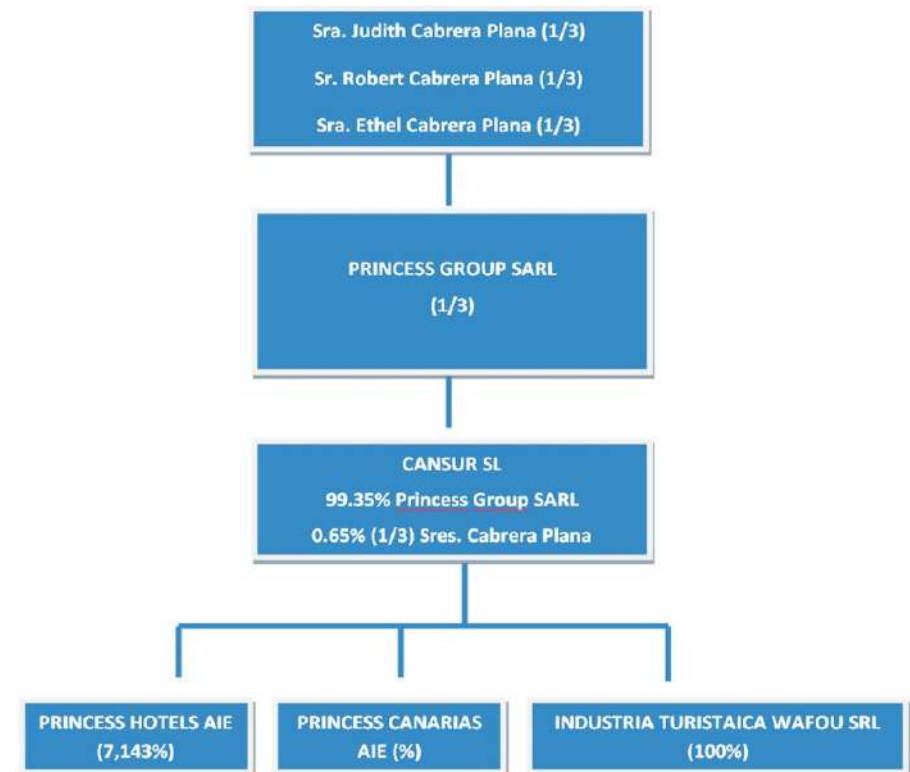
## 2.2 Organización

La organización de la dirección de los hoteles se puede apreciar en la siguiente imagen:



## 2.3 Estructura

La estructura accionarial de Cansur es la siguiente:





## 2.4. Objetivos y Estrategias

### Visión:

Manteniendo nuestra identidad de marca, queremos ser referente de satisfacción y calidad de servicio en el sector vacacional.

Siendo reconocidos como una empresa ágil, moderna, innovadora y en constante adaptación, creando servicios de vanguardia que generen experiencias únicas a nuestros clientes.

Queremos ser la primera opción de nuestros clientes externos e internos como proyecto actual y de futuro.

Atraer, retener y cuidar el talento, contando con un equipo comprometido y alineado con los valores, orgullosos de trabajar bajo la marca Princess.

Contribuir activamente con nuestro entorno y la sociedad, siendo una empresa sostenible, solidaria y referente en el desarrollo local e inclusión social.

### Misión:

Buscamos garantizar la constante satisfacción de nuestros clientes a través de la excelencia en el servicio y el trato personalizado.

Trabajamos para sorprender a nuestros clientes desde la cercanía, y una clara vocación de servicio.

Lo principal, las personas. Buscamos y trabajamos por el bienestar, la comodidad y felicidad de nuestros clientes y trabajadores/as.

Velamos por lograr la eficacia y eficiencia en nuestras acciones y decisiones aportando seguridad, confianza y fiabilidad ante nuestros grupos de interés.

Como hoteles vacacionales, contamos con excelentes ubicaciones y modernas infraestructuras que, unidas a nuestra excelente gastronomía y cercanía hacen de Maspalomas Princess u Tabaija Princess una opción de presente y futuro.

Nuestros valores son:

- **Honestidad:** la honestidad es el valor que determina una conducta confiable y correcta, donde priman la confianza y sinceridad tanto en lo que se hace, como en lo que se piensa, se aprende, se ejecuta y el compromiso con el que se desarrolla el trabajo. Potenciar una comunicación abierta y transparente tanto con los clientes externos como internos.
  - Actuar con rectitud y veracidad.
  - Cumplir con las tareas encomendadas.
  - Manejar de manera cuidadosa los recursos económicos/materiales.
  - Emitir opiniones y apreciaciones veraces y objetivas.
  - Trato honesto y veraz en el entorno laboral.
  - No promover la desconfianza y la crítica destructiva.
  - Buen uso del tiempo laboral. No realizar gestiones de índole personal en el trabajo.
- **Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la organización. Consiste en apoyar y materializar las decisiones, comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Conlleva prevenir y anticipar los obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos de la organización. Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada. Vivir con pasión lo que hacemos.
- **Eficiencia y rentabilidad:** Se trata de avanzar con eficacia y eficiencia. Ser ágiles y adaptables respondiendo a las demandas del entorno. Ser ágil responde a ser capaces de hacer más con menos. No se trata de trabajar más, sino de hacerlo mejor. La eficiencia responde a la gestión de los recursos y al uso responsable de los mismos. La eficacia se relaciona con el logro de los objetivos, orientarnos a la rentabilidad de la empresa para asegurar nuestra permanencia, aportando seguridad y solidez a todos los grupos de interés.

- **Cercanía:** Representa un valor de empresa "familiar". Se relaciona con la rapidez para resolver los problemas de inmediato y disminuir la burocracia y las jerarquías. También conlleva sentirse apoyado en momentos difíciles, lo que se traduce en confianza. Implica la proximidad a los clientes, haciéndoles partícipes de nuestra cultura corporativa y demostrándoles que son nuestra razón de ser.
- **Mejora continua:** Entendida como la búsqueda constante del trabajo bien hecho para lograr la excelencia en el servicio. Implica estar orientados a la mejora continua en servicios, tecnología, sistemas y procedimientos de trabajo que nos permitan ser ágiles y responder a las demandas y necesidades de nuestros clientes. Esto obliga a tener los mejores profesionales, formados y preparados para responder a las demandas de nuestro sector. Potenciar la profesionalización, a través del aprendizaje continuo y el empoderamiento de las personas en su trabajo, a través de un liderazgo de servicio.

## Valoración objetivos de 2023:

Como destino vacacional reconocemos que tenemos responsabilidades medioambientales y de sostenibilidad turística. Por lo que contamos con diversos objetivos cuya finalidad son mejorar nuestra actividad empresarial, así como el impacto en la sociedad y medio ambiente que nos rodean.



Los objetivos por departamentos que nos planteamos para 2023:

- **Departamento de calidad**
  - Obtener una puntuación mayor al 85% en auditorías de higiene externas: No cumplido
  - Certificar todos los hoteles con Travelife o Biosphere: Cumplido
  - Llegar al objetivo de plástico 0: No cumplido
  - Mejorar la imagen en sostenibilidad de la marca Princess: No cumplido
  - Aumentar los puntos de carga EV: No cumplido
  - Aumentar la flota de fotovoltaicas: No cumplido
- **Departamento de RR. HH.:**
  - Aumentar la visibilidad en redes sociales, foros, congresos, etc.: Cumplido, aumento de las publicaciones en LinkedIn, Instagram, Facebook y Tik Tok.
  - Implementar nueva aplicación de gestión del tiempo: No cumplido, no se va a gestionar el cambio de aplicación.
  - Aumentar los beneficios sociales para nuestros trabajadores: Cumplido, se consiguieron beneficios para los trabajadores en gasolineras y clínicas de estética.
  - Implementar la nueva escuela Princess para recepción y administración: No cumplido, ya que se primó las formaciones específicas para los diferentes departamentos.
  - Realizar formaciones específicas: Cumplido, se han realizado formaciones específicas en todos los hoteles, formación para evitar y prevenir la legionela para servicio técnico y formaciones de Excel para varios departamentos.
  - Implantar la firma digital en todos los procesos: Cumplido, se aplica a todos los procesos de RR. HH.

Cerrado el año 2023 podemos ver el alcance que han tenido nuestros esfuerzos para cumplir los objetivos planteados.

## Reinventándonos para el futuro – nuestros objetivos para 2024:

Para este 2024 hemos ampliado el marco de nuestros objetivos, planteándonos objetivos por departamentos. Los objetivos que nos planteamos para 2024:

### DEPARTAMENTO DE CALIDAD

#### HIGIENE:

- Obtener una puntuación mayor al 85% en auditorías de higiene externas.
- Cambio de analíticas

#### SATISFACCIÓN:

- Marcar nuevos objetivos por hotel
- Hacer un mayor seguimiento de cumplimiento
- Programar sistema para cumplimiento Top10

#### CALIDAD:

##### Protocolos

- Implantación de Saphi en MT, LP, GY
- Normativa agua y legionela, cumplimiento
- Entorno *Housekeeping*
- Estándares de cadena – grupos de trabajo

#### EFICIENCIA:

Objetivos reducción consumos 2030. Agua, luz, gas

- Reducción consumo eléctrico SU
- Reducción consumo de gas GC y FV
- Implantación proyecto reducción agua

#### SOSTENIBILIDAD:

- Mantener certificados sostenibilidad
- Alianza con entidades
- Cálculo huella alcance 3
- Renovar informes de sostenibilidad

#### OTROS:

- Instalación fotovoltaica
- Proyecto eficiencia
- Calidad comedores de personal
- Programa de mantenimiento

### DEPARTAMENTO DE RR. HH.

#### DESARROLLO

- Evaluación del desempeño
- Más visibilidad en redes sociales
- Trabajar en la figura del corporativo/a de alojamiento y pisos
- Más reconocimiento a nuestros equipos
- Desarrollarnos como referente de formación dual
- Consolidar cultura Princess
- Ferias de empleo/feria empleo senior

#### GESTIÓN

- App de gestión de control. 90% Gestionado
- *Workflow*. (Solicitud de personal). 70% gestionado
- App de gestión jurídica
- Relevo generacional mando intermedios
- Reuniones con los responsables Dpto. y RR. HH. conocer necesidades + dirección
- Implantar 100% punto violeta
- Planes de igualdad. Seguimiento



## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Más acciones locales de colaboración
- Calendario de acciones a desarrollar
- Higiene postural hoteles (Semanal)
- Más beneficios para nuestros/as trabajadores/as

## 2.5. Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura

Respecto a los riesgos, hemos detectado los siguientes:

- **Sequía en España:** La falta de lluvia está agotando las tierras de cultivo y secando los embalses de las islas Canarias y de la península. La reserva hídrica se encuentra a un 50% de su capacidad. Debido a esta sequía las autoridades están tomando medidas de precaución como la restricción del uso del agua, práctica que nos afecta negativamente a nuestro sector.
- **Riesgos medioambientales:** Rotura de la tubería de aguas fecales, rotura de gas, rotura tubería agua, fuga Gas Refrigerante, derrames de productos químicos empleados en la piscina. Todos son riesgos remotos y como medidas mitigantes realizamos mantenimiento periódico de todas nuestras instalaciones. En el punto N°4.2 explicamos de manera más detallada todos los riesgos relacionados con el medioambiente.
- **Costes disparados de logística, materias primas y combustibles:** debido a la inflación que existe de manera global, se han visto incrementados los costes de los transportes en lo que refiere a combustibles para el traslado de materias primas dentro de la isla y en los precios de los billetes de avión para los turistas y proveedores que llegan a la isla.

- **Escasez de Personal:** como consecuencia de la pandemia por COVID-19, algunos de nuestros empleados no insulares, se marcharon a sus lugares de origen y no han regresado a la isla. Además, existe una crisis de falta de personal generalizada en el sector de la hostelería, por lo que lo consideramos como riesgo.
- **Guerra Rusia – Ucrania:** el conflicto entre ambos países llevaba latente desde finales de 2021, pero finalmente explotó a principios de 2022, el 24 de febrero; cuando Rusia empezó el avance hacia territorio ucraniano. Este 2023 el conflicto ha seguido estando activo y aparte de provocar una crisis humanitaria, provocó una inseguridad económica y de abastecimiento en el continente europeo, debido a la fuerte dependencia de suministros provenientes de Rusia.
- **Incremento de los tipos de interés:** debido a lo elevada que estaba la inflación, los bancos centrales empezaron a elevar los tipos de interés. Con el riesgo de que se reduzca el consumo por parte de la población.

En cuanto a las oportunidades detectadas para poder mejorar, tenemos las siguientes:

- **Destino atractivo durante invierno:** debido al buen clima de la isla durante todo el año, es una gran oportunidad de destino vacacional para los turistas peninsulares y europeos dado que también mantenemos precios razonables. Si bien tenemos competencia por parte de Turquía y Egipto, seguimos siendo un buen destino turístico en invierno.
- **Redes Sociales y Comunicación:** estamos aprovechando la tecnología y buen funcionamiento por parte del público de las redes sociales para dar a conocer nuestra marca y nuestros valores. Estamos mejorando nuestros canales de comunicación y actualizando nuestra página web para convertirla en más atractiva para nuestros clientes.
- **Clientes recurrentes:** por medio del uso de las nuevas tecnologías, estamos intentando fidelizar clientes. Cuando han pasado alguna estancia en nuestros hoteles les enviamos nuevas ofertas para que puedan volver a alojarse con nosotros.

Hemos definido algunas estrategias para trabajar a lo largo de los próximos ejercicios:

- **Dar a conocer los valores de la empresa:** mediante el uso de las redes sociales, queremos consolidar los valores de nuestra marca y hacer que los clientes nos conozcan como empresa.
- **Queremos ser una empresa honesta tanto con el cliente como con proveedores y empleados.** Para ello tenemos el objetivo de ser una compañía con un trato cercano y confiable en el sector hotelero.
- **Ámbito Laboral:** en el ámbito laboral tenemos el compromiso de gestionar a los empleados para mantener una actitud de veracidad para promover la confianza y honestidad. De esta forma queremos captar el talento y que nuestros empleados se sientan contentos trabajando con nosotros.
- **Poner en valor la eficiencia y rentabilidad.** Para Cansur es muy importante nuestra presentación en el mercado como una empresa eficaz y rentable. Creemos que la rentabilidad proporciona confianza a nuestros proveedores, clientes y trabajadores. Además, la eficiencia nos hace ser ágiles en nuestras tareas, así como adaptables a los cambios internos y externos.
- **Cercanía.** Procuramos ser una empresa con un trato cercano para nuestros clientes, donde la burocracia se simplifique y facilitemos todos los trámites a realizar.
- **Mejora continua.** Dentro de nuestros valores está la mejora continua en todos los aspectos. Siempre estamos dispuestos a mejorar y aprender. Para ello, disponemos de planes de formación adaptados a todos los puestos de trabajo, para que avanzar siempre sea una motivación.







### *3. Materialidad*



### 3.1. Grupos de interés y análisis de materialidad

La sociedad se enfrenta actualmente a complejos retos económicos, sociales y ambientales, con una demanda en constante transformación cuya satisfacción debe conjugarse con el desarrollo en un contexto de marcos regulatorios cada vez más exigentes. Además, nos encontramos con un entorno social donde la interacción entre empresas y usuarios es continua y la exposición pública es inevitable: crecen en interés materias como el control de proveedores y colaboradores, el respeto de los Derechos Humanos y, por encima de todo, la necesidad urgente de actuar contra el cambio climático.

Según señala GRI, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto en sus informes públicos. No todos los temas materiales tienen la misma importancia y se espera que el énfasis en los informes anuales refleje la prioridad relativa de cada tema. Para evaluar si un tema es material, se deben contemplar factores internos y externos, entre los que se incluyen la misión general de la organización, la estrategia competitiva y las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés. La práctica habitual en la elaboración de EINF requiere realizar un análisis de los asuntos más importantes que deben recogerse en el mismo, en función de su relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés.

### 3.2. Metodología y Muestra

Para realizar el test de materialidad se utilizó una técnica cualitativa de investigación social a través de la entrevista, en ella los participantes dieron sus opiniones y antes de finalizar cumplieron el test de materialidad, según una escala de 1- 4 la importancia que tiene cada uno de los temas.

Nº	Perfil de entrevistados
1	CEO
1	Responsable de COMPRAS
1	Responsable CLIENTES
1	Responsable CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
1	Responsable RR. HH.
1	Director financiero
TOTAL, ENTREVISTAS REALIZADAS = 6	

### 3.3. Resultados del test de materialidad

El análisis de los temas materiales de CANSUR se llevó a cabo a partir del análisis de fuentes primarias, es decir, a través de entrevistas con empleados de la compañía donde valoraron los temas en su relevancia para los distintos grupos de interés de acuerdo a una escala de 0 a 10, donde 0 es baja importancia y 10 muy alta importancia.

En la tabla nº2, aparecen las valoraciones medias de cada categoría y su priorización en función de la media obtenida.

ÁMBITOS	N.º	TEMAS – ASUNTOS MATERIALES
MEDIOAMBIENTE	1	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos
	2	Uso Sostenible de los Recursos: agua, materia prima y energía
	3	Cambio Climático y medidas de mitigación
	4	Protección de la Biodiversidad (directa e indirecta):
PERSONAS	5	Empleo (salarios dignos, brecha salarial)
	6	Organización del Trabajo, conciliación y desconexión
	7	Salud y Seguridad (salud física y salud emocional y psicológica)
	8	Relaciones Sociales
	9	Formación, capacitación y empleabilidad
	10	Igualdad, diversidad, acoso e inclusión (accesibilidad universal de las Personas con Discapacidad)
	11	Información sobre el respeto de los derechos humanos
GOBERNANZA	12	Transparencia y fiscalidad
	13	Cumplimiento
	14	Ciberseguridad
	15	Información relativa a la lucha contra la corrupción
SOCIEDAD	16	Desarrollo local
	17	Subcontratación y proveedores
	18	Desarrollo sostenible
	19	Consumidores

Si observamos los resultados por categoría vemos que ninguna obtiene una puntuación MEDIA de 3,50 o superior.

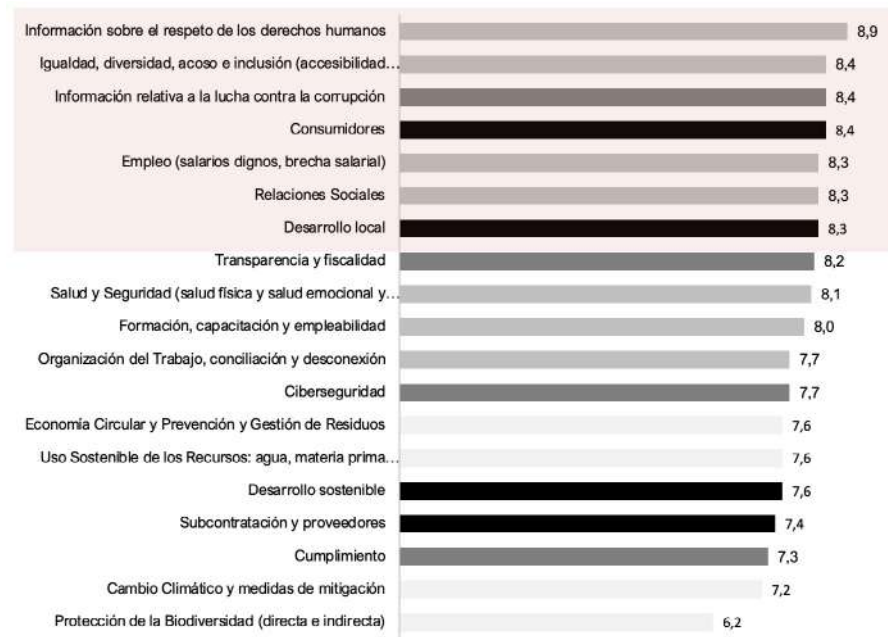
Cuatro categorías obtienen puntuaciones medias superiores a 3 que son: Cumplimiento 3,38 alcanza la media superior como categoría, seguido de Clientes con un 3,33; Compromiso social 3,08 y RRHH con un 3,05.

Si consideramos los resultados del World Economic Forum "Informe de Riesgos Globales 2023" sus resultados nos dicen este año: "El mundo enfrenta una serie de riesgos que se sienten completamente nuevos y extrañamente familiares. El Informe de riesgos globales 2023 explora algunos de los riesgos más graves que podemos enfrentar en la próxima década.

Mientras nos encontramos al borde de una era de bajo crecimiento y baja cooperación, las compensaciones más duras corren el riesgo de erosionar la acción climática, el desarrollo humano y la resiliencia futura. La próxima década se caracterizará por crisis ambientales y sociales, impulsadas por tendencias geopolíticas y económicas subyacentes. La "crisis del costo de vida" se clasifica como el riesgo global más grave para los próximos dos años, alcanzando su punto máximo en el corto plazo. La "pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas" se considera uno de los riesgos globales de más rápido deterioro durante la próxima década, y los seis riesgos ambientales figuran entre los 10 principales riesgos durante los próximos 10 años.



Se presentan en la tabla N°3 el *ranking* de desempeño de los asuntos materiales



Medioambiente Personas Gobernanza Sociedad

Escala del % de Relevancia	
Alta	8,3 y más
Media	8,2 - 6,7
Moderada	6,6 - 5,0

Las puntuaciones medias de todos los temas respecto del desempeño de la compañía oscilan entre el 6,2 y 8,9.

Cuando se valora el desempeño de la compañía, vemos que **siete temas alcanzan puntuaciones medias significativas (igual o superior a 8,3).**

- **Cuatro asuntos que pertenecen al ámbito de PERSONAS.** La información sobre el respeto a los derechos humanos se sitúa en primera posición con una valoración media de 8,9 y en segunda posición el asunto relacionado con la Igualdad, diversidad, acoso e inclusión con un 8,4. en quinta posición Empleo y en sexto lugar las Relaciones Sociales con una puntuación media de 8,3.
- **Un asunto que pertenece al ámbito de GOBERNANZA,** La Información relativa a la lucha contra la corrupción que obtiene una puntuación media de 8,4.
- **Dos asuntos pertenecientes al ámbito de SOCIEDAD los temas son:** Consumidores que alcanza una puntuación media 8,4 y Desarrollo local con un 8,3. Con la puntuación más baja de 6,2 se sitúa el tema de Protección de la biodiversidad con un 6,2.

#### RANKING DE IMPACTO



Medioambiente Personas Gobernanza Sociedad



Las puntuaciones medias de todos los temas respecto del impacto de la compañía oscilan entre el 5,7 y 8,5.

Solo un tema se sitúa con puntuaciones medias significativas (igual o superior a 8,3) que es Desarrollo Local perteneciente al ámbito de SOCIEDAD.

La mayoría de los asuntos se sitúan con puntuaciones medias entre 7,0 y 8,1.

Dos temas obtienen puntuaciones moderadas, ambas del ámbito de Tabla 5. Impacto VS Desempeño

Medioambiente: Protección de la Biodiversidad (6,5) y Cambio Climático y medidas de mitigación (5,7).



ASUNTOS MATERIALES		IMPACTO	DESEMPEÑO	GAP	
3	Cambio Climático y medidas de mitigación	5,7	7,2	1,5	Significativas
11	Información sobre el respeto de los derechos humanos	7,4	8,9	1,4	
5	Empleo (salarios dignos, brecha salarial)	7,1	8,3	1,1	
8	Relaciones Sociales	7,4	8,3	0,9	
10	Igualdad, diversidad, acoso e inclusión	7,7	8,4	0,7	
12	Transparencia y fiscalidad	7,5	8,2	0,7	
15	Información relativa a la lucha contra la corrupción	7,9	8,4	0,6	
2	Uso Sostenible de los Recursos: agua, materia prima y energía	7,1	7,6	0,4	
19	Consumidores	8,1	8,4	0,3	
1	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	7,3	7,6	0,3	
9	Formación, capacitación y empleabilidad	7,7	8,0	0,3	
13	Cumplimiento	7,0	7,3	0,3	
7	Salud y Seguridad (salud física y salud emocional y psicológica)	8,0	8,1	0,1	
18	Desarrollo sostenible	7,4	7,6	0,1	
6	Organización del Trabajo, conciliación y desconexión	7,9	7,7	-0,1	
16	Desarrollo local	8,5	8,3	-0,2	
17	Subcontratación y proveedores	7,7	7,4	-0,3	
4	Protección de la Biodiversidad (directa e indirecta)	6,5	6,2	-0,3	
14	Ciberseguridad	8,1	7,7	-0,4	

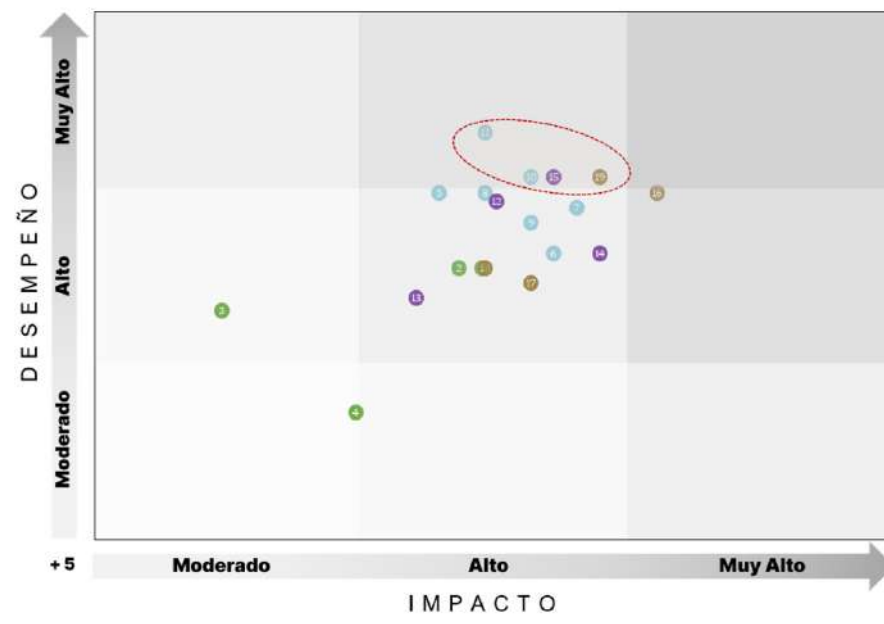
Como puede observarse tanto gráficamente como en la tabla adjunta, solo cuatro asuntos presentan Gaps significativos (igual o superior a 0,9) a favor del desempeño, es decir los entrevistados opinan que el desempeño de la compañía es superior al impacto.

Tres asuntos del ámbito de PERSONAS: Información sobre el respeto de los derechos humanos, Empleo (salarios dignos, brecha salarial) y Relaciones Sociales

Un asunto del ámbito medioambiental: Cambio Climático y medidas de mitigación.

## Matriz desempeño vs impacto:

	ASUNTOS MATERIALES	IMPACTO	DESEMPEÑO
1	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	7,3	7,6
2	Uso Sostenible de los Recursos: agua, materia prima y energía	7,1	7,6
3	Cambio Climático y medidas de mitigación	5,7	7,2
4	Protección de la Biodiversidad (directa e indirecta)	6,5	6,2
5	Empleo (salarios dignos, brecha salarial)	7,1	8,3
6	Organización del Trabajo, conciliación y desconexión	7,9	7,7
7	Salud y Seguridad (salud física y salud emocional y psicológica)	8,0	8,1
8	Relaciones Sociales	7,4	8,3
9	Formación, capacitación y empleabilidad	7,7	8,0
10	Igualdad, diversidad, acoso e inclusión	7,7	8,4
11	Información sobre el respeto de los derechos humanos	7,4	8,9
12	Transparencia y fiscalidad	7,5	8,2
13	Cumplimiento	7,0	7,3
14	Ciberseguridad	8,1	7,7
15	Información relativa a la lucha contra la corrupción	7,9	8,4
16	Desarrollo local	8,5	8,3
17	Subcontratación y proveedores	7,7	7,4
18	Desarrollo sostenible	7,4	7,6
19	Consumidores	8,1	8,4



Como puede observarse en la gráfica adjunta ningún asunto se sitúa en el espacio de MUY ALTO en DESEMPEÑO e IMPACTO.

- Cuatro temas se sitúan con puntuaciones MUY ALTAS en DESEMPEÑO y ALTAS en IMPACTO.
  - Del ámbito de PERSONAS dos temas: *Información sobre el respeto de los DDHH (Nº11)* e *Igualdad, diversidad, acoso e inclusión (Nº10)*.
  - Un tema de GOBERNANZA: *Información relativa a la lucha contra la corrupción (N.º15)*.
  - Un tema de SOCIEDAD: *Consumidores (Nº19)*
- El asunto Nº16 Desarrollo Local se sitúa con una puntuación MUY ALTA en IMPACTO y ALTO en DESEMPEÑO.

- **DOCE TEMAS** se sitúan en el espacio de **ALTO DESEMPEÑO y ALTO IMPACTO**:
  - **Dos temas del ámbito MEDIO AMBIENTAL:** *Economía Circular (Nº1) y Uso sostenible de los recursos (Nº2).*
  - **Cinco temas pertenecientes al ámbito de PERSONAS:** *Empleo (nº5), Organización del trabajo (Nº6), Salud y seguridad (Nº7), Relaciones Sociales (Nº8) y Formación, capacitación y empleabilidad (N.º 9).*
  - **Tres temas del ámbito de GOBERNANZA:** *Transparencia y Fiscalidad (Nº12), Cumplimiento (Nº13) y Ciberseguridad (Nº14).*
  - **Dos temas del ámbito de SOCIEDAD:** *Subcontratación y proveedores (Nº17) y Desarrollo Sostenible (Nº18).*
- **Dos temas** se sitúan con un impacto **MODERADO**, ambos de **MEDIOAMBIENTE**.
  - *Protección de la biodiversidad (Nº4) y Cambio Climático y medidas de mitigación (Nº3) que si bien es moderado en impacto se sitúa con Alto Desempeño.*







## *4. Medioambiente*

## 4.1. Enfoque de gestión

### Proyecto Princess 360

Es un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa que implica compartir nuestros valores con aquellos con los que viven experiencias con nuestros hoteles. Por supuesto con nuestros clientes, pero también con quienes forman parte del equipo humano de nuestros hoteles, sin olvidar a los diferentes proveedores, a los que consideramos parte de este equipo y por supuesto al entorno social en el que nos ubicamos. Buscamos aportar una contribución positiva en pro de nuestro entorno, escuchando para mejorar, y participando activamente para cambiar.



El "círculo virtuoso" de Princess 360° representa los 4 pilares de nuestro programa: el medioambiente, el compromiso social, los clientes y el trabajador como cliente interno. Estamos asistiendo a la progresiva implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro Programa Princess 360°.



En Cansur contamos con un manual de buenas prácticas ambientales para que los proveedores y empresas subcontratadas cumplan con nuestros requisitos de sostenibilidad. Para ello, se les entregan unas instrucciones entre las que se encuentran: Almacenamiento de sustancias químicas peligrosas, interpretación de pictogramas y compatibilidad de almacenamiento, actuación en caso de derrames, registro de incidentes, gestión de residuos tanto no peligrosos como peligrosos y especiales.

En este manual de buenas prácticas también se incluye la política medioambiental que ha sido actualizada este 2023 y la cual recoge las siguientes metas:

- Asignar todos los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y la mejora continua de nuestro sistema de gestión del medio ambiente. Así mismo, revisaremos con nuestros empleados, de modo permanente nuestros objetivos y metas ambientales con el fin de introducir avances e innovaciones de modo continuo.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales en materia de medio ambiente que afecten a nuestros centros en Canarias, así como preservar la seguridad y salud de nuestros empleados a través de la igualdad de oportunidades y otros derechos fundamentales.
- Proteger los valores naturales, paisajísticos y culturales del entorno en que desarrollamos nuestra actividad.
- Implantar las medidas necesarias para prevenir la contaminación y reducir los impactos medioambientales derivados de nuestra actividad de explotación turística.
- El consumo óptimo, moderado y eficiente de los recursos naturales-agua, energía, combustibles fósiles-, la sostenibilidad de los recursos utilizados (con bajo impacto ambiental) y el respeto a los recursos culturales y participación con la comunidad local, propios de cada emplazamiento donde están nuestros centros es perseguido por nuestra división en Canarias.
- Reconocemos la importancia de una gestión medioambiental adecuada, que lleve a cabo un control integrado y de prevención de la contaminación de las variables del proceso que puedan influir en el medio ambiente (emisiones, ruidos, vertidos) y en especial de aquellos residuos que afecten al entorno. Así mismo controlaremos y minimizaremos en lo posible, el uso de sustancias químicas contaminantes y la huella de carbono generada.
- Buscar la cooperación de nuestros clientes, involucrar a nuestros proveedores locales y sobre todo realizar una comunicación efectiva con nuestros trabajadores a través de la participación de los mismos en el diseño del Sistema y la formación continua.

- Estamos comprometidos a mantener una estrecha relación con nuestra comunidad local, asegurando que todas las cuestiones pendientes relacionadas con nuestro acuerdo de negocios se resuelven en el interés mutuo.
- Siempre que es posible, compramos productos de los proveedores locales.
- Animamos a nuestro personal como voluntarios en las actividades organizadas por la comunidad local. El hotel y el personal están involucrados en programas humanitarios y ambientales.

## 4.2. Riesgos relacionados con el medioambiente

Desde Cansur ejercemos la actividad hotelera en la que prestamos alojamiento y servicios de comida y entretenimiento a nuestros clientes. Es por ello por lo que no consideramos que nuestra actividad tenga un alto impacto en el medio ambiente. Sin embargo, estamos comprometidos en reducir al mínimo los posibles riesgos e impactos en materia medioambiental y por eso hemos implantado una serie de medidas para mejorar nuestra huella medioambiental y cuidar el ecosistema de Gran Canaria.

Hemos identificado varios riesgos para la sociedad en relación con el medio ambiente. Estos riesgos son:

- Rotura de la tubería de aguas fecales. El riesgo identificado es debido a que estas aguas fecales puedan llegar a la canalización sin pasar por estaciones de tratamiento.
- Rotura de canalización de gas que pueda llegar a la atmósfera. Riesgo de manera directa por combustión y de manera indirecta por el consumo de electricidad.
- Rotura tubería agua, debido a que se produciría un gran desaprovechamiento de un bien escaso en la isla.
- Fuga Gas Refrigerante ya que contribuye al calentamiento global además de ser perjudicial para la salud de las personas.
- Derrames de productos químicos empleados en la piscina: el riesgo viene derivado de que el posible vertido pueda llegar a la canalización de agua.



Para mitigar los riesgos considerados, contamos con un departamento de mantenimiento que se encarga de realizar diversas inspecciones de manera periódica para evitar que sucedan accidentes o roturas. Damos formaciones sobre riesgos medioambientales para que nuestro equipo conozca la manera de actuar en caso de accidente. Además, contamos con instalaciones pertinentes para evitar que los riesgos afecten al medio ambiente de manera significativa.

## Huella de Carbono

Las actividades propias del sector hotelero generan emisiones de gases a la atmósfera, causa del efecto invernadero y el cambio climático. En Cansur queremos disminuir el impacto que generamos en el medio reduciendo esta huella en nuestros hoteles, es por ello por lo que hemos empezado a calcular nuestra huella de carbono.

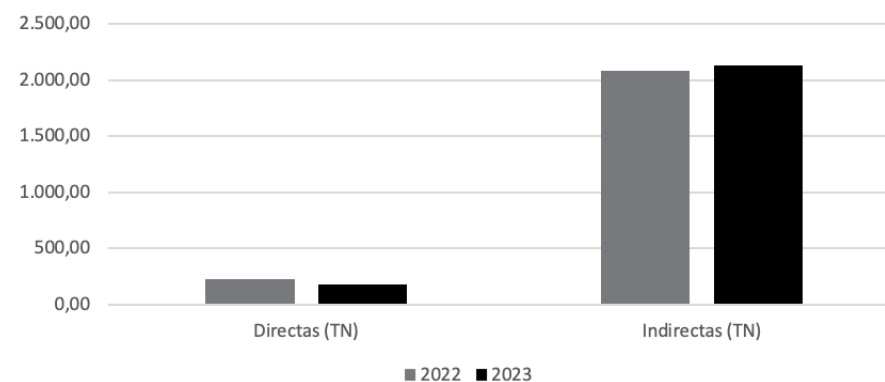
Las emisiones directas son debidas a 2 factores; la combustión de combustibles fósiles en el hotel y el consumo de gases refrigerantes.

Las emisiones indirectas debidas al consumo de energía eléctrica del hotel. La producción eléctrica de la isla no es 100% renovable por lo que emite gases de efecto invernadero.

Medidas en el hotel para reducir las emisiones:

- Instalación de bombas de calor para calentar agua sin GLP.
- Uso de maquinaria y equipos más eficientes.
- Mantenimiento preventivo de los equipos, mejorando su eficiencia y prolongando su vida, evitando así la fabricación de nuevos materiales.
- Cambio de gases de equipos refrigerantes por otros con un potencial de calentamiento atmosférico (PCA) menor.
- Apuesta por las energías renovables.
- Código de buenas prácticas.
- Control operacional sobre consumos para su reducción.
- Compromiso reducción emisiones.

Emisiones de gases de efecto invernadero CO <sub>2</sub>	2022	2023
Directas (TN)	222,73	176,96
Indirectas (TN)	2.080,52	2.135,24
Total (TN)	2.303,25	2.312,19



## 4.3. Consumos de agua y recursos naturales

**Electricidad:** mediante el proyecto de eficiencia que realizamos en junio de 2021 junto con el departamento de I+D, y que hemos seguido manteniendo este 2023, intentamos mejorar los consumos energéticos y establecer procesos para poder ahorrar energía.

Hemos instalado medidores de electricidad en la entrada del hotel, además de establecer unos horarios para poder evitar las malas praxis de los equipos. Además, para establecer una consciencia de ahorro energético en el hotel, hemos realizado acciones formativas además de incluir unos procedimientos energéticos en el manual de buenas prácticas.

Debido a las limitaciones geográficas que encontramos por nuestra situación en una isla, a la hora de contratar la energía con nuevos proveedores, si bien nos parece importante, no exigimos que provengan de fuentes renovables como requisito indispensable.



Tenemos instaladas placas solares térmicas para calentar el agua del hotel y así ganar una mayor eficiencia energética.

En los espacios comunes, tenemos unos horarios para que los aparatos de aire acondicionado se enciendan solo cuando sea necesario. También tenemos enfriadoras con bombas de calor y una enfriadora normal extra. Estas maquinarias regulan la temperatura interior en función de clima que hay en el exterior, por lo que el consumo es mínimo.

Contamos con un manual de buenas prácticas en las cocinas, pisos, recepción o mantenimiento para realizar un buen uso de la energía. En este manual encontramos trucos y prácticas sencillas que permiten ahorro de energía como:

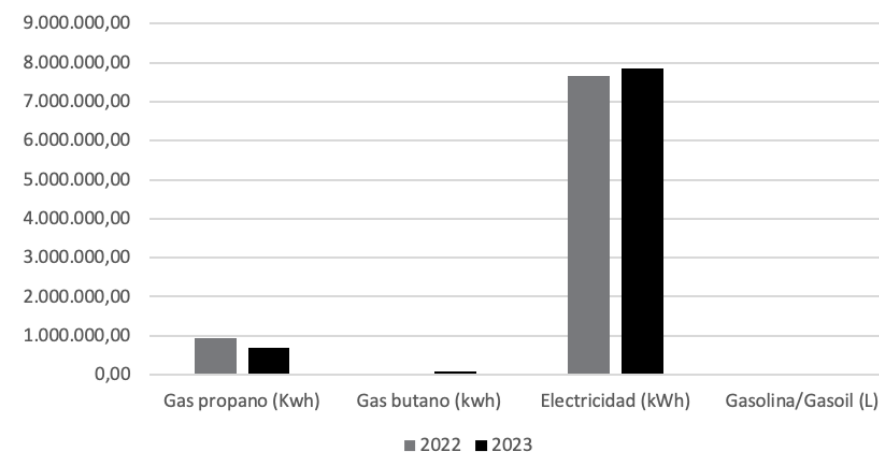
- Apagar maquinarias cuando no se estén utilizando.
- Limpieza y mantenimientos exhaustivos para evitar pérdidas de energía.
- Evitar abrir hornos innecesariamente.
- Ventilar las habitaciones correctamente para minimizar el uso de aires acondicionados.
- Mantener congeladores de cocinas y minibares descongelados para reducir su consumo.
- Usar las lavanderías a máximas cargas para optimizar su uso.
- Equipos informáticos en modo "bajo consumo".
- Utilizar luz natural y evitar luz artificial cuando no sea necesaria

Para prevenir que el cliente haga un mal uso de la electricidad, hemos establecido algunas medidas que ayudan al ahorro como son:

- Tarjetas en las habitaciones que cortan la corriente cuando el cliente no está. Aunque el cliente puede mantener la tarjeta dentro de la habitación, las camareras de planta, cuando limpian la habitación las retiran para evitar un consumo extra de electricidad.
- En los baños de las habitaciones no hay interruptor de luz, sino que hay un detector de movimiento para evitar que la luz se mantenga encendida cuando no sea necesaria.
- El minibar de las habitaciones, televisores y otros pequeños electrodomésticos son de bajo consumo.

- Sustitución de la luminaria por LED y bajo consumo.
- Adquirimos equipos eficientes para asegurar el mayor confort a nuestros clientes con un consumo energético racional.
- Dispositivos de desconexión automática del aire acondicionado si los clientes abren puertas del balcón.
- Grifos de apertura en frío para el ahorro de agua caliente.
- Creación de un departamento de I+D que trabaja en el desarrollo de controles para mejorar la eficiencia energética (control temperaturas, horarios de encendido, etc.).

Energía	2022	2023
Gas propano (Kwh)	926.981,20	681.546,10
Gas butano (kwh)	14.831,52	81.373,66
Electricidad (kWh)	7.648.970,00	7.850.133,00
Gasolina/Gasoil (L)	442,76	512,72



**Agua:** En el sur de Gran Canaria el agua es un bien preciado. La isla está bañada por los vientos alisios que descargan la humedad del mar en forma de lluvia. Estas lluvias se suelen quedar en la zona norte dejando un clima más seco en la parte sur de la isla.

Desde Cansur procuramos hacer un buen uso del agua y por ello hemos tomado algunas medidas para poder ahorrar. No vaciamos las piscinas ya que el hotel está abierto todo el año y debido al buen clima de la isla, se pueden utilizar siempre. Por eso, mantenemos el agua mediante depuración y productos químicos.

Para el mantenimiento de los jardines, además de contar con plantas autóctonas que necesitan poca agua para sobrevivir, contamos con goteo automático que mantiene los jardines en buen estado, pero utilizando menos litros de agua. Los lavabos del hotel cuentan con un pulsador de tiempo y los WC con doble pulsador para evitar consumos innecesarios de agua. Contamos también con una política de buenas prácticas para el ahorro de agua en las cocinas, pisos o mantenimiento entre las que destacan:

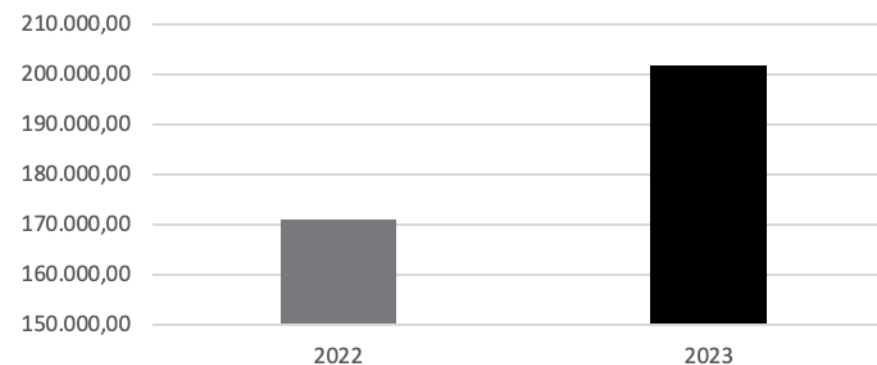
- Priorizar el uso del lavavajillas y tener un buen mantenimiento para evitar que pierda agua
- Instalación de dispositivos limitadores de presión en los grifos
- Buenas prácticas sobre desinfección de verduras y frutas
- Evitar el uso de mangueras para el suelo
- Informar a mantenimiento cuando existan grifos en mal estado en las habitaciones, así como un control de que todos los grifos se encuentren cerrados
- Uso de lavandería a máxima carga para mejor optimización del uso
- Mantenimiento correcto de todos los electrodomésticos para optimizar su consumo

Además, queremos trasladar a los clientes nuestra preocupación por la conserva del medio ambiente y por ello tenemos ciertas políticas en relación con el consumo de agua:

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros
- Grifos mono-mando que facilitan la regulación del caudal
- Duchas y lavabos eficientes con atomizadores

- Mantenimiento preventivo de las instalaciones para evitar fugas y asegurar su buen funcionamiento
- En las habitaciones tenemos un cartel recordatorio de que debemos hacer un uso responsable de los recursos y que por lo tanto las toallas se cambiarán cuando el cliente las ponga en el suelo

Energía	2022	2023
Aguas residenciales (m³)	171.089,00	201.945,00



**Materias primas:** es vital para nosotros poder reducir la huella del medio ambiente, por eso, cuando compramos alimentos para el comedor procuramos que estas materias primas provengan de productores locales para que de esta forma podamos ahorrar costes de transporte.

Además, para reducir los envases, compramos graneles de los productos como pueden ser los alimentos, productos de limpieza o cloro para la piscina.

## 4.4. Certificaciones Ambientales

En el sector turístico y especialmente en Canarias, debido al aislamiento que conlleva la insularidad, la sostenibilidad es fundamental para no comprometer el desarrollo de las generaciones futuras.

Por lo que en Cansur, a finales de 2022 obtuvimos el certificado Ecostars Silver – E3\*\*\*, para ambos hoteles.

Cabe destacar que el certificado ecostars se renueva cada 3 años por lo que estos certificados tendrán validez hasta el 29 de diciembre del 2025.

- Ecostars es una certificación de sostenibilidad específica para hoteles que otorga eco- estrellas en función del impacto medioambiental por estancia que tiene un hotel.
- Ecostars es reconocido por organizaciones internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) y el Global Sustainable Tourism Council (GSTC), y sus nacionales como la Mesa de Turismo de España.
- 1.500+ hoteles ya han sido certificados en múltiples países, convirtiendo a Ecostars en uno de los sellos de sostenibilidad más grandes del mundo.



También cabe destacar que a ambos hoteles, Maspalomas Princess u Tabaiiba Princess, se les otorgó el certificado Biosphere tras haber verificado que las prácticas sostenibles se estaban implementado correctamente.

Biosphere Sustainable es un sistema de la sostenibilidad, involucra a sus empleados y conecta con sus clientes. Para ello se basa en una plataforma digital vinculando la gestión con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la ONU. Esta certificación está reconocida por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC).



Sustainable Tourism Council (GSTC)

El programa BIOSPHERE cuenta con 169 metas de la AGENDA 2030 de las Naciones Unidas:

- Buenas prácticas en las Políticas de organización
- Relaciones y condiciones de Trabajo
- Medio Ambiente
- Cumplimiento de la legislación
- Desarrollo local
- Compromiso con las comunidades y con los clientes





Este año 2023 también hemos obtenido el certificado de eficiencia energética otorgado por ABECE ESTUDIO en ambos hoteles, Maspalomas Princess y Tabaiiba Princess.

**ABECE estudio**

CW TEMPUS PROJECT  
Avenida Islas Canarias, 33 local bajo derecha  
38007 Santa Cruz de Tenerife  
Mv 609 383 429 Fijo 922 29 34 88  
Email: [info@abcestudio.net](mailto:info@abcestudio.net)  
Web: [www.abcestudio.net](http://www.abcestudio.net)



Certificado sistemas de gestión de seguridad y salud

Certificado sistemas de gestión ambiental

Certificado sistemas de gestión de Calidad



## 4.5. Economía circular. Uso sostenible de los recursos

Desde Cansur conocemos la importancia de reducir los consumos de envases y del reciclaje para dar una nueva vida a los materiales consumidos. Tenemos implantadas políticas para la promoción de la economía circular y de dar un nuevo uso a los residuos. Nos regimos siempre por la regla de las 3 R. Reduce, Reutiliza, Recicla.

Para la **reducción del consumo de plásticos** hemos implantado medidas para evitar las mono-dosis, botellas y envases tales como:

- Eliminación de las botellas de plástico, tenemos agua del grifo filtrada para los clientes
- Compra de productos a granel y en gran formato para reducir residuos de envases, como pueden ser amenities de las habitaciones o mono-dosis del comedor que se sustituyen por dosificadores
- Reducción del consumo de productos químicos peligrosos mediante el uso de productos ecológicos certificados
- Reducción de bolsas de plástico retirándolas de las papeleras de habitaciones y zonas comunes
- Uso de productos fungibles de materiales biodegradables

### Reutilización:

- Reutilización de las botellas de dosificación de productos de limpieza
- Uso de vasos reutilizables en las zonas de piscina
- Dispensadores rellenables de gel en baños y duchas
- Optamos por proveedores que hagan uso de contenedores reutilizables



## Reciclaje

- Instalaciones para la separación de residuos para su posterior gestión y reciclaje
- Reglamento para el tratamiento de todo producto peligroso o especial
- Tenemos contratado un gestor de residuos peligrosos autorizado por el gobierno de Canarias
- Alimentos expuestos en el comedor: por Ley, los alimentos que se han expuesto no se pueden reutilizar y por ello se desechan en la basura orgánica
- En cuanto a los residuos peligrosos, tenemos una empresa de recogida para evitar tirarlos a la basura. Estos residuos los clasificamos en residuos especiales y residuos peligrosos

Los residuos de envases y cartón los almacenamos por separado y una empresa externa los recoge.

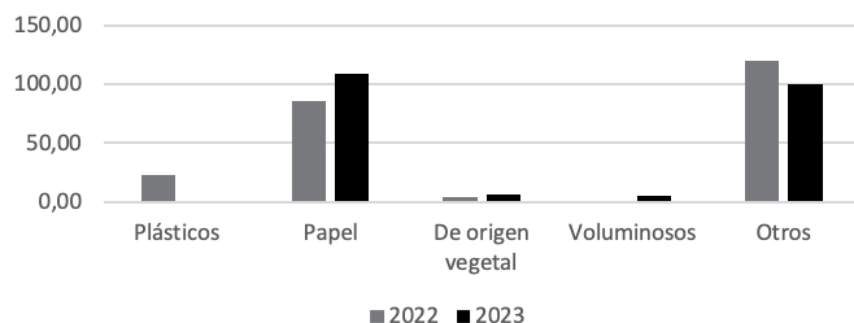
Además, en las cocinas, pisos, recepción o mantenimiento tenemos unas políticas de buenas prácticas implantadas para la reducción de envases y recursos, como puede ser:

- Potenciar el uso de envases no plásticos
- Separar envases para facilitar su reciclado
- Reutilización de envases y productos cuando sea posible
- Dosificadores de jabones
- Evitar echar vertidos de detergentes a la red
- Uso del papel reciclado en tareas administrativas
- Reducir el consumo de papel mediante el uso de medios electrónicos
- Uso de material de oficina recargable
- Mantenimiento de calderas y maquinaria para evitar el consumo de combustibles en exceso
- Evitar uso de aerosoles o productos contaminantes en la medida de lo posible

Respecto a modificaciones o reformas del hotel, intentamos dar un segundo uso de estos mobiliarios, vendiéndolo como segunda mano o regalándolo a personas que lo necesitan, como pueden ser el caso de muebles o colchones.



Residuos	2022	2023
Plásticos	22,51	0,88
Papel	86,22	108,75
De origen vegetal	3,90	6,35
Voluminosos	0,00	4,70
Otros	120,00	100,00
<b>Total</b>	<b>112,63</b>	<b>220,68</b>



## 4.6. Multas y sanciones

Durante el ejercicio 2023 y 2022 no hemos tenido inspecciones ni sanciones en materia medioambiental.

## 4.7. Protección de la biodiversidad

Nuestros hoteles están contruidos en la isla de Gran Canaria, concretamente cerca de las Dunas de Maspalomas. No obstante, el hotel está situado en una zona urbana, por lo que no consideramos tener un gran impacto en la biodiversidad de la zona.

Como somos conscientes de la protección de las plantas y animales de la isla, por ello tenemos implantada la prohibición de shows en el que participen animales dentro del hotel.

La protección de espacios naturales con alto valor ecológico o paisajístico es fundamental para su conservación. Creemos que la protección de estos espacios es esencial para el sector turístico, ya que de su buen estado depende que el turista escoja las Islas Canarias como destino. La promoción al turista de estos espacios, así como las medidas para su correcta conservación es vital, además de un elemento diferenciador.

El hotel Maspalomas u Tabaiba Princess (círculo rojo) tiene 5 espacios Natura 2000 a menos de 5 Km:





Natura 2000 es una red ecológica europea de áreas de conservación de la biodiversidad. Su finalidad es asegurar la supervivencia a largo plazo de las especies y los tipos de hábitat en Europa, contribuyendo a detener la pérdida de biodiversidad. Es el principal instrumento para la conservación de la naturaleza en la Unión Europea. Las zonas natura 2000 próximas al hotel son:

- **Dunas de Maspalomas:** Con una superficie de 360 ha, este espacio comprende una amplia área dunar y un sector lacustre conocido como la Charca de Maspalomas. En la reserva hay representados seis hábitats de interés comunitario, tres de ellos de carácter prioritario. Con respecto de la fauna se puede enumerar un grupo de más de 11 especies de aves nidificantes y más de 20 especies migratorias. Resaltar la importancia ornitológica de la Charca de Maspalomas con especies excepcionales como la cerceta pardilla (*Marmaronetta angustirostris*) o el charrán común (*Sterna hirundo*). A nivel vegetal es de destacar la buena representación de elementos endémicos, algunos locales como *Schizogyne glaberrima* y otras incluidas en normativas. También es de destacar la rica entomofauna ligada al ecosistema dunar.
- **Sebadales de Playa del Inglés:** Ocupando un área de 2.722 hectáreas, el sebadal de Playa del Inglés es el más extenso de la isla de Gran Canaria y uno de los tres mayores del archipiélago. Representa un área de vital importancia para la productividad bentónica primaria y secundaria de la isla y constituye un área de gran biodiversidad marina. En este espacio hay presente el hábitat Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina poco profunda y las especies de interés comunitario *Caretta caretta* y *Tursiops truncatus*.

- **Amurga:** Ocupando un área de 5.341 hectáreas, se encuentra situado entre los barrancos de Tirajana y Fataga. Declarada como tal por incluir hábitats de interés comunitario del Anexo I de la Directiva Hábitats. Incluye cuatro hábitats de interés comunitario así como especies de interés comunitario. En las cotas más bajas aparece una representación de cardonal y, en las zonas altas, pinar. Entre ambas formaciones aparecen restos de bosque termófilo e importantes comunidades rupícolas. En este ámbito se concentra el mayor número de poblaciones de *Solanum lidii*.
- **Fataga:** Con una superficie de 2.963 ha, este espacio alberga hábitats naturales en buen estado de conservación, como los palmerales y los escarpes. También destacan especies como la gildana (*Teline rosmarinifolia*) o la siempreviva (*Limonium preauxii*), así como la presencia de sabinas, por constituir elementos naturales raros y singulares en Gran Canaria.
- **Franja Marina de Mogán:** Su declaración se debe a la presencia de hábitats naturales de interés y a las especies de interés comunitario *Caretta caretta* (tortuga boba) y *Tursiops truncatus* (delfín mular).

No hemos colaborado con asociaciones o fundaciones en materia de protección de la biodiversidad.





## *5. Cuestiones sociales y relativas al personal*

## 5.1. Enfoque de Gestión

El objetivo de la Política de Recursos Humanos es establecer las bases que nos permitan disponer en todo momento de las personas con el talento, el compromiso y las competencias requeridas para cubrir las necesidades precisas para el éxito de su actividad. Los valores que procuramos implementar en Cansur son:

**Trato:** Garantizar un trato digno y justo, respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales. Que no permita la discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, edad, sexo, discapacidad o religión, excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso y estableciendo las condiciones necesarias de seguridad y salud en los puestos de trabajo.

**Empleo:** Contar con procedimientos de reclutamiento y selección que garanticen la igualdad de oportunidades, evaluando a las personas candidatas con criterios claros para identificar las capacidades idóneas para el puesto, así como asegurar el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de contratación.

**Desarrollo:** Favorecer la realización profesional de las personas empleadas, en un marco de realización personal, sin interferencia con los objetivos de la empresa, a través de procesos objetivos y transparentes y, si se requiere, estableciendo programas de formación y capacitación que sirvan de elemento clave para la mejora continua.

**Formación:** Integrar la mejora continua para lograr la excelencia forma parte nuestra cultura. Cada colaborador/a, en todos los niveles, es consciente de la necesidad de mejorar permanentemente sus conocimientos y aptitudes. Nuestra responsabilidad es dar respuesta a esa necesidad a través del Plan de Formación de cada año.

**Seguridad y salud:** Conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable ha de ser una de nuestras prioridades, respetando e impulsando las directrices fijadas por la compañía.

**Compensación:** Adecuar la política retributiva y los beneficios sociales al marco económico y social, al nivel de responsabilidad asignado a cada puesto, al desempeño y a la consecución de los objetivos; de forma equitativa y de acuerdo con la normativa establecida.

**Relaciones laborales:** Reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical y establecer con los sindicatos y sus representantes una relación de diálogo y cooperación, sin que ello pueda atentar contra la propia existencia de la empresa.

Es responsabilidad del equipo corporativo de Recursos Humanos, el diseño, la gestión y la difusión de los procedimientos de recursos humanos. Cada persona que dirige un equipo humano -hotel o departamento-, es responsable de la aplicación de esta Política de Recursos Humanos y del cumplimiento de sus correspondientes procedimientos, entre los que destacan:

- Los trabajadores deben tratar a clientes externos y compañeros de trabajo con respeto y dignidad.
- Realizarán su trabajo con lealtad y buscando el beneficio común.
- Es responsabilidad de todos crear un entorno de trabajo donde primen la cooperación y el trabajo en equipo.
- Cada trabajador debe esmerarse en el cuidado de su aspecto personal, para transmitir con orgullo una imagen profesional, siguiendo las normas de vestimenta y de aspecto personal establecidas por la empresa.
- El trabajador velará por su integridad personal y la del resto de compañeros teniendo siempre presente las medidas de seguridad. Todos los trabajadores son responsables de la prevención de accidentes y de riesgos laborales. Debiendo conocer los procedimientos de emergencia y prevención. Si se detecta algún riesgo deberá informar de inmediato.
- Los trabajadores deben ser embajadores de la empresa dentro y fuera de ella. Siendo prudentes a la hora de comunicar a terceros las situaciones y hechos de la empresa.
- Proteger los bienes de la empresa es responsabilidad de cada uno de los trabajadores. Cuidando con esmero los medios puestos a su disposición, protegiendo y manteniendo las instalaciones.
- Cada trabajador debe identificar los defectos que detecte en las instalaciones o medios de trabajo puestos a su disposición y dará aviso de cualquier incidencia a su jefe departamento, para que se pueda proceder a su arreglo, si fuera necesario.
- Se prestará especial atención al cuidado del medio ambiente y al ahorro de energía.



Además, es obligatorio para los trabajadores del hotel, llevar una placa identificativa con su nombre en un lugar visible. Cabe destacar que el uniforme es obligatorio para los empleados y que se deberá llevar de manera correcta.

### Confidencialidad

Todos los trabajadores deben firmar una manifestación concreta del deber de buena fe, que pervive incluso después de la finalización del contrato de trabajo, regulado en el artículo 5 apartado a) y 20.2 del Estatuto de los Trabajadores.

Se comprometen especialmente, en atención a las funciones desempeñadas en la Compañía y la información a la que ha tenido acceso por el cargo que realiza, a guardar el más estricto secreto profesional en todo lo referente a datos, documentos, métodos, organización, actividades o cualesquiera otra Documento aprobado por Dirección.

Los datos personales a los que pudiera acceder el trabajador, tanto directa como indirectamente en el desempeño de sus funciones, son de carácter estrictamente confidencial a todos los efectos y no podrán ser usados para otra finalidad que la delimitada por el ámbito del contrato de trabajo.

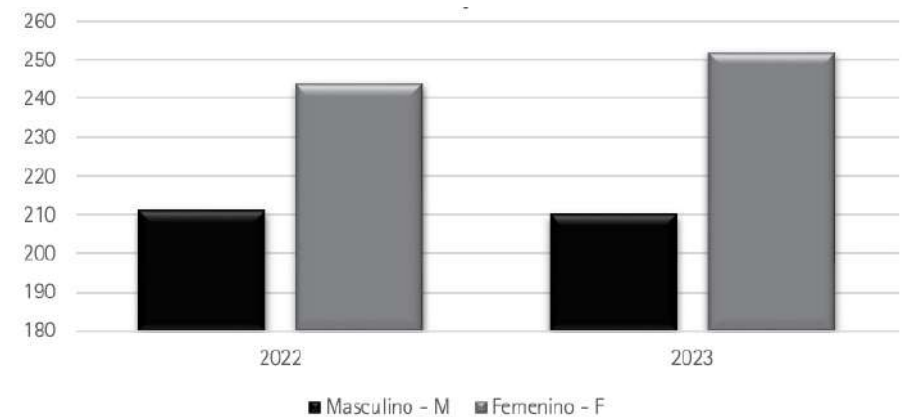
El incumplimiento o violación directa o indirecta del presente compromiso, por parte del Trabajador, dará derecho a la Compañía a la reclamación de daños y perjuicios y a todas las acciones que en Derecho procedan, incluidas las penales, equivalente a la cantidad del perjuicio causado, teniendo en cuenta especialmente el lucro cesante global sufrido, así como el perjuicio moral.

## 5.2. Empleo

En Cansur nos regimos por el Convenio Colectivo de Hostelería de la provincia de Las Palmas. Además, también cumplimos con el Estatuto de los Trabajadores.

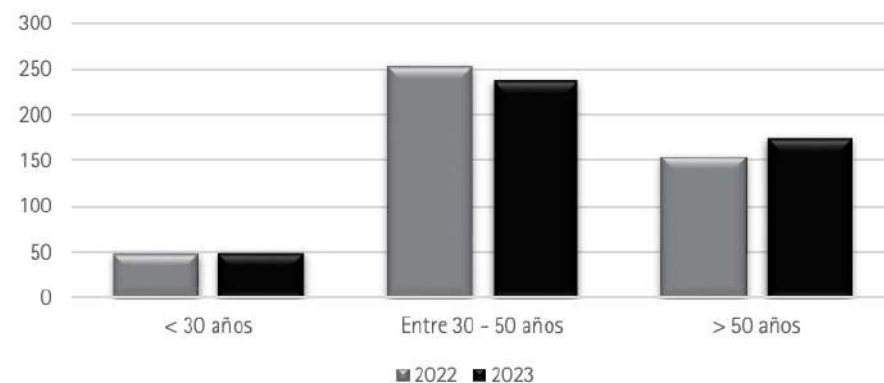
### Distribución de empleados por sexo al cierre del ejercicio:

Sexo	2022	2023
Masculino - M	211	210
Femenino - F	244	252
Total	455	462



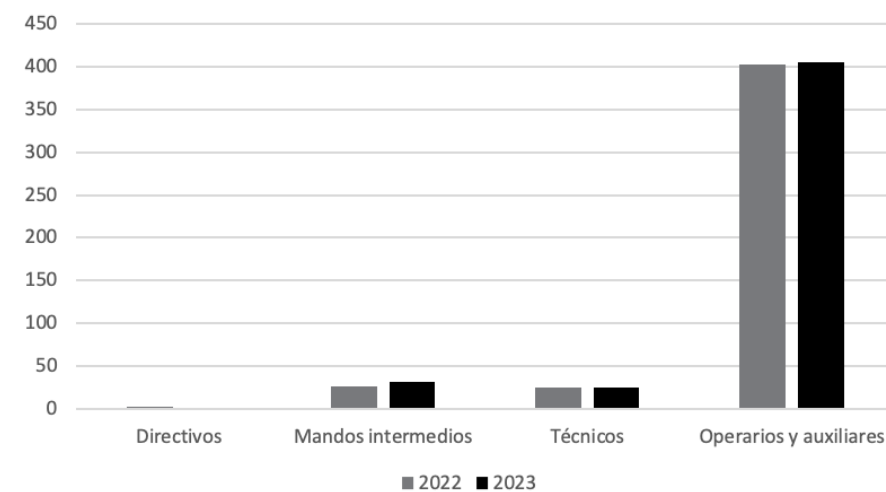
#### Distribución de empleados por edad al cierre del ejercicio:

Edad	2022	2023
< 30 años	48	50
Entre 30 - 50 años	253	238
> 50 años	154	174
<b>Total</b>	<b>455</b>	<b>462</b>



#### Distribución de empleados por nivel profesional al cierre del ejercicio:

Nivel Profesional	2022	2023
Directivos	2	1
Mandos intermedios	26	31
Técnicos	24	25
Operarios y auxiliares	403	405
<b>Total</b>	<b>455</b>	<b>462</b>

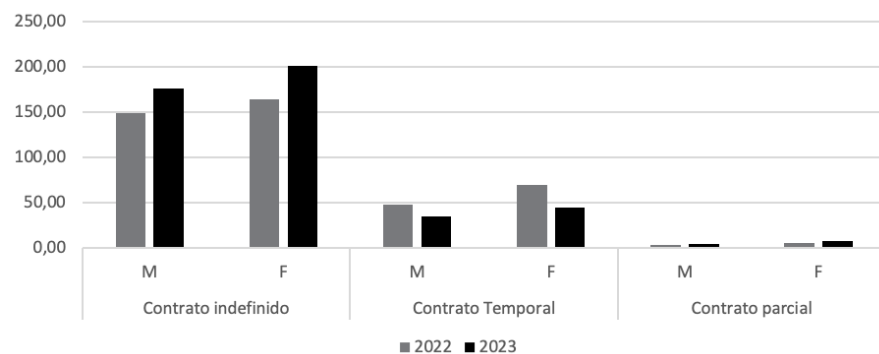


### Distribución por países al cierre del ejercicio:

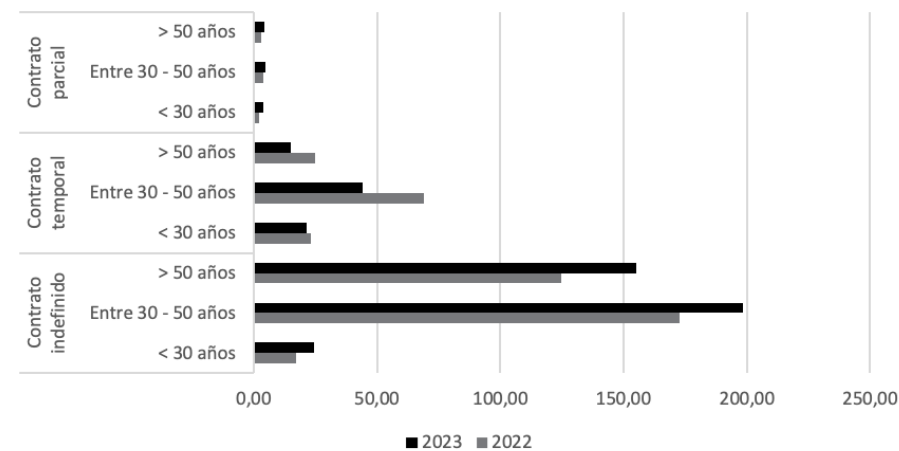
País	2022	2023
España	455	462
Total	455	462

### Distribución por tipo de contrato (promedio anual):

Contratación por sexo							
Año	Contrato indefinido		Contrato Temporal		Contrato parcial		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
2022	149,60	164,86	47,61	69,39	3,08	6,07	440,61
2023	175,96	201,71	35,47	44,79	4,78	7,99	470,69



Contratación por edad										
Año	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato parcial			TOTAL
	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años	
2022	16,99	172,56	124,91	23,36	68,95	24,69	2,23	3,81	3,11	440,61
2023	24,42	198,26	154,98	21,37	44,00	14,88	3,82	4,56	4,38	470,69

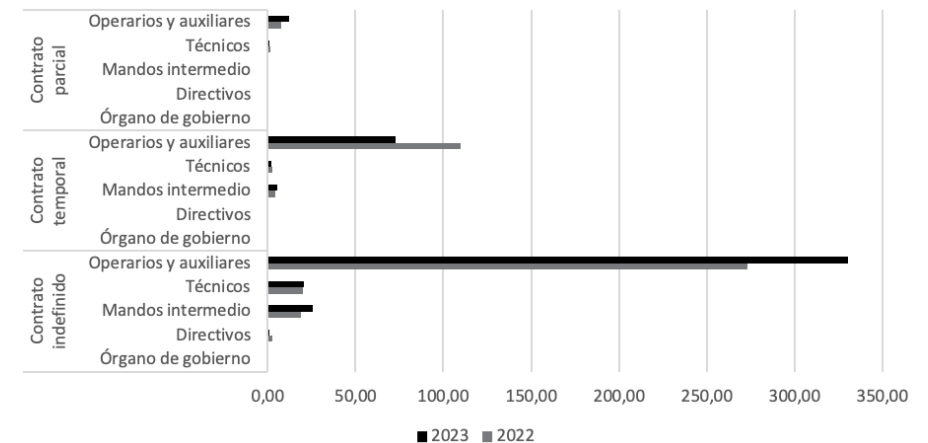


Contratación por categoría profesional		
Cat. profesional	Contrato indefinido	
	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	2,67	1,00
Mandos intermedio	18,99	25,68
Técnicos	19,91	20,86
Operarios y auxiliares	272,89	330,13

Cat. profesional	Contrato temporal	
	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	0,00	0,00
Mandos intermedio	4,30	5,26
Técnicos	2,64	2,24
Operarios y auxiliares	110,06	72,76

Cat. profesional	Contrato parcial	
	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	0,00	0,00
Mandos intermedio	0,00	0,00
Técnicos	1,38	0,83
Operarios y auxiliares	7,78	11,93

Total	
2022	2023
440,61	470,69





## 5.3. Brecha Salarial

Desde Cansur creemos en la captación de talento independientemente del sexo y conocemos la importancia de evitar la brecha salarial, por eso tenemos un informe de auditoría favorable en el que nos comunican que el resultado sobre la brecha salarial con datos de 2020 fue satisfactorio, con vigencia de 4 años.

Toda la auditoría retributiva se realizó siguiendo los principios establecidos en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, en su artículo 3. Principio de transparencia retributiva.

### Brecha salarial (promedio del ejercicio):

2022					
Cat. profesional	M		F		Brecha Salarial
	N.º empleados	Salario medio	N.º empleados	Salario medio	
Directivos	2,67	106.389,39	0,00	0,00	-100,00%
Mandos intermedio	10,74	29.571,78	12,55	25.247,93	-14,62%
Técnicos	12,62	22.280,62	11,80	23.139,13	3,85%
Operarios y auxiliares	175,92	21.266,76	214,81	21.029,04	-1,12%
Total	201,94	179.508,55	239,16	69.416,10	-61%

2023					
Cat. profesional	M		F		Brecha Salarial
	N.º empleados	Salario medio	N.º empleados	Salario medio	
Directivos	1,00	70.455,02	0,00	0,00	-100,00%
Mandos intermedio	18,87	30.912,10	12,07	27.374,27	-11,44%
Técnicos	12,02	22.702,55	11,91	23.997,79	5,71%
Operarios y auxiliares	184,32	22.175,46	230,51	21.130,57	-4,71%
Total	216,21	23.186,43	254,49	21.556,70	-7%

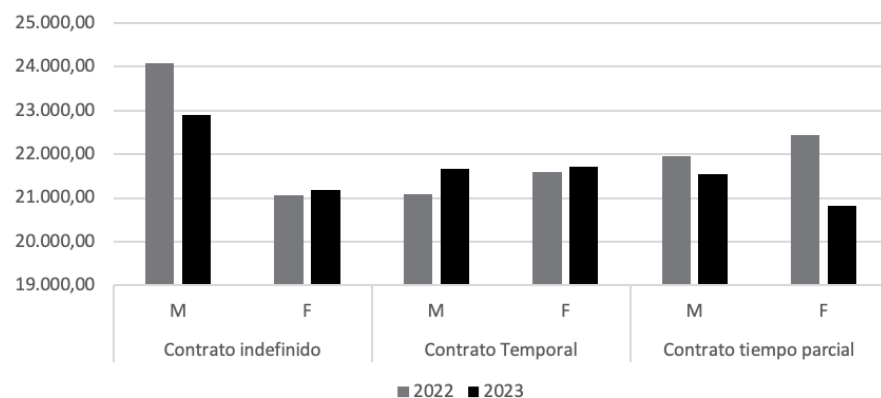


## Remuneraciones medias por género y contrato:

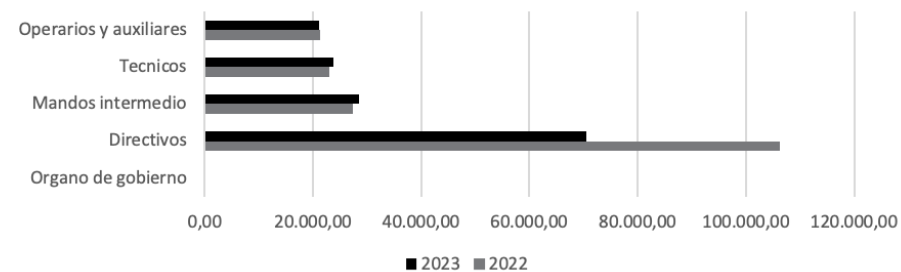
Remuneración por sexo y contrato		
Año	Contrato indefinido	
	M	F
2022	24.079,61	21.067,84
2023	22.892,13	21.179,69

Año	Contrato temporal	
	M	F
2022	21.090,03	21.591,87
2023	21.663,29	21.711,41

Año	Contrato tiempo parcial	
	M	F
2022	21.955,27	22.446,46
2023	21.548,87	20.808,46

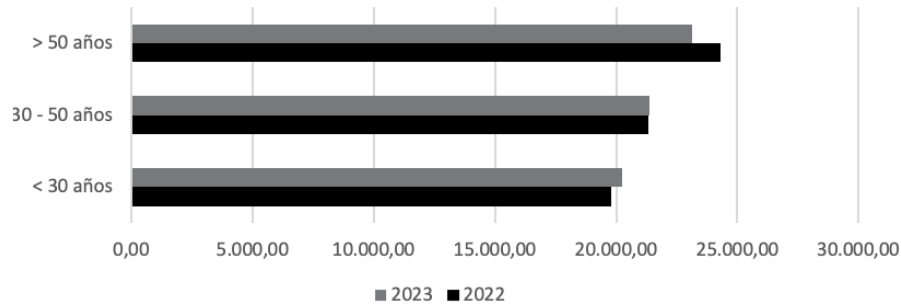


Remuneración por categoría profesional		
Cat. profesional	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	106.280,16	70.455,02
Mandos intermedios	27.491,52	28.579,41
Técnicos	23.141,61	23.857,85
Operarios y auxiliares	21.253,93	21.176,79



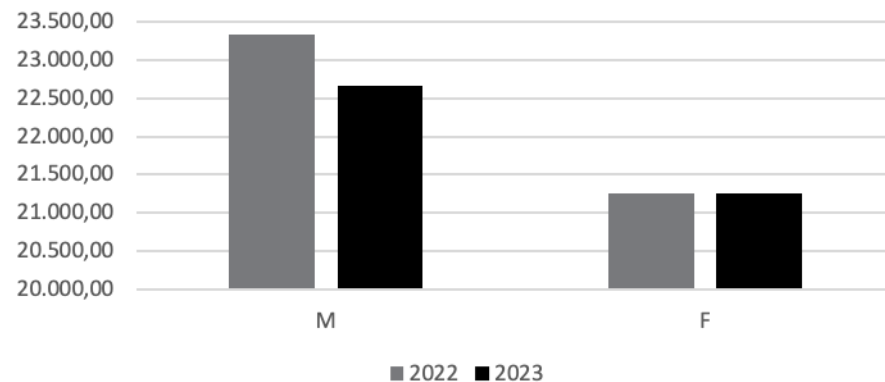
#### Remuneraciones medias por edad:

Contratación por edad			
Año	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años
2022	19.796,23	21.335,01	24.286,06
2023	20.238,07	21.364,74	23.143,13



#### Remuneraciones medias por género:

Remuneración por sexo					
Año	M	F	TOTAL	Diferencia	Porcentaje
2022	23.336,34	21.254,87	22.295,60	2.081,47	9%
2023	22.660,88	21.261,61	21.961,25	1.399,27	6%



## 5.4. Desconexión laboral

Actualmente, no contamos con políticas escritas sobre desconexión laboral. Pero sí tenemos medidas para fomentarlo. Estas medidas consisten en:

- Evitar emails, llamadas o *whatsapps* a los empleados fuera del horario laboral establecido, así como en sus días libres o fuera de turnos.
- El último trimestre del año se negocian las vacaciones del año siguiente. Las vacaciones se dan de acuerdo con el convenio colectivo de hostelería y constan de 30 días laborales de vacaciones y 18 días libres por descanso. Si llegado el caso, dos personas del mismo turno coinciden en preferencias de vacaciones, las sorteamos para que no interfieran en la organización del hotel. El cuadrante se publica antes del 31 de diciembre.
- Todos los empleados deben disfrutar de dos días libres consecutivos a la semana. No obstante, pueden surgir cambios de turno, pero en ningún caso afectan al disfrute de dos días semanales consecutivos.
- Bajas de maternidad o paternidad: cuando se solicitan siempre las concedemos. Si en algún caso, dos personas del mismo turno coinciden en la baja, se contrataría una persona de sustitución, pero en ningún caso se deniegan las bajas de paternidad o maternidad.
- Reducciones de jornada: cuando se solicita, se conceden en función de la operativa del hotel. Si no se pudiera conceder en el mismo turno, se negocia con el empleado.

## 5.5. Empleados con discapacidad

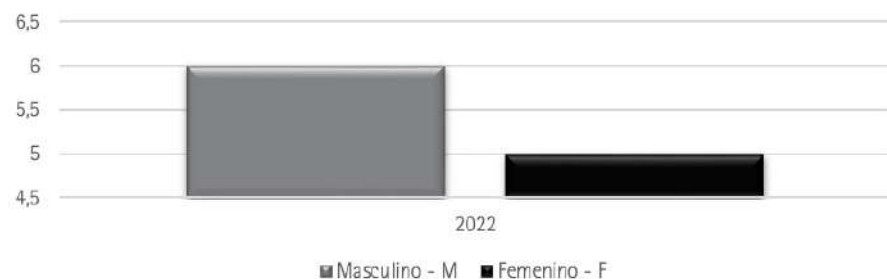
En Cansur contamos con personas con discapacidad en nuestro equipo. Cumplimos con el mínimo legal.

Tenemos convenios con algunas fundaciones para colaborar y dar oportunidades laborales a personas con discapacidad como puede ser con Ilunion.

Como objetivo para los próximos ejercicios, daremos formaciones sobre lengua de signos para poder adaptar más puestos de trabajo.

### Distribución de empleados con discapacidad al cierre del ejercicio:

Género	2022	2023
Masculino - M	6	6
Femenino - F	5	4
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>10</b>



### % de empleados con discapacidad:

Técnicos			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
2022	< 30 años	0	0,00%
	Entre 30 - 50 años	0	0,00%
	> 50 años	1	100,00%
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
2023	< 30 años	0	0,00%
	Entre 30 - 50 años	0	0,00%
	> 50 años	1	100,00%
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Operarios y auxiliares			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
2022	< 30 años	1	10,00%
	Entre 30 - 50 años	6	60,00%
	> 50 años	3	30,00%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>
2023	< 30 años	0	0,00%
	Entre 30 - 50 años	4	44,44%
	> 50 años	5	55,56%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



#### Distribución de empleados con discapacidad por género al cierre del ejercicio:

Por sexo				
Cat. profesional	2022			
	M		F	
	N.º empleados	%	N.º empleados	%
Técnicos	1	100,00%	0	0,00%
Operarios y auxiliares	5	50,00%	5	50,00%
Total	6	54,55%	5	45,45%

Por sexo				
Cat. profesional	2023			
	M		F	
	N.º empleados	%	N.º empleados	%
Técnicos	1	100,00%	0	0,00%
Operarios y auxiliares	5	55,56%	4	44,44%
Total	6	60,00%	4	40,00%

## 5.6. Organización del tiempo de trabajo

Actualmente no contamos con medidas especiales de conciliación laboral no incluidas en el convenio.

Como beneficios sociales, contamos con algunos descuentos en establecimientos y descuentos en estaciones de servicios para los empleados de Cansur. Además, tenemos un seguro por fallecimiento.

Para nosotros, la organización del trabajo es fundamental y por ello la puntualidad es muy importante para garantizar el adecuado funcionamiento del hotel. Llegar tarde al trabajo puede afectar a los turnos de trabajo.

Además, las vacaciones se deben compaginar entre todos los compañeros para que no afecte a la organización del hotel. De acuerdo con el convenio, los empleados tienen derecho a 30 días naturales de vacaciones por año.

El procedimiento para la solicitud de vacaciones es el siguiente:

- El jefe de departamento realizará una planificación anual de vacaciones de todos los empleados del departamento, las propuestas deben enviarse directamente a ellos.
- Cualquier plan de vacaciones debe ser autorizado por la dirección del hotel.
- La empresa podrá establecer periodos "no disponibles" por motivos organizativos o de alta ocupación.

Contamos con un comedor para empleados del que podrán hacer uso de acuerdo con su franja horaria establecida.

## 5.7. Absentismo

Las faltas del trabajo las clasificamos en dos grupos: bajas médicas y absentismo.

### Bajas médicas

Las bajas médicas se autorizan cuando son debidamente justificadas por el empleado y se controlan a través de los servicios de la mutua. En caso de que un empleado cause baja por enfermedad, lo deberá comunicar al jefe de departamento para proponer soluciones organizativas.

### Absentismo

Para el absentismo, tenemos establecido un proceso no escrito para poder llevar un control sobre las faltas de asistencia de los empleados:

- En primer lugar, si un jefe de departamento detecta que hay una falta de una persona sin avisar, se le llama y se intenta solventar la incidencia dentro del departamento.
- Si no se consigue contactar con la persona que ha faltado, se le llama desde Recursos Humanos y se intenta negociar con esa persona. Además, se le envía un correo electrónico solicitando el justificante de la falta de asistencia, si no lo envía en un plazo razonable, causa baja en la empresa.

Puesto que desde Cansur queremos controlar el absentismo, hemos instalado un sistema de lector de huellas para el registro de la entrada y salida del trabajo. Desde este sistema de registro de entrada, se realiza un volcado a una aplicación donde podemos obtener informes de asistencia.

Diariamente, los jefes de departamento obtienen un informe sobre la asistencia de los empleados. En este informe detectan si ha habido bajas o ausencias e investigan si procede. Este fichero es analizado en conjunto con Recursos Humanos.

Tenemos establecidas las sanciones pertinentes por absentismo de acuerdo con el Convenio Colectivo de Hostelería. Estas medidas son suspensión de empleo y sueldo o amonestaciones, cartas de advertencia o causar baja en la empresa.

#### Absentismo durante el ejercicio:

N.º de accidentes			
Año	M	F	TOTAL
2022	13	11	24
2023	10	20	30

N.º de enfermedades profesionales			
Año	M	F	TOTAL
2022	0	0	0
2023	0	1	1

Índice de frecuencia de accidentes			
Año	M	F	TOTAL
2022	33,00	31,63	64,63
2023	27,12	45,65	36,39

Índice de gravedad de accidentes			
Año	M	F	TOTAL
2022	0,93	0,39	1,32
2023	0,37	0,84	0,61

Horas de absentismo			
Año	M	F	TOTAL
2022	2.032,00	992,00	3.024,00
2023	976,00	2.208,00	3.184,00

## 5.8. Seguridad y salud

Todos nuestros empleados se encuentran dados de alta en la Seguridad Social acorde a lo marcado por la Ley. Además, contamos con una política de Prevención de Riesgos Laborales.

En Cansur tenemos contratado a una empresa externa llamada ASPY que nos presta los siguientes servicios relacionados con Prevención de Riesgos Laborales:

- Medicina del Trabajo (VSC).
- Prevención Técnica.
- Evaluación Higiénica de Exposición al Ruido.
- Evaluación Higiénica de Condiciones de Iluminación.
- Evaluación Higiénica de Estrés Térmico (WBGT) – Calor.
- Evaluación de Factores Psicosociales (Método INSST).
  - Evaluación Ergonómica de la Carga Física Metabólica.
  - Evaluación Ergonómica de la Carga Postural.
  - Evaluación Ergonómica sobre Empuje y Arrastre Manual de Cargas.
  - Evaluación Ergonómica sobre Pantallas de Visualización de Datos (PVD).

Durante 2023 no hemos tenido sanciones en materia de seguridad y salud a los trabajadores.

## 5.9. Relaciones sociales

Desde Cansur mantenemos una adecuada comunicación con todo nuestro personal. Somos una empresa cercana y familiar lo que conlleva a que todos nuestros empleados se conozcan entre sí.

Además, tenemos reuniones periódicas para mantener un adecuado canal de información con socios y equipo directivo.

- Reunión semanal entre director del hotel y jefes de departamento: en estas reuniones tratamos el día a día del hotel y su operativa habitual, así como las incidencias ocurridas. Además, también programamos eventos que se vayan a realizar en nuestras instalaciones, etc.
- Reunión del director del hotel con Recursos Humanos: estas reuniones las realizamos de manera diaria y se tratan temas sobre el personal del hotel como pueden ser absentismo, organización, etc.
- Reuniones entre el Director General y el departamento de Recursos Humanos: estas reuniones las realizamos semanalmente. Se abordan temas del día a día. No obstante, si existe algún acuerdo importante, se realiza un acta.
- Reuniones entre departamentos: se trata de reuniones semanales en las que los jefes de departamento organizan el trabajo de la semana.

Cansur mantiene entre sus empleados, 13 miembros de varios sindicatos. Las elecciones de candidatos se realizan cada cuatro años.

- UGT
- FSOC
- CCOO
- Sindicalistas de Base
- Intersindical Canarias

## Portal del empleado

Todos los empleados tienen acceso al portal del empleado en el que pueden encontrar toda su información personal como puede ser su nómina, certificado de retenciones o anticipos solicitados.

Los empleados también pueden consultar su formación pendiente, reconocimientos médicos o comunicaciones varias emitidas por la empresa.

Además, el Portal del Empleado contiene información corporativa sobre ética y cumplimiento como el plan de igualdad, protocolo de acoso, etc

## Comunicaciones internas

Cuando necesitamos comunicar alguna noticia, utilizamos la vía del Comité de Empresa. Posteriormente, la comunicación se realiza mediante un email corporativo. Si la información a tratar no es de relevancia para toda la compañía, es el jefe de departamento quien comunica a su equipo las novedades.



## 5.10. Formación

Desde Cansur entendemos que en la situación actual que vivimos de continuos cambios, la formación es uno de los aliados más importantes para poder desarrollar y adaptar a nuestros equipos a esta nueva realidad. De ahí nuestra apuesta y compromiso por la formación y desarrollo de los equipos de los hoteles Maspalomas Princess y Tabaiiba Princess.

En este sentido hemos iniciado un camino hacia la mejora continua, que nos lleve a ser referentes no solo en nuestros productos, sino también en nuestro servicio. Este camino no sería posible sin nuestros trabajadores y trabajadoras. En materia formativa, desde 2019 decidimos fijar una nueva hoja de ruta, donde no solo centrarnos en la formación obligatoria, si no apostar por un cambio y, escuchar y detectar las necesidades y peticiones de los trabajadores. Es por ello por lo que, desde entonces y progresivamente, hemos empezado a impartir cursos donde se busca el crecimiento personal de los mismos, así como la mejora de habilidades y conocimientos, tanto personales como profesionales. Por lo tanto, de manera anual establecemos un plan de Formación que cumplimos durante todo el año.

Para este año 2023, con el Plan de Formación queremos dar respuesta a los datos obtenidos a través de la detección de necesidades formativas, a las inquietudes manifestadas por los diferentes departamentos y a la línea estratégica fijada por la empresa. Con todo esto desde la Dirección del Hotel y el equipo de Recursos Humanos identificamos los posibles puntos de mejoras o necesidades formativas de cada puesto de trabajo y proponemos el plan de formación que presentamos al Comité de Empresa. El Comité de Empresa negoció este plan formativo y, una vez aprobado pasó a ejecutarse.

Estos tres ejes desembocan en varias vertientes:

- Formación obligatoria o recomendada
- Acciones de mejora o conocimiento técnico de los departamentos
- Idiomas
- Desarrollo práctico de habilidades



Para cubrir estas acciones, se utilizamos tanto formadores y formadoras internos/as como externos/as. A nivel interno, vio la luz un proyecto gestado en 2020 "Escuela Princess" en donde buscamos que nuestros equipos realicen y reciban formación Princess de manera que podamos desarrollar a nuestros equipos de manera autónoma.

Dentro de este Plan, también queremos hacer visibles los compromisos de igualdad adquiridos, garantizando que el lenguaje y la manera de impartir las acciones formativas sean totalmente inclusivos. A su vez, queremos que el Plan de formación permanezca vivo y se pueda enriquecer con las aportaciones y necesidades que puedan surgir y no estén previstas. Para ello se fijarán reuniones, con la periodicidad que consideren necesaria con los/as responsables y agentes sociales.

Hemos dividido nuestro plan formativo en dos grandes bloques:

- Formación basada en la necesidad de cada puesto de trabajo: se trata de formaciones obligatorias o necesarias por puesto de trabajo, como puede ser en materia de prevención, control de plagas, cocina o coctelería, liderazgo, etc.
- Formación basada en necesidades específicas: Cuando identificamos una necesidad específica en un empleado o bien decidimos desarrollar a alguien de nuestro equipo se le proponen este tipo de formaciones.
- La formación realizada durante el ejercicio 2023 se muestra a continuación, junto con los datos de 2022 a modo de comparativa.

Horas de formación		
Cat. profesional	2022	
	M	F
Órgano de gobierno	0	0
Directivos	40	0
Mandos intermedio	394	163
Técnicos	70	140
Operarios y auxiliares	745	1066
<b>Total</b>	<b>1249</b>	<b>1369</b>

Horas de formación		
Cat. profesional	2023	
	M	F
Órgano de gobierno	0	0
Directivos	18	0
Mandos intermedio	226	133
Técnicos	320	266
Operarios y auxiliares	464	798
<b>Total</b>	<b>1028</b>	<b>1197</b>

El plan de formación elaborado para 2023 lo hemos definido por una serie de pautas cuya puesta en práctica efectiva se aprecia a continuación:

- Apuesta por la formación *online* (*e-learning*) en buena parte de las acciones formativas, organizadas en colaboración con los centros de formación. Este sistema supone la optimización de los recursos, vinculados a un acceso más equitativo y una mayor flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo.
- Acciones formativas de carácter obligatorio; determinadas actividades formativas para el personal del hotel son de obligado cumplimiento, en consonancia con lo previsto en la normativa para los establecimientos hoteleros. Esta formación es de vital importancia, sobre todo, si tenemos en cuenta el largo período de inactividad al que se han visto sometidos el conjunto de trabajadores, por lo que, consideramos de suma importancia para que estos puedan refrescar sus habilidades y conocimientos, en *post* de la seguridad de todos.
- Coordinación de actividades formativas para mejorar las competencias de cada departamento, tras el estudio de detección de necesidades que se ha llevado a cabo durante el 2023, para así poder atender a gran parte de las peticiones y demandas de los trabajadores en materia formativa, tomando como punto de partida la colaboración con todas las partes involucradas, tal y como se ha mencionado anteriormente en este apartado.



## 5.11. Igualdad

En Cansur mantenemos un compromiso claro con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre todas las personas. Por ello, impulsamos medidas para lograr la igualdad efectiva y contribuir a la eliminación de cualquier discriminación, especialmente aquellas directa o indirectamente causadas por razón de sexo.

En el estado de información no financiera del año 2021, hicimos mención en este mismo apartado que el 1 de febrero de 2021 se constituyó la Comisión de igualdad. Además, también se expuso que desde Cansur se estaba trabajando en la realización del II Plan de Igualdad, con la intención que entrara en vigor en 2022.

Después de un proceso de negociación de 1 año y 5 meses, en junio de 2022 vio la luz el Segundo Plan de Igualdad de Cansur, con una vigencia de cuatro años.

Para la elaboración de este Plan se ha llevado a cabo un exhaustivo diagnóstico de la situación y posición de las mujeres y hombres dentro de la empresa con la finalidad de detectar la presencia de discriminaciones y desigualdades que requieran de la adopción de una serie de medidas para su eliminación y corrección. Para ello se ha cumplimentado por parte de las/os trabajadoras/es, de la representación legal de los trabajadoras/es y de la parte empresarial una serie de formularios de diagnóstico, dando como resultado el informe de diagnóstico.

El informe de diagnóstico constituye el documento base de trabajo para realizar el Plan de Igualdad. El objetivo fundamental de la elaboración de este diagnóstico ha sido conocer el nivel de Igualdad de Oportunidades que existe, para detectar las necesidades y definir los objetivos para mejorar la situación de las trabajadoras y trabajadores.

Los principales resultados del Diagnóstico se detallan a continuación:

- El grado de masculinización o feminización del total de la plantilla. No se aprecia en números generales, toda vez los porcentajes de plantilla son de un 51,52% (mujeres) y 48,48% (hombres).
- Representación legal de los trabajadores: Se ha detectado que el 66,67% de la representación legal de los trabajadores son hombres mientras que mujeres son un 33,33%.
- Contratación: en relación con la modalidad más frecuente de contratación, que en este caso es la contratación indefinida, las mujeres ocupan el 36,03% (107) de la totalidad de la contratación, mientras que los hombres suponen el 36,70% (109). La segunda modalidad de contratación más frecuente es la de temporales a tiempo completo, donde las contrataciones de mujeres alcanzan un 15,15% del total de contrataciones, frente al 10,78% de los hombres.
- Promoción: En los últimos 3 años han promocionado 4 mujeres y 3 hombres.
- Formación: La formación impartida se realiza a la totalidad de la plantilla siendo igualitaria para los hombres y para las mujeres.
- El análisis de las retribuciones salariales muestra que el proceso es absolutamente transparente y libre de discriminaciones. Al personal se le aplican las tablas salariales y complementos preceptuados en el Convenio colectivo.

En definitiva, según las conclusiones recogidas se puede determinar que hay un alto grado de paridad en el total de plantilla.

Las características que rigen el Plan de Igualdad son:

- Está diseñado para el conjunto de la plantilla, no está dirigido exclusivamente al género femenino.
- Adopta la transversalidad de género como uno de sus principios rectores y una estrategia para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Ello implica que la empresa incorpore la perspectiva de género en todas sus políticas y en todos sus niveles departamentales.
- Considera como uno de sus principios básicos la participación a través del diálogo y la cooperación entre las partes (la Comisión de Igualdad conformada por la parte social y empresarial, así como la totalidad de la plantilla de la empresa).
- Es preventivo, ya que elimina cualquier posibilidad de discriminación futura por razón de sexo.
- Tiene coherencia interna, es un documento dinámico y abierto a propuestas y modificaciones en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación.
- Parte de un compromiso empresarial que garantiza los recursos humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación.

El Plan de Igualdad de Cansur se estructura en un total de tres fases:

- **Fase 1:** Diagnóstico de la situación actual de mujeres y hombres en la empresa.
- **Fase 2:** Programa de actuación elaborado a partir de las conclusiones del diagnóstico de las carencias detectadas en materia de igualdad de género.
- **Fase 3:** Seguimiento de evaluación del cumplimiento del plan de igualdad.

Las acciones que se plantean se integran dentro de un proceso de mejora continua en la empresa en lo que a gestión de la igualdad de oportunidades y la conciliación se refiere. Para conseguirlo se cuenta con el respaldo de la Dirección y la implicación de todos los agentes de la organización, y plantilla.

También efectuamos una AUDITORIA RETRIBUTIVA con los datos laborales del periodo comprendido entre enero a diciembre del 2020. La auditoría se ha resuelto de manera satisfactoria, con una vigencia de 4 años.

Por edad 2022			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
Directivos	< 30 años	0,00	0,00%
	Entre 30 - 50 años	1,00	27,26%
	> 50 años	2,67	72,74%
Mandos intermedio	< 30 años	0,00	0,00%
	Entre 30 - 50 años	9,67	41,51%
	> 50 años	13,62	58,49%
Técnicos	< 30 años	1,05	4,39%
	Entre 30 - 50 años	12,62	52,76%
	> 50 años	10,25	42,86%
Operarios y auxiliares	< 30 años	41,54	10,66%
	Entre 30 - 50 años	222,18	57,01%
	> 50 años	126,01	32,33%
Total	< 30 años	42,59	9,67%
	Entre 30 - 50 años	245,47	55,71%
	> 50 años	152,55	34,62%

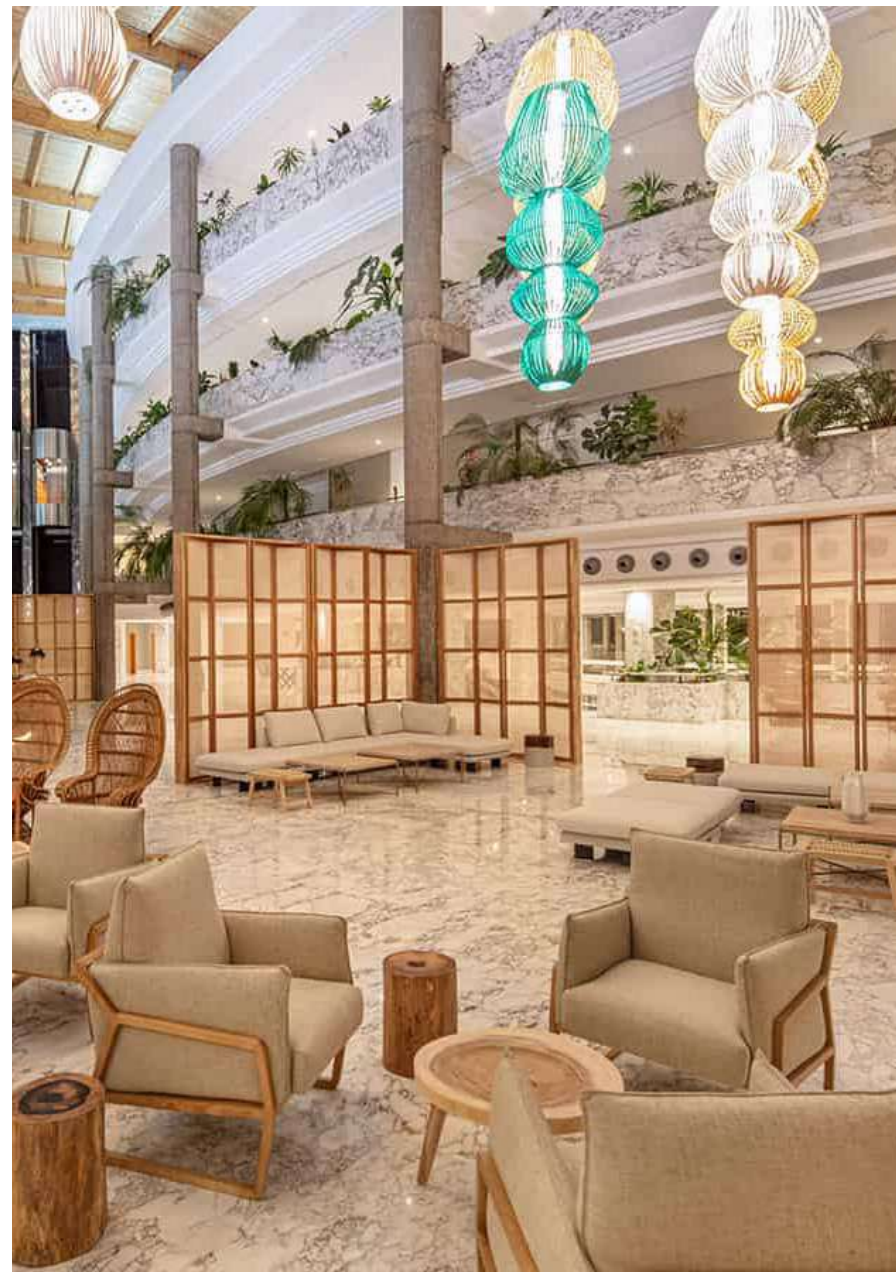
Por edad 2023			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
Directivos	< 30 años	0,00	0,00%
	Entre 30 - 50 años	0,00	0,00%
	> 50 años	1,00	100,00%
Mandos intermedio	< 30 años	0,00	0,00%
	Entre 30 - 50 años	11,00	35,48%
	> 50 años	20,00	64,52%
Técnicos	< 30 años	2,00	8,00%
	Entre 30 - 50 años	12,00	48,00%
	> 50 años	11,00	44,00%
Operarios y auxiliares	< 30 años	48,00	11,85%
	Entre 30 - 50 años	215,00	53,09%
	> 50 años	142,00	35,06%
Total	< 30 años	50,00	10,82%
	Entre 30 - 50 años	238,00	51,52%
	> 50 años	174,00	37,66%



### Igualdad por género y categorías (promedio del ejercicio)

Por sexo				
Cat. profesional	2022			
	M		F	
	N.º empleados	Porcentaje	N.º empleados	Porcentaje
Directivos	2,67	100%	0,00	0%
Mandos intermedio	10,74	46%	12,55	54%
Técnicos	12,12	51%	11,80	49%
Operarios y auxiliares	175,92	45%	214,81	55%
<b>Total</b>	<b>201,45</b>	<b>46%</b>	<b>239,16</b>	<b>54%</b>

Por sexo				
Cat. profesional	2023			
	M		F	
	N.º empleados	Porcentaje	N.º empleados	Porcentaje
Directivos	1,00	100%	0,00	0%
Mandos intermedio	20,00	65%	11,00	35%
Técnicos	14,00	56%	11,00	44%
Operarios y auxiliares	175,00	43%	230,00	57%
<b>Total</b>	<b>210,00</b>	<b>45%</b>	<b>252,00</b>	<b>55%</b>





## *6. Derechos Humanos*

## 6.1. Enfoque de gestión

En Cansur estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos. El respeto consiste en tratar a todas las personas con dignidad y de una forma justa independientemente de su condición personal. Estamos comprometidos en lograr un lugar de trabajo inclusivo y libre de discriminación y acoso.

Se considera que los empleados son parte de este compromiso y se espera que respeten las normas y promuevan la igualdad y el respeto. El objetivo es construir equipos variados para que aporten sus perspectivas y experiencias, es por eso por lo que el equipo está formado por perfiles de diferentes culturas, géneros o edades, entre otras.

### Protección de la infancia

No contamos en nuestro equipo con personal menor de edad.

Cansur es consciente de que la explotación sexual infantil es una lacra que afecta a la industria del Turismo. Es por ello por lo que suscribimos los siguientes criterios:

- Contamos con una política de protección de la infancia que está escrita de acuerdo con lo declarado por UNICEF, entre las que están incluidas el derecho a la educación, derecho a la atención de salud, cuidado, descanso y oportunidades para el juego que necesitan, imparcialidad en cuanto a raza, sexo, creencias, estado de salud, habilidades o antecedentes familiares y derecho a voz en función de su edad y madurez.
- Damos formación a la plantilla sobre esta problemática.
- Proporcionamos información a los clientes a través de material divulgativo.
- Adoptamos medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con menores de edad. Adoptamos medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con menores de edad.



## 6.2. Medidas de prevención y gestión de posibles

Contamos con una política de normativa interna además de un código de conducta para que todos nuestros empleados conozcan la política interna.

En Cansur contamos con un protocolo de acoso escrito. Este protocolo se encuentra colgado en el Portal del Empleado para que todos los trabajadores puedan consultarlo cuando sea necesario.

En Cansur, todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulte absolutamente inaceptable e indeseable cualquier conducta de acoso, y en concreto, el personal directivo y los jefes o mandos tenemos la obligación de garantizar que no se produzcan hechos de este tipo en las unidades organizativas a nuestro cargo.

Además, en este protocolo de acoso, se trata de manera específica el acoso sexual y por razones de sexo.

Tenemos muy presente en nuestra empresa el respeto a los Derechos Humanos por lo que implantamos programas de formación sobre protocolos contra el acoso para su prevención.

Adicionalmente, contamos con un protocolo específico para el desarrollo de medidas de protección integral contra la violencia de género. Estamos convencidos de la necesidad de contribuir a facilitar el derecho a la protección y a la asistencia social integral de la mujer víctima de violencia de género.

## 6.3. Denuncias

No contamos con un canal de denuncias escrito sobre Derechos Humanos, no obstante, en caso de existir algún caso, los empleados acuden al Comité de Empresa y se inician los protocolos.

Además, se presentan escrito a los superiores, comité de Seguridad y Salud que evalúan el caso en profundidad y se toman las medidas cautelares apropiadas.

Una vez evaluado el caso, se indicaría si existe o no acoso y se impondrían las sanciones indicadas en el régimen disciplinario.

Contamos con la ayuda de un equipo de abogados a los que consultamos en materia de denuncias por abusos.

No tenemos denuncias por vulneración de derechos humanos en el ejercicio 2023.


## 6.4. Código ético

Contamos con una normativa interna de Recursos Humanos que contiene conceptos sobre ética laboral y que todos los empleados pueden ver en el portal del empleado y deben de firmarlo a su entrada a la sociedad.

Una vez que los trabajadores están de acuerdo con esta normativa, se comprometen a:

- Tratar a clientes externos y compañeros de trabajo con respeto y dignidad.
- Realizar el trabajo con lealtad y buscando el beneficio común.
- La responsabilidad de crear un entorno de trabajo donde primen la cooperación y el trabajo en equipo.
- Tener un cuidado de su aspecto personal para transmitir una imagen profesional, siguiendo las normas de vestimenta y aspecto personal establecido por la empresa.
- Seguir las medidas de seguridad. Cada trabajador es responsable de la prevención de accidentes y de riesgos laborales y debe de conocer los procedimientos de emergencia y prevención.
- Ser embajadores de la empresa tanto dentro como fuera de ella. Siendo prudentes a la hora de comunicar a terceros las situaciones y hechos de la empresa.
- Proteger los bienes de la empresa. Cuidar, proteger y mantener las instalaciones.
- Identificar los defectos que haya en las instalaciones o en los medios de trabajo.
- Prestar atención al cuidado del medio ambiente y ahorrar energía.



A photograph of a tropical beach resort. In the foreground, there is a sandy area with a net, possibly for volleyball. Behind it, there are rows of lounge chairs and umbrellas. The background is filled with tall palm trees under a clear blue sky. A small building with a thatched roof is visible in the middle ground.

## *7. Lucha contra la corrupción y el soborno*

## 7.1. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

Desde Cansur, a pesar de no disponer del *Compliance Penal*, estamos comprometidos con la prevención de la corrupción y el soborno. Es por ello por lo que contamos con procedimientos internos que nos permiten tener un control de cada operación para que el riesgo de soborno se vea reducido al mínimo. Estos procedimientos son los siguientes:

- Diversificación de tareas: cada proceso siempre pasa por varias personas de manera que, en ningún caso, una sola persona tenga potestad para decidir una operación
- Auditoría de procesos: para asegurarnos que los procesos funcionan correctamente, contamos con una empresa externa que los audita
- Auditoría de todos los contratos realizados con los turoperadores: aseguramos el cumplimiento de las normativas vigentes mediante una auditoría externa
- Formación al personal en materia de corrupción: todos nuestros empleados conocen que la política de la empresa es tolerancia cero hacia la corrupción

Si bien no contamos con un régimen sancionador específico, cuando se pueda dar un caso de corrupción, evaluamos personalmente el tipo de delito y la gravedad del mismo y aplicamos la sanción correspondiente.

## 7.2. Protección de datos de carácter personal

Puesto que tratamos con datos sensibles y personales de clientes para la realización de nuestra actividad hotelera, contamos con una política escrita en materia de Protección de Datos de Carácter Personal que están marcadas por el protocolo a seguir acorde a la Ley.

Tenemos contratada a una empresa externa llamada Prodat que nos asesora sobre PDCP. Además, la empresa externa actualiza nuestras políticas para que en todo caso mantengamos la legalidad. Los servicios que se reciben por esta empresa son:

- Servicio integral de Protección de Datos de Carácter Personal (actualización de la Inscripción Registral y de la documentación, tutoría de responsable de Seguridad, asistencia jurídica)
- Asesoramiento interno legal en PDCP
- Elaboración de las políticas internas
- Auditoría de medidas de seguridad
- Control presencial para la adecuación legal
- Formación
- Sello de calidad

En nuestra plantilla tenemos contratada a una persona que ha realizado formaciones sobre Protección de Datos de Carácter Personal que coordina que nuestros protocolos se estén cumpliendo correctamente. Entre los protocolos escritos se encuentran:

- Procedimientos de seguridad
- Obligaciones y funciones del personal
- Gestión de incidentes
- Identificación y autenticación
- Controles de acceso físicos y electrónicos
- Eliminación de datos y copias de seguridad
- Auditorías periódicas

### 7.3. Medidas para prevenir el blanqueo de capitales

No contamos con una política escrita específica en materia de prevención de Blanqueo de Capitales y Prevención del Terrorismo. No obstante, tenemos protocolos que seguimos escrupulosamente para cumplir con la legalidad que nos es aplicable.

En ningún caso aceptamos pagos en efectivo superior a 1.000 euros en nuestros hoteles. Siempre fomentamos el pago con tarjetas de crédito para fomentar las medidas sanitarias y la prevención del blanqueo de capitales. Tampoco pagamos en efectivo cantidades importantes.

Como medidas diarias, realizamos cuadros de cajas diarios y no mantenemos efectivo dentro del hotel por seguridad, si no que lo ingresamos en el banco a través de la empresa PROSEGUR. Además, periódicamente se mandan emails con actualizaciones de normativa o como recordatorio del cumplimiento de la Ley.

Los cobros a clientes se realizan por las siguientes vías:

- Tour operadores: nos pagan siempre por transferencia bancaria
- Agencias de Viajes: nos pagan siempre por transferencia bancaria
- Clientes personas físicas: cuando hacen la reserva pagan con tarjeta y en otros casos pagan en el propio hotel, bien por tarjeta o en efectivo cuando no superen los 1.000 euros

Desde Cansur estamos muy concienciados con la Prevención del Blanqueo de Capitales y, por lo tanto, realizamos formaciones para que todos nuestros empleados cuenten con los conocimientos apropiados para cubrir estos riesgos. Desde la central siempre estamos disponibles para responder y solventar cualquier duda que pueda surgir a nuestro personal. Cuando existe alguna actualización en las normativas vigentes o en los protocolos internos de la empresa, les enviamos un email con las novedades a los jefes de equipo para que ellos hagan llegar al todo el personal dichas actualizaciones.

No realizamos operaciones con paraísos fiscales. Contamos con el apoyo de unos asesores jurídicos y fiscales que nos orientan en materia de prevención y nos asesoran en las comunicaciones realizadas con la Agencia Tributaria.

No hemos tenido casos de corrupción durante el año 2023.

### 7.4. Aportaciones a Entidades sin Fines Lucrativos

Durante 2023 no hemos realizado aportaciones a entidades sin fines lucrativos.





## *8. Compromiso Social*



## 8.1. Desarrollo Sostenible

Desde Cansur estamos muy comprometidos con el desarrollo sostenible. Creemos firmemente que ofrecer productos de cercanía es una clave de éxito dado que incrementa la calidad del producto ofrecido (en el caso de alimentos siempre van a ser más frescos cuando provienen de la isla) y, además, ahorra costes de desplazamiento o almacenaje. Es por ello por lo que cada vez más, nos estamos involucrando en ofrecer en nuestros hoteles el producto canario. Para promocionar los productos de cercanía, incluimos etiquetados en los productos para indicar su origen y fomentar su consumo entre nuestros clientes.

Además, también contamos con la ISO 14001 sobre eficiencia energética que valora nuestro ahorro energético, de residuos y consumo de agua.

Para Cansur la calidad del servicio es primordial para el desarrollo de su actividad, por ello se compromete al cumplimiento de los siguientes principios:

- Mantener alta cualificación del personal a través de Formación continua y fomentar su participación activa
- Elevar la satisfacción de los clientes con el servicio prestado
- Cumplir los requisitos legales y reglamentos aplicables
- Desarrollar las actividades de colaboración, asesoramiento y comunicación
- Perseguir la identificación de las causas de las No conformidades y el desarrollo de acciones correctoras
- Generar el compromiso de las personas que forman parte de Cansur para una gestión eficaz de la sostenibilidad

Nuestra política ha sido comunicada a todo nuestro equipo y está a disposición del público, de los clientes y de nuestros colaboradores.

## 8.2. Acciones sociales

Durante el año 2023, Cansur ha realizado diversas acciones sociales, las cuales se detallan a continuación:

- Colaboración con Pequeño Valiente - Huchas en hoteles de Gran Canaria
- Fundación Ataretaco (ECATAR CANARIAS SLU) - Gestión de residuos especiales en nuestros hoteles
- Colaboración Karuna (Maspalomas Princess) - Donación mantas
- Colaboración ACCM (Asociación Canaria de Cáncer de Mama) - Estancia fin de semana sorteo
- Colaboración Ministerio de igualdad - Punto violeta
- Colaboración Formación - Curso signos
- Colaboración Asor - Day pass
- Colaboración Caritas - Donación alimentos
- Colaboración Empresa - Cesta de navidad
- Colaboración Fundación Mapfre - Reto saludable
- Colaboración Fundación Mapfre - Acceso Wellat
- Colaboración Disa - Descuento disa
- Colaboración Brooklyn Fitboxing Maspalomas - Descuento gimnasio
- Colaboración Karuna - Donación pierna ortopédica
- Colaboración Policía - Carrera Fluor Moon

## 8.3. Impacto social

Cansur, como entidad integrada en la Comunidad, tienen la obligación de contribuir a la mejora y mayor bienestar del entorno social donde operan, generando oportunidades de desarrollo económico y social a través de los siguientes compromisos:

- **Integración:** Respetar, apoyar y promover la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- **Colaboración:** Mantener un diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales para conocer sus necesidades y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables. Contamos con convenios establecidos con Universidades y escuelas de hostelería en los que incluimos programas de prácticas y becarios que posteriormente tienen la oportunidad de formar parte de la plantilla. Además, también promovemos la contratación a personas con discapacidad para promover la igualdad de trato.
- **Compras:** Priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad.
- **Empleo:** Priorizar la contratación de personal local para favorecer el desarrollo de las sociedades donde la empresa está presente y el enriquecimiento de la diversidad cultural de nuestros equipos de trabajo. Además, lanzamos algunas campañas para promover el empleo en Canarias y poder cubrir nuestras necesidades de personal.
- **Inversión social:** Establecer una estrategia de colaboración con entidades sociales, a través de un procedimiento de análisis y valoración de solicitudes, que fomente la participación en las siguientes líneas de acción:
  - Iniciativas de apoyo comunitario
  - Proyectos de reciclaje
  - Proyectos de recolección de tapones de plástico
  - Donaciones de materiales tales como, sábanas, mantas, etc

Además, para promocionar el turismo local e insular, el hotel utiliza las redes sociales y las nuevas tecnologías. No obstante, el hotel está situado en una zona en la que comenzó el turismo en los años 60 por lo que es una zona ya desarrollada turísticamente.

Desde el hotel intentamos siempre promover la formación en diferentes materias como hostelería, seguridad en el trabajo e igualdad.



## 8.4. Clientes

En Cansur la satisfacción del cliente es lo primero ya que en ello se basa nuestro éxito. Por ello buscamos ante todo que su estancia en el hotel sea lo más placentera posible. Es nuestro equipo quien establece un contacto cercano con el cliente, atendiéndoles siempre con una sonrisa y adelantándose a sus necesidades.

Dentro de la política de Recursos Humanos, hemos incluido unas normas de cortesía que los empleados deben cumplir para con los clientes:

- Tratamos al cliente con respeto, amabilidad y de Vd. Además, procuramos siempre hablar a los clientes en su idioma.
- Siempre atendemos a todas las peticiones de los clientes.
- Todos los empleados deben conocer las instalaciones del hotel para poder informar de ellas a nuestros clientes.
- No debemos hacer comentarios públicos sobre los huéspedes, aunque sean extranjeros y no entiendan el idioma. Se evitará formar grupos a la vista del cliente, evitando discusiones sobre temas internos en su presencia.
- No debemos correr dentro de las instalaciones del hotel, así evitaremos transmitir al cliente una imagen de desorganización o prisas en el servicio.
- Ofrecemos especial atención a los clientes discapacitados, de edad avanzada o niños.

### Seguridad y salud de los clientes

En Cansur trabajamos por y para el bienestar del Cliente Cuidamos hasta el más mínimo detalle, brindando un trato personalizado, cálido y respetuoso. Procuramos que el cliente se sienta como en casa.

### Restauración:

En esta categoría incluimos tanto los restaurantes centrales como los restaurantes temáticos.

Ofrecemos menús sanos y saludables: La gastronomía es un pilar básico, ofrecemos variedad de productos aptos para todo tipo de necesidades, con opciones vegetarianas, sin gluten y sin lactosa. Por supuesto, primamos el producto local, priorizando siempre a productores canarios.

Semanalmente ofrecemos noches temáticas donde se fomenta la riqueza gastronómica de los clientes con platos de diferentes culturas. Además, un día a la semana se promociona la cultura gastronómica canaria con comida tradicional de las islas.

Contamos una plataforma llamada HIS mediante la cual ejercemos los controles sobre temperaturas de frigoríficos, aires acondicionados, mantenimientos y correcciones realizadas que son exigidas por la normativa existente. Además, nos aseguramos de que todos los alimentos sigan una trazabilidad para asegurar el correcto mantenimiento y consumo de los mismos en buenas condiciones. Se realizan formaciones específicas en cuanto a consumos y reciclaje. También realizamos auditorías externas en las cocinas, bares, restaurantes y piscinas para asegurar una correcta limpieza y desinfección de las zonas.

Para controlar los alimentos con alérgenos se siguen varios procedimientos. En el restaurante central, que es bufé libre, están indicadas en cada elaboración algunas carteleras digitales donde se puede ver los ingredientes alérgenos. Ponemos utensilios para que el cliente se pueda servir en cada fuente de comida para que no exista contaminación cruzada y estos utensilios se sustituyen cada 15 minutos. En la entrada al restaurante central hay personal al que los clientes pueden dirigirse para solicitar ayuda en lo relativo a alérgenos o intolerancias. Tenemos córneres para celíacos en el restaurante, específicos de panes y de postres para celíacos en los que el personal le entrega el producto directamente al cliente para mantener la seguridad en cuanto a contaminación cruzada.

En los restaurantes temáticos, además de la cartelera, existen menús específicos para celíacos, vegetarianos o veganos. Puesto que no es bufé, también se puede solicitar al personal alguna petición especial por intolerancias etc.

## Habitaciones

En las habitaciones intentamos cumplir y garantizar todas las normas de seguridad. No obstante, puesto que se trata de un espacio privado, apelamos a la responsabilidad de cada cliente la realización del buen uso de las instalaciones.

## Jardines y piscina

Las piscinas cuentan con paneles de información sobre horarios y normas de convivencia. Durante el horario de piscina, siempre contamos con varios socorristas para que puedan intervenir en caso de algún accidente.

Cansur cuenta con un manual en el que están explicadas las obligaciones que tienen los socorristas de las piscinas, entre los que se encuentran: no abandono de su puesto para tener siempre vigilado el perímetro de la piscina, comunicación de anomalías, incidencias o peligros al jefe de la piscina. Además, anotará en el libro de partes de trabajo las incidencias ocurridas durante su turno. El botiquín lo deberá revisar todos los días. Está terminantemente prohibido estar de conversación con el personal del Hotel (Piscineros, camareros, animadores etc.) descuidando la vigilancia de las Piscinas. Está terminantemente prohibido el uso de móvil en su puesto de trabajo o el uso de cascos. El socorrista de piscina debe conocer cuáles son las actuaciones a seguir en caso de emergencia y debe conocer el protocolo de la compañía.

Las piscinas no están valladas. No obstante, si alguien del personal del hotel observa que existen clientes haciendo mal uso de la piscina fuera del horario de apertura, se le solicita que cese la actividad.

Además, las piscinas mantienen unos protocolos para que siempre sean seguras para los bañistas, como pueden ser informaciones sobre zonas que resbalen, mantenimiento de las sombrillas cerradas en caso de aire, o que las tumbonas siempre se encuentren correctamente colocadas para que no impida el paso de los bañistas.

Existe en Cansur un manual de buenas prácticas para las piscinas. Este manual debe ser conocido por el socorrista y jefe de piscina. Además, diariamente se realizarán estudios del agua para comprobar que el mismo se encuentra dentro de los parámetros normales.

En este manual podemos encontrar cuales son los protocolos de actuación en casos de posibles emergencias como son:

- Contaminación microbiológica por usuarios.
- Hipocloración accidental.
- Nivel de PH, cloro, turbidez fuera de rango.
- Temperatura del agua o ambiente o humedad relativa y CO2 fuera de los márgenes tolerables.
- Presencias de bacterias o virus.
- Ahogamientos.

## Actividades de Animación

Estas actividades están subcontratadas a una empresa externa. Cuando contratamos monitores de alguna actividad, mantenemos reuniones con estos monitores y explicamos el funcionamiento del hotel y el trato que mantenemos con los clientes.

Puesto que los monitores contratados son expertos en su materia, se explica el funcionamiento del ejercicio concreto y como realizarlo para que el cliente no tenga que sufrir daño alguno en la realización de la actividad.



## Centro Wellnes

En estas instalaciones se encuentra el gimnasio y el SPA. El SPA lo tenemos externalizado con una empresa externa. No obstante, si existiera alguna incidencia o queja por parte del cliente, ésta se gestionaría desde recepción.

En cuanto al gimnasio, contamos con maquinaria para que el cliente pueda utilizarlo. No obstante, no contamos con monitores específicos en el gimnasio puesto que no impartimos clases, sino que el cliente lo utiliza de manera libre.

## Quejas y reclamaciones de clientes

La reputación *online* afecta a la imagen de nuestra compañía. Tiene gran impacto sobre la comercialización de nuestros hoteles, siendo ésta cada vez más importante en la toma de decisiones por parte del posible cliente, así como por parte de los TTOO; contrataciones y precios vienen en muchas ocasiones determinados en función de los índices de reputación de cada hotel. Por este motivo, el director del hotel debe mantener un papel activo en la gestión de la reputación *online*. El 100% de los comentarios negativos deben pasar por la necesaria supervisión del responsable antes de su publicación.

La respuesta se hará en el idioma en que se recibe la opinión, (español, inglés, alemán y francés por parte del hotel). Si el idioma fuera otro (holandés, noruego, etcétera, ) y hay empleados en Recepción u otro departamento que domine el idioma en cuestión, se responderá en el mismo idioma. En caso contrario debe hacerse por defecto en inglés.

Nuestros hoteles mantienen encuestas y procesos para poder mejorar continuamente, para ello cuenta con herramientas para conocer las opiniones de nuestros clientes. Las quejas se dividen entre: quejas y comentarios *online*, quejas *in situ* y hojas de reclamaciones.

## Quejas online

Las quejas *online* se dividen a su vez en varios apartados dependiendo de su fuente y contamos con una política interna en la que están explicados todos los procedimientos:

- **Recibidas por Redes sociales y en Online Travel Agencies:** El director del hotel es el máximo responsable de la gestión de los comentarios. El director del hotel (o en su defecto la persona designada para las tareas de gestión de la opinión de clientes) recibirá diariamente los comentarios recibidos para proceder a su valoración y contestación, a través de las alertas creadas en *Review Pro*. Cuando se reciba un comentario negativo, es necesario crear un caso en la plataforma e investigar la queja del cliente para de esta manera poder dar una respuesta oportuna. La política de Cansur es la de responder al 100% de los comentarios negativos en un máximo de 72 horas así como al 50% de los comentarios neutros y al 50% de los comentarios positivos. Estas respuestas deben cumplir los requisitos establecidos en la política de la sociedad, entre los que destacan: respuesta personalizada, creación de empatía con el cliente, agradecer al cliente su opinión, humildad para pedir disculpas, respuesta honesta, ofrecer soluciones posibles al cliente y evaluar posibles compensaciones.
- **Encuestas internas:** cuando un cliente se aloja en el hotel, se le realiza una encuesta durante su segundo día de estancia por vía de SURF THE WEB. Se trata de una encuesta corta para asegurarnos que el cliente ha tenido una correcta bienvenida y de que su primera impresión ha sido buena. Si obtenemos algún mal comentario, contactamos con el cliente, identificamos su queja y proponemos las mejoras necesarias. Estas quejas se archivan en el libro digital de novedades para ejercer un control sobre todas las quejas y las soluciones aportadas. Además, el penúltimo día también se realiza una encuesta para comprobar que la estancia del cliente ha sido correcta y que nuestro cliente ha quedado contento.

- **Quejas plataformas.** En este punto encontramos las quejas y comentarios de Booking, Tripadvisor, etc. Tenemos establecidos unos procedimientos para responder a los comentarios. Las prioridades de respuestas son siempre los comentarios negativos y siempre son respondidos por el personal de relaciones públicas ya que tienen la formación y experiencia específica para realizarlo. Cuando se identifica un comentario negativo, siempre se investigan las causas y las soluciones a estas quejas son personalizadas a cada cliente dependiendo del comentario.

Desde Cansur contamos con la herramienta *Review Pro* que nos permite analizar las encuestas, observar los índices de respuestas a comentarios etc. Además, como procedimiento interno contamos con el libro digital de novedades, donde anotamos todas las quejas realizadas junto con las soluciones que se proponen para satisfacer a los clientes.

## Quejas in situ

Se trata de las quejas realizadas por los clientes de forma presencial en el hotel. Estas quejas siempre las gestionamos y damos respuesta de una forma personalizada a cada cliente.

En algunas ocasiones, el personal de recepción está capacitado para dar soporte y solución a la queja del cliente. No obstante, también se puede dar aviso al departamento de relaciones públicas.

Si la queja es sobre los servicios de restauración, las quejas son tramitadas por los *hosters* o los encargados directamente.

Las quejas sobre las piscinas o jardines son gestionadas por el personal del bar de la piscina o por recepción.

En caso de que la queja del cliente no se haya podido solventar, el director o subdirector gestionarían estas quejas con el cliente. Además, todas las quejas quedan inscritas en el Libro Digital de Novedades para asegurarnos el correcto archivo de las mismas.

## Hojas de Reclamaciones formales

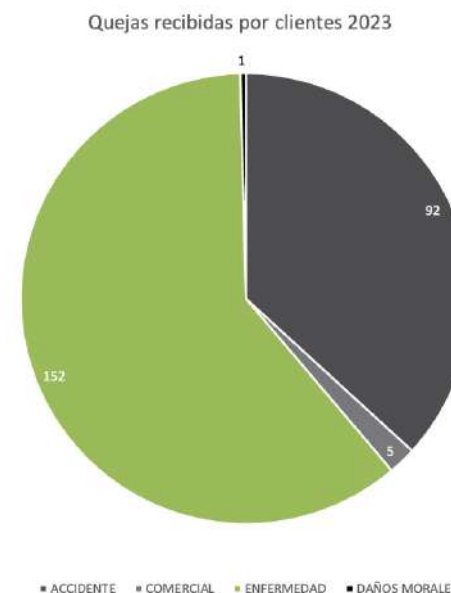
Las hojas de reclamaciones tienen más uso en los turistas españoles que en turistas extranjeros.

Primeramente, las quejas se tratan como una queja *in situ* y se procura dar una solución práctica sobre ellas. No obstante, si el cliente no ha quedado conforme con el soporte que le proporcionamos, puede decidir realizar una reclamación formal.

Estas hojas de reclamación se entregan a los clientes cuando lo solicitan y el hotel las tramita de forma digital siguiendo el curso legal. La queja se archiva y, si el cliente la entrega al organismo correspondiente, cuando viene el inspector, se le atiende de la mejor manera posible.

Hemos recibido un total de 249 quejas de clientes, que hemos distribuido en tres tipologías: accidente, comercial y enfermedad. Todas las quejas han sido resueltas por nuestro personal y la distribución de las quejas por tipología se muestra a continuación:

- Accidente: 92
- Comercial: 5
- Enfermedad: 152



## 8.5. Proveedores

Dado que desde Cansur siempre velamos por el buen reconocimiento de la empresa, contamos con un manual de procedimientos sobre la contratación a proveedores.

La misión principal del departamento de compras es realizar las compras necesarias, en el momento requerido, con la cantidad justa, a buen precio y en buena calidad. Para ello, se ha automatizado el proceso de compras, lo que conlleva a minimizar costes, aumentar rotación de mercancías, fomentar buenas relaciones con proveedores y conseguir buena integración con el resto de los departamentos.

Principales funciones del departamento de compras:

- Asegurar el suministro de materias primas, productos o servicios a todos los departamentos
- Negociar con proveedores, acuerdos de compra respetando calidades, precios y plazos de entrega
- Control de *stocks*, saber lo que hay y qué falta, asegurar la continuidad del stock.
- Evaluación de proveedores, medir y supervisar su rendimiento
- Cumplimiento de las propias políticas de compras, seguimiento a los acuerdos alcanzados y penalización por incumplimientos
- Colaboración con otros departamentos, conocer operatividad y requerimientos
- Mantenerse actualizado en cuanto a las novedades de mercado, materiales o servicios

Las políticas del departamento de compras hacen referencia a una serie de pautas genéricas que se deben aplicar de manera transversal para la consecución de los objetivos del departamento de compras, quedando estos últimos fijados de forma precisa. Además, el departamento de compras está diversificado en las tareas para asegurar que se cumpla con el comportamiento ético requerido. Con carácter general, las correctas políticas del departamento de compras deben tener en cuenta aspectos tan variados como:

- La relación existente entre compras y proveedores
- Los productos y/o servicios susceptibles de adquisición para el desarrollo de nuestra actividad empresarial

- La determinación de la inversión que podemos realizar por parte de nuestra empresa

Estas políticas deben de seguir una serie de pautas como:

- Obligatoriedad para que todas las adquisiciones pasen por el Departamento de Compras
- Prohibición de recibir cualquier obsequio de los proveedores
- Tener continuidad en el abastecimiento de la empresa
- Gestión de las mercancías, estandarización de los productos
- Mantener los niveles de calidad de los productos
- Gestión de Stocks, evitar duplicidad de pedidos, controlar mermas y evitar almacenar productos obsoletos por mala gestión de compras
- Gestión coberturas de inventarios, indicadores de rotaciones
- Gestión Acuerdo de Compra, negociar falta de suministros, descuentos y forma de pago
- Gestión de Proveedores, seleccionar los mejores
- Solicitar el envío de muestras antes de seleccionar proveedores
- Analizar si se acepta o no una nueva lista de precios
- Realizar visitas periódicas a los proveedores y sus competencias
- Visitar de manera frecuente los economatos y almacenes del hotel
- Realizar previsiones en la demanda para parametrizar cuando se compra
- Verificar que se cumplan las órdenes de compra emitidas
- Renegociar los servicios que prestan los proveedores
- Consideraciones Éticas, políticas ambientales
- Aplicar estrategias que sean de utilidad en la gestión de lo que compra la empresa

Desde Cansur intentamos promocionar el comercio local y los productos de kilómetro 0 por lo que proponemos a nuestro departamento de compras estos productos locales que benefician a nuestros hoteles. Además, consideramos que cumplimos con la cadena de sostenibilidad y ahorramos energía y combustible debido a la cercanía de nuestros proveedores.

Para seleccionar un nuevo proveedor con el que trabajar, revisamos las siguientes variables:

- **Ética empresarial:** revisamos la integridad, transparencia y apertura, rechazo de corrupción y soborno, obsequios, atención y hospitalidad.
- **Cumplimiento:** cumplimiento de las leyes y reglamentos y competencia leal y cumplimiento con la legislación anti-monopólica.
- **Derechos Humanos y derechos laborales:** remuneración y horas de trabajo y no discriminación.
- **Salud y seguridad en el trabajo:** cumplir con legislación, aceptar políticas de Cansur, condiciones de trabajo seguras, investigación de posibles accidentes.
- **Gestión Ambiental:** legislación ambiental, clasificación y entrega de sus residuos, identificación y correcta eliminación de las sustancias peligrosas, reducción del uso de energía, agua y materias primas, obtención de todos los permisos medioambientales.
- **Productos y Servicios:** Calidad y excelencia, propiedad intelectual y activos de la compañía.
- **Sostenibilidad:** se realizarán las correcciones necesarias por Cansur y política de la cadena de suministro sostenible.

Además, se establecerán unos protocolos de evaluación periódica de los proveedores mediante unos criterios de evaluación propuestos por Cansur.

DALI es una aplicación pensada para facilitarnos el trabajo diario, agilizando y automatizando procesos de gran complejidad. Es un programa escalable y adaptable a todas las necesidades. A partir de la puesta en marcha de este nuevo procedimiento de compras, vamos a sacar más rendimiento a esta herramienta para conseguir una mejora en todos los procesos de la gestión de compras.

## Control de Calidad e Higiene

Se refiere al énfasis de calidad que enmarca la organización entera, desde el proveedor hasta el consumidor. La administración de la calidad enfatiza el compromiso administrativo de llevar una dirección continua y extenderla a toda la empresa en todos los aspectos.

Durante el ejercicio de 2023, no existen denuncias en cuanto a proveedores. Sin embargo, cuando hay algún tipo de incidencias o no conformidades, realizamos un seguimiento para poder cumplir con dichas conformidades.





## 8.6. Información fiscal

En Cansur estamos firmemente comprometidos con el fomento de la actuación fiscal responsable, nos comprometemos a velar por la adecuada elaboración de la contabilidad y de los Estados Financieros y su adecuación a la realidad financiera, debiendo seguirse estrictamente las directrices de comportamientos marcadas y cumplir con las obligaciones de reporte y conservación documental pertinente.

Por esta razón en todas las declaraciones con la Hacienda Pública se aportarán lealmente todos los hechos de transcendencia tributaria. Sus principios se basan en la prudencia, transparencia y minimización del riesgo fiscal.

Es responsabilidad de la empresa el asegurarse de que los registros contables y financieros de la misma cumplan los máximos criterios de exactitud e integridad, acorde con el ordenamiento jurídico y las guías y principios normativos.

Por otra parte, los beneficios antes de impuestos, las subvenciones públicas recibidas y las aportaciones a ONG's, se detallan a continuación:

País	2022	2023
España	10.912.463,71	15.897.266,28

En 2023, hemos realizado pagos de impuestos sobre sociedades por importe de 3.115.917,80 euros.

Desde Cansur, tenemos el compromiso de no financiar las actividades de ningún partido político.



## ANEXO I

Anexo I. Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad

Marco de <i>Reporting</i> utilizado	1	101; 102-50; 102-54; 102-55; 102-56
Modelo de negocio	2	102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-18; 102-14; 102-15; 102-30
Análisis de materialidad	3	102-46; 102-47
Cuestiones medioambientales	4	
Gestión ambiental	4.2	102-12; 102-29; 101-30; 307-1; 305-1; 305-2
Contaminación	4.1	305-3; 305-6; 305-7
Economía circular	4.5	301-2
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.5	306-2; 301-3
Consumo de agua y el suministro de agua	4.3	303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	4.3	301-1
Consumo directo e indirecto de energía	4.3	302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética	4.3	302-4; 302-5

Uso de energías renovables	4.3	302-1
Cambio climático	4.2	
Emisiones de gases de efecto invernadero	4.2	305-1; 305-2; 305-3; 305-6
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.2	201-2
Metas establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones y medios implementados	4.2	305-5
Biodiversidad	4.7	
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	4.7	304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	4.7	304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Cuestiones sociales y relativas al personal	5	
Empleo		102-31
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	5.2	102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional	5.2	102-8

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	5.2	401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	5.2	102-35; 102-36; 405-2
Brecha salarial	5.3	102-38; 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos	5.4	102-35
Pago a los sistemas de previsión social y ahorro	5.4	201-3; 401-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.5	401-3
Porcentaje de empleados con discapacidad	5.6	405-1
Organización del trabajo	5.7	
Organización del tiempo de trabajo	5.7	401-3; 407-1
Número de horas de absentismo	5.8	403-2
Medidas de conciliación	5.5	401-2; 401-3
Seguridad y Salud	5.9	
Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo	5.9	403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-8; 102-21
Accidentes de trabajo	5.9	403-2, 403-9; 403-10
Relaciones sociales	5.10	
Organización del diálogo social	5.10	102-33; 102-41; 402-1
Empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5.10	

Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.10	403-4
Formación	5.11	102-13
Horas de formación por categorías profesionales	5.11	404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	5.11	404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	5.6	405-1; 102-12
Igualdad	5.12	405-2
Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	6	
Aplicación de procedimientos de debida diligencia	6.1	102-16; 102-17
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	6.2	102-16; 102-17
Denuncias por casos de vulneración de los Derechos Humanos	6.3	102-17; 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	6.4	102-16; 408-1; 412-2; 412-3
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	7	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	7.1	102-16; 102-17; 102-20; 205-2; 205-3; 418-1



Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	7.3	102-16; 102-17; 102-21; 205-2; 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	7.4	102-43
Compromiso social	8	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	8.1	102-43; 413-1; 413-2
Gestión responsable de la cadena de suministro	8.5	102-9; 102-10; 308-1; 414-1
Gestión de la relación con los consumidores	8.4	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.4	416-1; 417-1; 409-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	8.4	416-2
Información fiscal y transparencia	8.6	
Los beneficios obtenidos país por país	8.6	201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas	8.6	201-4; 415-1





## FORMULACION DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

---

El estado de Información No Financiera correspondiente a Cansur, S.L. que corresponde al ejercicio 2023 ha sido formulado por los Administradores Mancomunados en su reunión de 31 de marzo de 2024 y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmado en todas sus hojas por los Administradores Mancomunados, en prueba de conformidad.

Cansur, S.L.



**Sr. Robert Cabrera Plana**  
**Administrador Mancomunado**



**Srta. Judith Cabrera Plana**  
**Administradora Mancomunada**

# INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE CANSUR, S.L. DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Fecha Presentación: 12/05/2024

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE CANSUR, S.L. DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

A los socios de Cansur, S.L.:

### **Introducción**

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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023 de Cansur, S.L. (en adelante, Cansur), que forma parte integrante del informe de gestión.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión de Cansur, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores mancomunados de Cansur, S.L.. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I del citado EINF.

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

### **Nuestra independencia y control de calidad**

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

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

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

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requerimientos 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).

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Cansur 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 de Cansur para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por Cansur y descrito en el apartado 3, 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 2023.
- 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 2023.



- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores Mancomunados 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 de Cansur, S.L. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la Tabla incluida en el Anexo I del citado EINF

## 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.



---

Gloria Parellada de Griñó  
Doce de mayo de 2024