



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022

El informe ha sido elaborado en base a la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (*Global Reporting Initiative*) en su versión "Estándares". Se han analizado las actividades de Bull Hotels con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con su estrategia en los sectores de explotación hotelera y otros servicios relacionados.

Los aspectos materiales identificados se han estructurado en base a seis ámbitos: Gobierno Corporativo, Ambiental, Laboral, Social, Económico y Gestión de Producto y Servicio. A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:

ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO	
Transparencia, Ética e Integridad	Políticas para garantizar que se opera de una forma transparente, ética e íntegra.
Gestión del Riesgo	Procedimientos de diligencia debida, políticas y procedimientos comunicados al personal para garantizar una correcta gestión del riesgo.
Corrupción y Soborno	Medidas adoptadas, y control de las mismas, para evitar situaciones de corrupción y de soborno.
Cumplimiento regulatorio	Políticas y procedimientos para garantizar el estricto cumplimiento de la regulación aplicable, monitorizando continuamente todo cambio que se pueda producir en esta.
AMBIENTAL	
Gestión eficiente de los Recursos	Actuaciones para reducir el consumo y suministro de agua, materiales y energía en el desarrollo de la actividad.
Economía Circular	Apuesta de la organización por la prevención, el reciclaje, la reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.
Cambio climático	Cumplimiento en materia medioambiental.
LABORAL	
Conciliación	Impulso de medidas para garantizar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
Igualdad y Diversidad	Medidas implementadas en la organización para fomentar la diversidad, asegurar la igualdad de oportunidades y garantizar la proporción de una retribución justa a todas las personas empleadas.
Formación y Retención del Talento	Programas para mejorar el desarrollo de aptitudes de las personas trabajadoras a través de formación continua, adaptada a necesidades individuales.
Seguridad y Salud de los Empleados	Asegurar que las condiciones de los puestos de trabajo garantizan la seguridad y salud de nuestras personas empleadas.
SOCIAL	
Compromiso Social	Contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera. Aseguramos contar con canales de comunicación bidireccionales para impulsar las relaciones y colaboraciones con la Comunidad Local.
ECONÓMICO	
Cadena de Suministro	Apuesta por una cadena de suministro responsable.
Sostenibilidad del negocio a largo plazo	Medidas para asegurar la rentabilidad y la continuidad del negocio a largo plazo.
GESTIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO	
Relación con Clientes	Canales de comunicación establecidos para garantizar una comunicación transparente y fluida con los clientes.
Seguridad y Salud de Clientes	Compromiso de velar por la máxima seguridad y salud de sus clientes a lo largo de toda la cadena de valor de la organización.

A continuación, se muestran los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo de Bull:

Tipo de riesgos	Descripción	Medidas de gestión y control
GLOBALES		
Riesgos del sector	Posible bajada de demanda turística por el aumento del precio de materias primas. Como consecuencia de la Guerra de Ucrania y la subida del petróleo. Turistas con menor poder adquisitivo, podrían escoger otros destinos turísticos. Disminución de la oferta de vuelos desde origen por quiebras de aerolíneas, muy influenciadas por el precio del petróleo. Los cambios climáticos. Con la sequía puede suponer el encarecimiento del suministro de agua, y como consecuencia de otros productos básicos.	Búsqueda de alternativas enfocadas a conseguir en el medio y largo plazo: • fidelizar clientes • comenzar relaciones comerciales con nuevos clientes • estabilizar precios y tarifas desde origen
Riesgos geopolíticos	La situación de inestabilidad que trae consigo la Guerra Rusia y Ucrania. Además, esta situación podría ocasionar efectos notables, como la inflación de productos energéticos y el encarecimiento de determinados productos básicos, así como inestabilidad de la economía global.	Análisis del potencial impacto en el Grupo y búsqueda de alternativas en contratación de proveedores.
NEGOCIO		
Riesgos distribución del portfolio	Sector con elevada competitividad y concentración de actividad en la isla de Gran Canaria. Incremento de la planta hotelera en uso y de vivienda turística en Gran Canaria	Identificación de principales competidores. Acciones enfocadas a la diferenciación de los competidores.
Riesgo de negocio	Aquellos generados de la inadecuada gestión de procesos y recursos humanos, materiales y tecnológicos. Se incluye en esta categoría la dificultad de adaptarse a los cambios de la demanda y a las necesidades de los clientes.	Control continuo del grado de satisfacción de los clientes y empleados. Identificación de oportunidades para adaptarse a las necesidades de los clientes. Implantación de medidas para cubrir la demanda.
Seguridad alimentaria	Riesgo en la conservación de productos perecederos a disposición de los clientes en los distintos recintos hoteleros.	Velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en las instalaciones. Formación de los empleados que manipulan alimentos.
TECNOLÓGICOS		
Riesgos tecnológicos	Fugas de datos o uso ilícito de información reservada para el grupo y sus clientes. Durante la pandemia ha habido proliferación de virus y alertas phishing, cada vez más elaborados.	Cumplimiento de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) y revisión continua de la información mediante la subcontratación de servicios de aseguramiento de datos y software. Análisis del potencial impacto y trabajar en la prevención y protección ante tales amenazas, para poder garantizar la actividad sin ningún tipo de riesgo o colapso de los sistemas.

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Bull Hotels apuesta por el desarrollo sostenible, capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y las posibilidades de futuras generaciones. El respeto medioambiental, así como la responsabilidad social son los fundamentos básicos para cumplir con estos compromisos. Es por ello por lo que todos los hoteles del Grupo cuentan con las licencias establecidas por la normativa aplicable para operar, entre la que se encuentra aquella que regula los requisitos medioambientales que deben cumplir las diferentes instalaciones dentro de los hoteles (instalaciones térmicas, frigoríficas, eléctricas, etcétera). En este sentido, se realizan revisiones periódicas de las mismas por empresas externas con el objetivo de asegurar el adecuado grado de conservación y mantenimiento de cada instalación, de forma que cualquier incidencia que pudiera ponerse de manifiesto sea remediada a la mayor brevedad, y que su utilización cumple todos los requisitos medioambientales establecidos de acuerdo con la normativa vigente.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se ha puesto de manifiesto ninguna incidencia digna de resaltar en el cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, lo que viene a reforzar el compromiso del Grupo con el cumplimiento y respeto por la norma medioambiental.

Política del Grupo

Bull Hotels está comprometido con el bienestar de los huéspedes y con la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno en el que se ubican los hoteles. El Grupo es consciente de los efectos de su actividad en el medio ambiente, y trabaja en prevenir y anticiparse a las posibles contingencias ambientales, así como integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, apostando por reducir sus impactos.

Ante esta realidad, Bull Hotels, en el marco de su Código Ético, recoge el deber de actuar siempre con respeto al medio ambiente, comprometiéndose además a conservar y preservar el mismo, respetando la legalidad vigente en esta materia, adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental en el desarrollo de sus actividades. Para continuar impulsando este compromiso, en 2021 se dedicaron recursos a la prevención de la degradación medioambiental y se realizaron inversiones encaminadas a la reutilización de la energía y la reducción de consumo de recursos emisores de gases de efecto invernadero.

En el 2022, Bull Hotels, sigue trabajando con el desarrollo e implementación de la política interna que establece la estrategia de sostenibilidad del Grupo. Dicha política es accesible a los clientes en las revistas internas del Grupo, así como en la página web corporativa, web app y redes sociales.

Efectos de la actividad de Bull Hotels en el Medio Ambiente

El Grupo es consciente de los efectos de la actividad hotelera en el medioambiente, por lo que es su firme intención fomentar una gestión sostenible en su entorno, fijándose como objetivo el ahorro energético en los hoteles.

Para cumplir con el compromiso del Grupo con el medio ambiente en el último año se han adoptado una serie de medidas enfocadas a la sostenibilidad ambiental para los próximos años:

MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE BULL HOTELS

Se han aplicado criterios de eficiencia y sostenibilidad en todos los procesos y decisiones con impacto al medio ambiente, utilizando la innovación, la ecoeficiencia y las energías renovables, incluida la prevención de la contaminación, consumir los recursos eficientemente y reducir el volumen de residuos generados.

El Grupo asegura el cumplimiento de los requisitos legales, comprometiéndose con la mejora continua de los aspectos ambientales identificados para su actividad.

Se promueven las prácticas sostenibles y respetuosas con el medio entre nuestros clientes y proveedores, desarrollando acciones que contribuyen a la mejora de los entornos en los que se ubican sus hoteles.

Potenciar la responsabilidad medioambiental a todos los niveles de la empresa para el cumplimiento del compromiso que lleva a cabo el Grupo Arkadia.

Promover buenas prácticas en materia de medio ambiente en las actividades del Grupo como el consumo responsable de las materias primas, la minimización de residuos de un solo uso o, en su defecto, el reciclado del mismo.

En concordancia con el enfoque de sostenibilidad, el Grupo ha adoptado tanto medidas de prevención de reciclajes y reutilización de residuos como acciones para combatir el desperdicio de alimentos en los hoteles.

Además, en el ejercicio 2022 se obtuvo también la certificación Biosphere en todos los hoteles Bull, para seguir trabajando en la sostenibilidad, con el fin de situar al Grupo Arkadia en el mapa como cadena comprometida con la sostenibilidad en todos los ámbitos de su negocio.

Riesgos identificados

Para la identificación de los principales impactos y riesgos en el ámbito ambiental se ha considerado tanto las instalaciones hoteleras en las que el Grupo desarrolla su actividad como la gestión de las mismas.

Con el fin de mostrar los principales impactos y riesgos más significativos en el ámbito medioambiental, se han considerado tanto los hoteles en los que el Grupo ofrece sus servicios como la gestión de dichos hoteles.

ASPECTO	IMPACTO
Consumo eléctrico	Agotamiento de recursos y contaminación atmosférica
Consumo de agua	
Consumo de gas	
Generación de residuos	
Calificación energética de los edificios	
Emisiones de CO ₂ asociadas a las instalaciones térmicas y frigoríficas de los hoteles	Contaminación del suelo y agua
Residuos de envases metálicos con restos de sustancias peligrosas	
Residuos de pintura, barniz, laca, disolventes, etc.	

Sobre estos aspectos, el Grupo mantiene un compromiso constante de mitigación y reducción de estos riesgos y, por ello, durante el ejercicio 2022 ha dedicado una parte importante de recursos a garantizar que tanto sus instalaciones como los medios con los que trabajan sean más respetuosos con el medio ambiente.

Como una línea más de control del riesgo ambiental, se implementa el control de los requisitos legales de aplicación, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local, gracias al cual durante el periodo objeto del presente informe no se ha originado ningún incumplimiento.

Gestión y desempeño medioambiental

Contaminación

Bull Hotels cuenta con procedimientos en las distintas etapas de gestión y desarrollo de la actividad hotelera para asegurar una adecuada gestión de los posibles impactos medioambientales en base al enfoque de sostenibilidad medioambiental del Grupo.

Economía Circular: prevención y gestión de residuos

El Grupo entiende que el paso de una economía lineal a una circular es un paso clave en la mejora y el cuidado medioambiental, ya que conlleva una reducción considerable de los residuos mediante un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles. Por ello, el Grupo se encuentra desarrollando un listado de todos los residuos que se generan como consecuencia de su actividad empresarial, para gestionarlo de manera eficaz y sostenible, y en aras a maximizar la productividad de los recursos empleados en la actividad hotelera. Además, la cadena Bull Hotels, tiene un contrato con la Fundación Ataretaco, que se encarga de la recogida de los distintos tipos de residuos peligrosos, para darle posteriormente tratamiento y trazabilidad adecuados.

Plan de Gestión de Residuos

En todos los hoteles del Grupo, habiendo obtenido el certificado Travelife y Biosphere Sustainable, se ha implantado el siguiente sistema de separación de residuos en origen que permite su reciclaje:

- Segregación de los diferentes tipos de residuos generados en los hoteles, separándose entre peligroso y no peligroso y por tipos dentro de estos grupos (papel y cartón, vidrio, aceite usado, envases y orgánico).
- Los residuos peligrosos se segregan acorde a los requisitos legales establecidos.
- Los muebles y enseres retirados que mantienen buena calidad durante los cambios en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a organizaciones locales.
- Formación y concienciación a la plantilla de los hoteles sobre la importancia de la segregación de residuos.
- Desarrollo de acciones encaminadas a la reducción de la generación de residuos, mediante la reducción de plásticos de un solo uso mediante la implementación progresiva de la eliminación de pajitas y cubertería de plástico, bolsas de lavandería, etc.

Prevención del desperdicio de alimentos

En lo referente a este apartado, el Grupo es consciente de que, debido al desperdicio de alimentos, no únicamente se pierden estos recursos, sino también otros asociados con su producción o transporte. El origen del desperdicio de alimentos se genera en el proceso de preparación/elaboración de cada uno de los servicios de restauración ofertados por los hoteles.

Los hoteles, para minimizar el impacto de desperdicios, aplican en la cadena de producción procesos, fichas técnicas y estándares de elaboración para garantizarlos. Estos se aplican desde la previsión de necesidades (pedidos), elaboración, conservación y rotación de todos los productos garantizando además la mejor calidad.

El Grupo ha implementado una serie de acciones enfocadas a combatir el desperdicio de alimentos tales como la realización de pedidos semanales, el trabajo diario con la salida de alimentos al buffet o la utilización de la elaboración sobrante como comida para el personal, siempre que supere las condiciones necesarias para ello.

Uso sostenible de los recursos

Debido a la preocupación social derivada del cambio climático, a continuación, se presentan los principales recursos que utiliza el Grupo. para le reducción de consumo y emisiones de cada uno de los hoteles.

AGUA

Se han implantado medidas de ahorro del consumo de agua, tales como la instalación de riegos en jardines por goteo, dispositivos de reducción de consumo a través de grifos temporizados en todos los baños de áreas comunes de los hoteles, la instalación de novedosos sistemas de regulación del caudal de agua, la formación y sensibilización de los empleados, así como el rediseño de las pautas y actuaciones operativas en cocina y pisos.

El consumo anual por hotel viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de agua (m ³)	
	2022	2021
Hotel Astoria	11.332	7.941
Hotel Costa Canaria	71.319	67.545
Hotel Dorado Beach	53.053	38.776
Hotel Escorial	42.590	34.500
Hostelería Canaria	63.017	39.221
Bull Hotel	25.020	20.009
Total	266.331	207.992

El consumo anual del Grupo ha aumentado respecto al 2021 como consecuencia de la recuperación de la actividad durante el ejercicio 2022.

MATERIAS PRIMAS

(301-2, 301-3) Si bien el consumo de materias primas no es un aspecto que haya resultado significativo para el Grupo en su análisis de riesgos ambientales, la normativa europea sobre plásticos de un solo uso sí que tiene un impacto relevante. Por ello, se ha aplicado un plan para cambiar el 65% de los desechables de plástico de un solo uso en todos los hoteles por artículos biodegradables.

Adicionalmente, se está evaluando la forma de reducir los artículos de plástico de un solo uso. En algunos de los hoteles, se ofrece agua no embotellada para reducir el consumo de plástico. Los vasos de plástico de las habitaciones se han sustituido por vasos de cristal. Y se estudia que otros artículos con envoltorios de plástico como los dulces, desaparezcan o sean sustituidos por alternativas más sostenibles.

Por último, entre las acciones adoptadas, la instalación del sistema de comunicación Hotelkit desde el ejercicio 2018 ha garantizado la comunicación interna del Grupo a través de una plataforma informática y ha reducido consumo de papel considerablemente. Así mismo, se ha reducido también el consumo de papel, ofreciendo a nuestros clientes la posibilidad de hacer el check-in online. Al igual que se ofrece información a través de los códigos QR para acceder a nuestra webapp y así se evita el uso excesivo de papel.

ELECTRICIDAD

El Grupo ha ido implementado medidas de ahorro enfocadas a mejorar la eficiencia energética de los hoteles. Entre las más destacables está el cambio de todas las luces halógenas a Led en 2018, permitiendo reducir el consumo de energía eléctrica en los hoteles considerablemente.

El consumo anual por hotel viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de electricidad			
	Consumo Total (MWh)		Consumo medio por cliente en kw	
	2022	2021	2022	2021
Hotel Astoria	609	564	7,06	16,7
Hotel Costa Canaria	2.528	1.863	16,04	27,7
Hotel Dorado Beach	2.199	1.711	12,6	11,7
Hotel Escorial	2.181	1.917	12,3	16,10
Hostelería Canaria	2.894	1.823	9,28	11,90
Bull Hotel	2.039	1.838	15,81	20,08
Total	12.449	9.716	12,18	17,36

Durante el año 2021, algunos hoteles permanecieron cerrados durante los primeros meses del año debido a las restricciones de movilidad impuestas por la pandemia. Sin embargo, en el año 2022, todos los hoteles se mantuvieron abiertos durante todo el año, lo que resultó en un aumento significativo en el consumo de la electricidad. Se ha comenzado con la instalación de placas fotovoltaicas con el objetivo de disminuir el consumo eléctrico en los siguientes años.

CONSUMO DE GASÓLEO A

El Grupo emplea para la realización de su actividad Gasóleo A empleado por lo general en las instalaciones térmicas de los hoteles.

El consumo anual viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de Gasóleo A (m³)	
	2022	2021
Hotel Astoria	26	19
Hotel Costa Canaria	1,4	5
Hotel Dorado Beach	49	46
Hotel Escorial	35	71
Hostelería Canaria	133	55
HBull Hotel	6,2	18
Total	251	214

El aumento del total del consumo de Gasóleo A durante el 2022 viene explicado por la recuperación progresiva de la actividad del Grupo. En el caso específico del Hotel Costa Canaria, Hotel Escorial y Hotel Reina Isabel, el consumo de Gasóleo A es menor porque en los últimos años se viene haciendo un mayor uso del gas propano.

CONSUMO DE PROPANO

El propano se emplea casi en su totalidad en las cocinas de los hoteles. Desde el 2018 se redujo sustancialmente el consumo del mismo fruto de las medidas de sostenibilidad implantadas por el Grupo, destacando la instalación de paneles fotovoltaicos en varios de los hoteles del Grupo. (Bull Eugenia Victoria, Bull Costa Canaria y Bull Dorado Beach).

El consumo anual de propano viene expresado en el siguiente detalle:

HOTEL	Consumo de propano			
	Consumo Total (Tn)		Consumo medio por cliente en kgs	
	2022	2021	2022	2021
Hotel Astoria	5	5	0,06	0,14
Hotel Costa Canaria	57	46	0,36	0,51
Hotel Dorado Beach	15	9	0,09	0,08
Hotel Escorial	28	9	0,16	0,07
Hostelería Canaria	19	12	0,06	0,08
Bull Hotel	41	44	0,32	0,48
Total	165	125	0,17	0,22

Al igual que los indicadores anteriores, se puede observar que el consumo de propano ha aumentado como consecuencia de la mejora de la actividad del Grupo.

Cambio Climático

La gestión de aspectos con impactos sobre el cambio climático se realiza mediante los sistemas de gestión ambiental implantados en las empresas, teniendo por objetivo optimizar los consumos de recursos.

Para el estudio de las emisiones asociadas a las actividades del Grupo se ha calculado las emisiones de Alcance 1, originadas directamente por las actividades de los hoteles, y las emisiones de Alcance 2, derivadas del consumo eléctrico.

Alcance	Emisiones de gases de efecto invernadero (Tneq CO ₂)	
	2022	2021
Alcance 1	1.173	803
Alcance 2	3.212	1.943
Total	4.385	2.746

Durante el ejercicio 2022 han aumentado un 60% las emisiones de gases efecto invernadero respecto al ejercicio anterior. Esta variación se debe principalmente a la mejora de la actividad de del Grupo durante el ejercicio 2022 respecto al 2021.

Bull Hotels apuesta por el desarrollo sostenible capaz de seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes sin comprometer los recursos y las posibilidades de futuras generaciones. Es por ello que el Grupo promueve medidas orientadas a la adaptación al cambio climático, las más significativas hasta el ejercicio 2022 son las siguientes:

MEDIDAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Se ha reducido drásticamente la utilización de plásticos en los hoteles con acciones encaminadas al empleo de productos alternativos, que sean reutilizables y respetuosos con el medio ambiente.

Se han instalado paneles fotovoltaicos con el objetivo de aprovechar la energía solar, promoviendo de esta forma las energías renovables.

Se ha firmado con Endesa, un contrato con el que toda la energía que consumen los hoteles, es energía verde.

Se ha cambiado las luces halógenas de los hoteles y se han puesto Led con el objetivo de reducir el consumo de energía a dicho uso.

Se está promocionando el envío de información relativa a buenas prácticas ambientales entre los empleados del grupo, con el objetivo de concienciar a los trabajadores sobre el impacto del cambio climático en la salud.

Se controlan diariamente los consumos de suministros, con el fin de tener el control y poder fijar objetivos en cuanto a reducción de su uso

Se han puesto riegos automáticos en los jardines, evitando desperdicios de agua.

Se promueve la economía circular, trabajando con proveedores cercanos de la zona, y promoviendo los productos locales.

Se han digitalizado procesos administrativos, evitando el uso de papel.

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Bull Hotels entiende que el éxito debe ir unido a la sostenibilidad de la empresa, y es por ello que son conscientes de que, para alcanzar este objetivo, el personal es un pilar fundamental. Por ello el Grupo cuenta con diversas políticas:

- El **Código Ético** establece no solo un marco mediante el cual se protegen las condiciones laborales y derechos básicos de los trabajadores, si no que hace especial hincapié en la importancia de un ambiente de trabajo sustentado en la motivación y respeto.
- El **Plan de Igualdad** recoge las políticas y medidas llevadas a cabo por el Grupo enfocadas a alcanzar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral entre hombres y mujeres.
- **Protocolo de prevención y actuación en caso de acoso** el cual resume políticas para prevenir el acoso sexual y procedimientos a seguir en caso de que ocurra.

Empleados por tipo de contrato

A continuación, se muestra la distribución de los contratos fijos y eventuales de Arkadia, por sexo, categoría profesional y rango de edad.

	Nº empleados con contrato fijo		Nº empleados con contrato eventual		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Mujeres	225	174	144	149	369	323
Hombres	219	175	87	85	306	260
Total empleados	444	349	231	234	675	583

	Nº empleados con contrato fijo		Nº empleados con contrato eventual		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
< 25	7	2	19	18	26	20
26 – 35	64	46	59	64	123	110
36 – 45	108	71	70	64	178	135
46 – 55	138	117	53	66	191	183
> 56	127	113	30	22	157	135
Total empleados	444	349	231	234	675	583

Destacar que los contratos eventuales van disminuyendo conforme aumenta la franja de edad, que muestra la apuesta del Grupo por la estabilidad laboral de sus empleados.

	Nº empleados con contrato fijo		Nº empleados con contrato eventual		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Alta Dirección	1	1	-	-	1	1
Gerencia	13	12	1	-	14	12
Jefes de departamento	113	103	3	4	116	107
Administración	16	17	3	1	19	18
Recepcionistas y botones	37	35	18	17	55	52
Cocinero/as y freganchines	74	48	40	50	114	98
Camarero/as de pisos	94	66	89	87	183	153
Camarero/as	63	44	65	60	128	104
Otros	33	23	12	15	45	38
Total empleados	444	349	231	234	675	583

Igualdad

La compañía trabaja para fomentar la diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión de todas las personas trabajadoras dentro del Grupo, para evitar cualquier discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología o cualquier condición o circunstancia personal, física o social de sus empleados, así como la igualdad entre los mismos.

Es por ello que el Grupo cuenta con los siguientes compromisos para llevar a cabo estos objetivos:

- **El Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres (2018 – 2022)** resume planes de formación y sensibilización, así como políticas para impulsar el desarrollo para promocionar la conciliación laboral y familiar.
- **Código Ético** en el cual se recogen pautas a seguir para fomentar un ambiente de trabajo sustentado en el respeto y prohibiendo cualquier tipo de discriminación y abuso.
- **Protocolo de prevención y actuación en caso de acoso (406-1)**, el cual resume políticas para prevenir el acoso sexual y procedimientos a seguir en caso de que ocurra. Sobre este último, está constituida en la Comisión Instructora de Situaciones de Acoso que está formada por la dirección de Recursos Humanos y una representación sindical del personal.

Política de selección de proveedores

La compañía hotelera, está comprometida al cumplimiento de la normativa de defensa de la competencia evitando cualquier tipo de conducta o práctica que constituya o pueda constituir una colusión, abuso o restricción de la misma. Además, cuenta con un proceso de selección exhaustivo para la selección de proveedores con la finalidad de verificar un comportamiento profesionalmente honrado y que estos compartan los principios de la Sociedad definidos en su Código Ético.

En este sentido, el Grupo mantiene una base de datos actualizada de proveedores que cumplen los requisitos de calidad que establece su órgano de administración, basado en un método de evaluación y selección de proveedores cuya finalidad es evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas y que puedan estar ligadas a conductas poco éticas.

Adicionalmente, se solicitan diversas ofertas para las compras y prestaciones de servicios del Grupo, de forma que la selección de cada proveedor atienda a criterios de objetividad, eficiencia, economía o de otro tipo, siempre que sea debidamente justificado y acorde a los valores del Código Ético del Grupo.

Subcontratación de proveedores

Bull Hotels dispone de un protocolo relativo a la evaluación y selección de proveedores y a la gestión de pedidos con el fin de optimizar los suministros y contrataciones de la organización. En este protocolo se especifican las pautas a seguir para la homologación de los proveedores de forma previa a su contratación. Dicho procedimiento comienza con el estudio de solvencia y del grado de cumplimiento normativo de cada uno de los proveedores, tanto ya existentes, como de los nuevos. En este proceso de selección se tendrán en cuenta parámetros como certificaciones ambientales tales como ISO (9001 de Gestión de Calidad, 14001 de Gestión Ambiental, 26000 de Responsabilidad Social, entre otros), políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos, entre otros.



SUSTAINABILITY REPORT

(2022)

The report has been prepared based on the GRI's Global Sustainability Reporting Initiative (GRI) in its "Standards" version. The activities of Bull Hotels have been analyzed with the objective of knowing the notoriety of the aspects related to its strategy in the hotel operation sectors and other related services.

The material aspects identified have been structured based on six areas: Corporate Governance, Environmental, Labor, Social, Economic and Product and Service Management. Each of the points identified in each of the areas are:

MATERIAL ASPECT	DESCRIPTION
CORPORATE GOVERNANCE	
Transparency, Ethics and Integrity	Policies to ensure that it operates in a transparent, ethical and with integrity manner.
Risk management	Due diligence procedures, policies and procedures communicated to staff to ensure proper risk management.
Corruption and Bribery	Measures adopted, and control thereof, to avoid situations of corruption and bribery.
Regulatory compliance	Policies and procedures to guarantee strict compliance with the applicable regulation, continuously monitoring any changes that may occur in it.
ENVIRONMENTAL	
Efficient Resource Management	Actions to reduce the consumption and supply of water, materials and energy in the development of the activity.
Circular Economy	The organization's commitment to prevention, recycling, reuse and other forms of waste recovery and disposal.
Climate change	Compliance in environmental matters.
LABOR	
Conciliation	Promotion of measures to guarantee the reconciliation of work, personal and family life.
Equality and Diversity	Measures implemented in the organization to promote diversity, ensure equal opportunities and guarantee the proportion of fair remuneration to all employees.
Talent Training and Retention	Programs to improve the development of skills of workers through continuous training, adapted to individual needs.
Employee Health and Safety	Ensure that workplace conditions guarantee the safety and health of our employees.
SOCIAL	
Social Commitment	Contribution to the sustainable development of the community in which it operates. We ensure we have two-way communication channels to promote relationships and collaborations with the Local Community.
ECONOMIC	
Supply chain	Bet on a responsible supply chain.
Long-term business sustainability	Measures to ensure long-term profitability and business continuity.
PRODUCT AND SERVICE MANAGEMENT	
Relationship with Clients	Communication channels established to guarantee transparent and fluid communication with clients.
Customer Health and Safety	Commitment to ensuring the maximum safety and health of its clients throughout the organization's entire value chain.

Below are the main risks to which Bull Hotels is exposed:

Type of risks	Description	Management and control measures
GLOBAL		
Sector risks	Possible decrease in tourist demand due to the increase in the price of raw materials. As a consequence of the Ukrainian War and the rise in oil. Tourists with lower purchasing power could choose other tourist destinations. Decrease in the supply of flights from origin due to airline bankruptcies, greatly influenced by the price of oil. Climate changes. With the drought it can lead to an increase in the cost of the water supply, and as a consequence of other basic products.	Search for alternatives focused on achieving in the medium and long term: • build customer loyalty • start business relationships with new clients • stabilize prices and rates from origin
Geopolitical risks	The situation of instability brought about by the Russia and Ukraine War. Furthermore, this situation could cause notable effects, such as inflation of energy products and the increase in the cost of certain basic products, as well as instability of the global economy.	Analysis of the potential impact on the Group and search for alternatives in contracting suppliers.
BUSINESS		
Portfolio distribution risks	Sector with high competitiveness and concentration of activity on the island of Gran Canaria. Increase in the hotel plant in use and tourist housing in Gran Canaria	Identification of main competitors. Actions focused on differentiation from competitors.
Business risk	Those generated from inadequate management of processes and human, material and technological resources. Included in this category is the difficulty of adapting to changes in demand and customer needs.	Continuous control of the degree of satisfaction of customers and employees. Identification of opportunities to adapt to customer needs. Implementation of measures to cover demand.
Food safety	Risk in the conservation of perishable products available to clients in the different hotel facilities.	Ensure compliance with safety and hygiene regulations in the facilities. Training of employees who handle food.
TECHNOLOGICS		
Technologies Risks	Data leaks or illicit use of information reserved for the group and its clients. During the pandemic there has been a proliferation of viruses and phishing alerts, which are increasingly more elaborate.	Compliance with the LOPD (Organic Data Protection Law) and continuous review of information through outsourcing of data and software assurance services. Analysis of the potential impact and work on prevention and protection against such threats, in order to guarantee the activity without any type of risk or collapse of the systems.

INFORMATION ON ENVIRONMENTAL ISSUES

Bull Hotels is committed to sustainable development, capable of meeting current needs without compromising the resources and possibilities of future generations. Environmental respect, as well as social responsibility, are the basic foundations for fulfilling these commitments. This is why all the Group's hotels have the licenses established by the applicable regulations to operate, including those that regulate the environmental requirements that the different facilities within the hotels must meet (thermal, refrigeration, electrical, etc.). In this sense, periodic reviews are carried out by external companies with the aim of ensuring the appropriate degree of conservation and maintenance of each installation, so that any incident that may become evident is remedied as soon as possible, and that its use complies with all environmental requirements established in accordance with current regulations.

During the years 2022 and 2021, no incident worth highlighting has been revealed in compliance with current environmental regulations, which reinforces the Group's commitment to compliance with and respect for environmental regulations.

Group Policy

Bull Hotels is committed to the well-being of guests and the efficient management of the resources available in the environment in which the hotels are located. The Group is aware of the effects of its activity on the environment, and works to prevent and anticipate possible environmental contingencies, as well as integrate sustainability in all its processes, aiming to reduce their impacts.

Faced with this reality, Bull Hotels, within the framework of its Code of Ethics, includes the duty to always act with respect for the environment, also committing to conserve and preserve it, respecting the current legislation in this matter, adopting procedures to reduce the impact. environmental in the development of its activities. To continue promoting this commitment, in 2021 resources were dedicated to the prevention of environmental degradation and investments were made aimed at reusing energy and reducing the consumption of resources that emit greenhouse gases.

In 2022, Bull Hotels continues working with the development and implementation of the internal policy that establishes the Group's sustainability strategy. This policy is accessible to customers in the Group's internal magazines, as well as on the corporate website, web app and social networks.

Effects of Bull Hotels' activity on the Environment

The Group is aware of the effects of hotel activity on the environment, which is why it is its firm intention to promote sustainable management in its environment, setting energy savings in hotels as its objective.

To comply with the Group's commitment to the environment in the last year, a series of measures focused on environmental sustainability have been adopted for the coming years:

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY MEASURES OF GRUPO ARKADIA

Efficiency and sustainability criteria have been applied in all processes and decisions with an impact on the environment, using innovation, eco-efficiency and renewable energies, including pollution prevention, consuming resources efficiently and reducing the volume of waste generated.

The Group ensures compliance with legal requirements, committing to the continuous improvement of the environmental aspects identified for its activity.

Sustainable and environmentally friendly practices are promoted among our clients and suppliers, developing actions that contribute to the improvement of the environments in which their hotels are located.

Promote environmental responsibility at all levels of the company to fulfill the commitment carried out by the Arkadia Group.

Promote good environmental practices in the Group's activities such as the responsible consumption of raw materials, the minimization of single-use waste or, failing that, its recycling.

In accordance with the sustainability approach, the Group has adopted both measures to prevent recycling and reuse of waste and actions to combat food waste in hotels.

In addition, in fiscal year 2022, the Biosphere certification was also obtained in all Bull hotels, to continue working on sustainability, in order to place the Arkadia Group on the map as a chain committed to sustainability in all areas of its business.

Identified risks

To identify the main impacts and risks in the environmental field, both the hotel facilities in which the Group carries out its activity and their management have been considered. In order to show the main impacts and most significant risks in the environmental field, both the hotels in which the Group offers its services and the management of said hotels have been considered.

ASPECT	IMPACT
Electrical consumption	Resource depletion and air pollution
Water consumption	
Gas consumption	
Residuous generation	
Energy rating of buildings	
CO2 emissions associated with the thermal and refrigeration installations of hotels	
Waste from metal containers with traces of dangerous substances	Soil and water pollution
Waste paint, varnish, lacquer, solvents, etc.	

Regarding these aspects, the Group maintains a constant commitment to mitigating and reducing these risks and, therefore, during the 2022 financial year it has dedicated a significant part of resources to guarantee that both its facilities and the means with which they work are more respectful of environment.

As another line of environmental risk control, control of the applicable legal requirements is implemented, both at European, state, regional and local levels, thanks to which no non-compliance has occurred during the period covered by this report.

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AND PERFORMANCE

Pollution

Bull Hotels has procedures in the different stages of management and development of the hotel activity to ensure adequate management of possible environmental impacts based on the Group's environmental sustainability approach.

Circular Economy: waste prevention and management

The Group understands that the transition from a linear to a circular economy is a key step in environmental improvement and care, since it entails a considerable reduction in waste through optimal use of available resources. For this reason, the Group is developing a list of all the waste that is generated as a result of its business activity, to manage it effectively and sustainably, and in order to maximize the productivity of the resources used in the hotel activity. In addition, the Bull Hotels chain has a contract with the Ataretaco Foundation, which is responsible for the collection of different types of hazardous waste, to subsequently give it adequate treatment and traceability.

Waste Management Plan

In all the Group's hotels, having obtained the Travelife and Biosphere Sustainable certificate, the following waste separation system at source has been implemented that allows it to be recycled:

- Segregation of the different types of waste generated in hotels, separating between hazardous and non-hazardous and by type within these groups (paper and cardboard, glass, used oil, packaging and organic).
- Hazardous waste is segregated according to established legal requirements.
- Removed furniture and belongings that maintain good quality during renovation changes can be given to employees or donated to local organizations.
- Training and awareness-raising for hotel staff on the importance of waste segregation.
- Development of actions aimed at reducing waste generation, by reducing single-use plastics through the progressive implementation of the elimination of plastic straws and cutlery, laundry bags, etc.

Food waste prevention

Regarding this section, the Group is aware that, due to food waste, not only these resources are lost, but also others associated with its production or transportation. The origin of food waste is generated in the preparation/processing process of each of the catering services offered by hotels.

Hotels, to minimize the impact of waste, apply processes, technical sheets and manufacturing standards in the production chain to guarantee them. These are applied from the forecasting of needs (orders), preparation, conservation and rotation of all products, also guaranteeing the best quality.

The Group has implemented a series of actions focused on combating food waste such as placing weekly orders, daily work with food delivery to the buffet or the use of leftover preparation as food for staff, as long as it exceeds the necessary conditions for this.

Sustainable use of resources

Due to the social concern derived from climate change, the main resources used by the Group are presented below. to reduce consumption and emissions of each of the hotels.

WATER

Water consumption saving measures have been implemented, such as the installation of drip irrigation in gardens, consumption reduction devices through timed taps in all bathrooms in common areas of hotels, the installation of innovative regulation systems of water flow, the training and awareness of employees, as well as the redesign of operational guidelines and actions in the kitchen and floors.

The annual consumption per hotel is expressed in the following detail:

HOTEL	Water Consumption (m³)	
	2022	2021
Hotel Astoria	11.332	7.941
Hotel Costa Canaria	71.319	67.545
Hotel Dorado Beach	53.053	38.776
Hotel Escorial	42.590	34.500
Hostelería Canaria	63.017	39.221
Bull Hotel	25.020	20.009
Total	266.331	207.992

The Group's annual consumption has increased compared to 2021 as a result of the recovery of activity during the 2022 financial year.

RAW MATERIALS

Although the consumption of raw materials is not an aspect that has been significant for the Group in its analysis of environmental risks, the European regulations on single-use plastics do have a relevant impact. Therefore, a plan has been implemented to change 65% of single-use plastic disposables in all hotels with biodegradable items.

Additionally, ways to reduce single-use plastic items are being evaluated. In some of the hotels, unbottled water is offered to reduce plastic consumption. The plastic glasses in the rooms have been replaced by glass glasses. And other items with plastic packaging, such as sweets, are being studied to disappear or be replaced by more sustainable alternatives. Finally, among the actions adopted, the installation of the Hotelkit communication system since 2018 has guaranteed the Group's internal communication through a computer platform and has considerably reduced paper consumption. Likewise, paper consumption has also been reduced, offering our clients the possibility of checking in online. Just as information is offered through QR codes to access our webapp and thus avoids excessive use of paper.

ELECTRICITY

The Group has been implementing savings measures focused on improving the energy efficiency of the hotels. Among the most notable is the change of all halogen lights to LED in 2018, allowing electricity consumption in hotels to be reduced considerably.

The annual consumption per hotel is expressed in the following detail:

HOTEL	Electricity consumption			
	Total Consumption(MWh)		Average consumption per guest in kw	
	2022	2021	2022	2021
Hotel Astoria	609	564	7,06	16,7
Hotel Costa Canaria	2.528	1.863	16,04	27,7
Hotel Dorado Beach	2.199	1.711	12,6	11,7
Hotel Escorial	2.181	1.917	12,3	16,10
Hostelería Canaria	2.894	1.823	9,28	11,90
Bull Hotel	2.039	1.838	15,81	20,08
Total	12.449	9.716	12,18	17,36

During 2021, some hotels remained closed during the first months of the year due to mobility restrictions imposed by the pandemic. However, in 2022, all hotels remained open year-round, resulting in a significant increase in electricity consumption. The installation of photovoltaic panels has begun with the aim of reducing electricity consumption in the following years.

GÁSOLEO A CONSUMPTION

To carry out its activity, the Group uses Diesel A, generally used in the thermal installations of hotels.

The annual consumption is expressed in the following detail:

HOTEL	Diesel A Consumption(m³)	
	2022	2021
Hotel Astoria	26	19
Hotel Costa Canaria	1,4	5
Hotel Dorado Beach	49	46
Hotel Escorial	35	71
Hostelería Canaria	133	55
HBull Hotel	6,2	18
Total	251	214

The increase in total Diesel A consumption during 2022 is explained by the progressive recovery of the Group's activity. In the specific case of the Hotel Costa Canaria, Hotel Escorial and Hotel Reina Isabel, the consumption of Diesel A is lower because in recent years there has been greater use of propane gas.

PROPANE CONSUMPTION

Propane is used almost entirely in hotel kitchens. Since 2018, consumption of the same fuel has been substantially reduced as a result of the sustainability measures implemented by the Group, highlighting the installation of photovoltaic panels in several of the Group's hotels. (Bull Eugenia Victoria, Bull Costa Canaria and Bull Dorado Beach).

The annual propane consumption is expressed in the following detail:

HOTEL	Propane consumption			
	Total Consumption (Tn)		Average consumption per guest in kgs	
	2022	2021	2022	2021
Hotel Astoria	5	5	0,06	0,14
Hotel Costa Canaria	57	46	0,36	0,51
Hotel Dorado Beach	15	9	0,09	0,08
Hotel Escorial	28	9	0,16	0,07
Hostelería Canaria	19	12	0,06	0,08
Bull Hotel	41	44	0,32	0,48
Total	165	125	0,17	0,22

Like the previous indicators, it can be seen that propane consumption has increased as a result of the improvement in the Group's activity.

Climatic change

The management of aspects with impacts on climate change is carried out through the environmental management systems implemented in companies, with the objective of optimizing resource consumption.

To study the emissions associated with the Group's activities, Scope 1 emissions, caused directly by the hotels' activities, and Scope 2 emissions, derived from electricity consumption, have been calculated.

Scope	Greenhouse gas emissions (Tneq CO2)	
	2022	2021
Scope 1	1.173	803
Scope 2	3.212	1.943
Total	4.385	2.746

During fiscal year 2022, greenhouse gas emissions have increased by 60% compared to the previous fiscal year. This variation is mainly due to the improvement in the Group's activity during fiscal year 2022 compared to 2021.

Bull Hotels is committed to sustainable development capable of continuing to satisfy the needs of its clients without compromising the resources and possibilities of future generations. This is why the Group promotes measures aimed at adapting to climate change, the most significant until 2022 are the following:

ADAPTATION MEASURES TO CLIMATE CHANGE

The use of plastics in hotels has been drastically reduced with actions aimed at using alternative products that are reusable and respectful of the environment.

Photovoltaic panels have been installed with the aim of taking advantage of solar energy, thus promoting renewable energies.

A contract has been signed with Endesa under which all the energy consumed by hotels is green energy.

The halogen lights in the hotels have been changed and LEDs have been installed with the aim of reducing energy consumption for such use.

The sending of information related to good environmental practices among the group's employees is being promoted, with the aim of raising workers' awareness about the impact of climate change on health.

Consumption of supplies is monitored daily, in order to have control and be able to set objectives in terms of reducing their use.

Automatic irrigation has been installed in the gardens, avoiding waste of water. The circular economy is promoted, working with nearby suppliers in the area, and promoting local products.

Administrative processes have been digitized, avoiding the use of paper.

INFORMATION ON SOCIAL ISSUES RELATING TO STAFF

Bull Hotels understands that success must be linked to the sustainability of the company, and that is why they are aware that, to achieve this objective, the staff is a fundamental pillar. For this reason, the Group has various policies:

- The Code of Ethics establishes not only a framework through which the working conditions and basic rights of workers are protected, but also places special emphasis on the importance of a work environment supported by motivation and respect.
- The Equality Plan includes the policies and measures carried out by the Group focused on achieving equal opportunities in the workplace between men and women.
- Prevention and action protocol in case of harassment which summarizes policies to prevent sexual harassment and procedures to follow if it occurs.

Employees by type of contract

Below is the distribution of Arkadia's permanent and temporary contracts, by sex, professional category and age range.

	N° employees with permanente contract		N° employees with eventual contract		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Women	225	174	144	149	369	323
Men	219	175	87	85	306	260
Total employees	444	349	231	234	675	583

	N° employees with permanente contract		N° employees with eventual contract		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
< 25	7	2	19	18	26	20
26 – 35	64	46	59	64	123	110
36 – 45	108	71	70	64	178	135
46 – 55	138	117	53	66	191	183
> 56	127	113	30	22	157	135
Total employees	444	349	231	234	675	583

It should be noted that temporary contracts are decreasing as the age group increases, which shows the Group's commitment to the job stability of its employees.

	N° employees with permanente contract		N° employees with eventual contract		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
High direction	1	1	-	-	1	1
Management	13	12	1	-	14	12
Department heads	113	103	3	4	116	107
Administration	16	17	3	1	19	18
Receptionists and bellboys	37	35	18	17	55	52
Cook and scrubbers	74	48	40	50	114	98
Floor waiter	94	66	89	87	183	153
Waiter/as	63	44	65	60	128	104
Others	33	23	12	15	45	38
Total employees	444	349	231	234	675	583

Equality

The company works to promote diversity, equal opportunities and the inclusion of all workers within the Group, to avoid any discrimination based on birth, race, sex, marital status, sexual orientation, religion, ideology or any condition or personal, physical or social circumstance of its employees, as well as equality between them.

That is why the Group has the following commitments to carry out these objectives:

- **The Equality Plan between Men and Women (2018 – 2022)** summarizes training and awareness plans, as well as policies to promote development to promote work-life balance.
- **Code of Ethics** which includes guidelines to follow to promote a work environment based on respect and prohibiting any type of discrimination and abuse.
- **Protocol for prevention and action in case of harassment**, which summarizes policies to prevent sexual harassment and procedures to follow if it occurs. Regarding the latter, it is constituted by the Harassment Situations Investigative Commission, which is made up of the Human Resources management and a union representation of the staff.

Supplier selection policy

The hotel company is committed to complying with antitrust regulations, avoiding any type of conduct or practice that constitutes or may constitute collusion, abuse or restriction thereof. In addition, it has an exhaustive selection process for selecting suppliers in order to verify professionally honest behavior and that they share the Company's principles defined in its Code of Ethics.

In this sense, the Group maintains an updated database of suppliers that meet the quality requirements established by its administrative body, based on a method of evaluation and selection of suppliers whose purpose is to avoid any type of business relationship with natural persons. or legal and that may be linked to unethical conduct.

Additionally, various offers are requested for purchases and provision of services by the Group, so that the selection of each supplier meets criteria of objectivity, efficiency, economy or other types, as long as it is duly justified and in accordance with the values of the Code. Group Ethics.

Supplier outsourcing

Bull Hotels has a protocol related to the evaluation and selection of suppliers and the management of orders in order to optimize the organization's supplies and contracts. This protocol specifies the guidelines to follow for the approval of suppliers prior to contracting them. This procedure begins with the study of solvency and the degree of regulatory compliance of each of the suppliers, both existing and new ones. In this selection process, parameters such as environmental certifications such as ISO (9001 Quality Management, 14001 Environmental Management, 26000 Social Responsibility, among others), Corporate Social Responsibility policies, Risk Prevention Management Systems will be taken into account, among others.