

**ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA 2020**

**DEPÓSITOS ALMACENES NÚMERO UNO, S.A.**

# ÍNDICE

1. OBJETO DEL INFORME.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. MODELO DE NEGOCIO .....	4
4. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....	8
5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	15
6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	27
7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO .....	27
8. SOCIEDAD.....	28
9. ANEXO CONTENIDOS LEY 11/2018.....	33

## 1. OBJETO DEL INFORME

El presente Estado de Información no Financiera (en adelante, EINF) recoge la información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, y está elaborado tomando como referencia el estándar internacional *GRI Sustainability Reporting Standards*.

En su contenido se detallan los principales aspectos necesarios para comprender la evolución, los resultados y el impacto de la actividad de Depósitos Almacenes Número Uno y sociedades dependientes, denominado GRUPO NÚMERO UNO (en adelante el Grupo o la Compañía). Por tanto, se describen las principales políticas y medidas adoptadas, los resultados de su aplicación, los principales riesgos y su gestión y los principales indicadores no financieros en relación a cuestiones medioambientales y sociales, así como las relativas al personal, al respeto de los Derechos Humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

La información presentada incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo durante el ejercicio 2020 (entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020), con el alcance indicado en el apartado siguiente. Asimismo, atendiendo al requisito de aportar datos evolutivos y comparables que faciliten la comprensión de la información reportada, se integran también valores cuantitativos correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019.

## 2. ALCANCE

El alcance del presente EINF comprende aquellas sociedades que se integran en el perímetro de cuentas consolidadas de GRUPO NÚMERO UNO, con actividad efectiva durante el ejercicio reportado y cuya gestión administrativa recae sobre el Grupo. Quedan excluidas aquellas en las que el Grupo tiene participación financiera, pero son otros socios los responsables de su gestión.

En consecuencia, en el presente informe se recoge información no financiera correspondiente a los impactos económicos, ambientales<sup>1</sup> y sociales, de las sociedades indicadas a continuación y que forman parte del GRUPO NÚMERO UNO (su actividad individual se detalla en las Cuentas Anuales Consolidadas de Depósitos Almacenes Número Uno, S.A. y sus sociedades dependientes):

- A. C. CÓNSUL, S.L.
- ARCHIGESTIÓN, S.A.
- DEPÓSITOS ALMACENES NÚMERO UNO, S.A.
- GESTIÓN DE PROPIEDADES EL SIGLO, S.L.
- HAMIDIA, S.L.
- LA SUERTE DEL MARQUÉS, S.L.
- EL NUMERITO, S.A.
- ORGANIZACIÓN MARTÍNEZ, S.A.

---

<sup>1</sup> Los impactos ambientales atienden a la actividad *retail* y de los centros comerciales propiedad del Grupo para la división patrimonial.

- POCANKO, S.L.<sup>2</sup>
- SUMMERFIELD, S.A.
- TASTUSA, S.L.
- EXCHANTUR, S.L.<sup>2</sup>
- ZURAFÁ, S.L.

Asimismo, se incluyen dentro del alcance de información las siguientes sociedades con las que el Grupo mantiene alianzas comerciales, recayendo sobre el mismo su gestión operativa:

- GUESS CANARY ISLANDS, S.L.
- JAMAREK, S.L.

### **Cambios en el perímetro de reporte respecto del ejercicio 2019**

A efectos del reporte consolidado, los principales cambios en el perímetro de reporte obedecen a la liquidación durante el ejercicio 2020 de 3 sociedades dependientes del Grupo. A continuación, se describe brevemente el proceso y resultado de esta operación:

- Kafraia, S.L.: Sociedad dedicada al arrendamiento de bienes inmuebles, con el 100% de su capital bajo titularidad del Grupo y que carecía de personas empleadas. En mayo de 2020 se resolvieron diversos contratos que produjeron el cese de su actividad, por lo que desde el Grupo se procedió a su liquidación en diciembre de 2020.
- Team Global Project, S.L.: Sociedad administrada por el Grupo en alianza comercial, dedicada a la explotación de salones de juego y una plantilla de 2 personas. Estuvo activa desde finales del ejercicio 2019; sin embargo, el impacto de la pandemia de la COVID-19 interrumpió su actividad y llevó al Grupo a liquidarla a finales del ejercicio 2020.
- Aliomar-R.: Sociedad dedicada a la venta al por menor de prendas de vestir en establecimientos comerciales especializados bajo la titularidad del Grupo y una plantilla de 2 personas. El 31 de diciembre del 2019 se produce su cierre y permanece inactiva durante todo el año 2020.

## **3. MODELO DE NEGOCIO**

Depósitos Almacenes Número Uno, S.A. es la sociedad dominante del GRUPO NÚMERO UNO, constituido por un conglomerado de organizaciones situadas todas ellas en el archipiélago canario, cuya actividad se desarrolla, principalmente, en torno a dos líneas de negocio diferenciadas que de manera conjunta generan importantes sinergias entre sí: *retail* y gestión patrimonial.

El esquema operativo bajo el que se instrumenta la actividad del Grupo abarcó en 2020 la gestión de 140 tiendas, incluyendo franquicias, tiendas de marca propia y tiendas gestionadas en régimen de alianza comercial, además de las actividades propias de la línea de gestión patrimonial.

---

<sup>2</sup> Sociedades que carecen de personal contratado.

Tabla 1. Detalle de líneas de negocio de Grupo Número Uno en 2020.

SEGMENTO DE ACTIVIDAD		
RETAIL	<b>Franquicias:</b> En 2020 el Grupo gestiona 7 marcas comerciales en régimen de franquicia	
	Stradivarius	29 tiendas
	Muy Mucho	4 tiendas
	Vans	5 tiendas
	Pimkie	7 tiendas
	Levis	16 tiendas
	Nike <sup>3</sup>	1 tienda
	Lashes & Go	3 tiendas
	<b>Tienda de marca propia</b>	
	Número 1	1 tienda
	Pop Up Grupo Número 1	1 tienda
	<b>Alianzas comerciales:</b> Depósitos Almacenes Número Uno mantiene alianzas estratégicas con compañías multinacionales, operando como distribuidores de tiendas oficiales de dichas marcas.	
	Guess Europa	15 tiendas
	Worten	15 tiendas
	JD-Sprinter	18 tiendas
	MO	6 tiendas
	Salsa Jeans	4 tiendas
Party Fiesta	7 tiendas	
Koala	6 tiendas	
Merkamueble <sup>4</sup>	1 tienda	
GESTIÓN PATRIMONIAL	<b>Centros Comerciales:</b> comercialización, recomercialización, gerencia y gestión patrimonial de centros comerciales.	
	<b>Promoción inmobiliaria</b> (centros comerciales, parques empresariales, parking, viviendas, oficinas y locales) y compraventa de bienes inmuebles.	
	<b>Arrendamiento de activos inmobiliarios</b> , destacando la explotación en arrendamiento de más de 425 locales comerciales en las principales ciudades y centros comerciales de Canarias.	
	<b>Prestación de servicios de intermediación</b> en la compraventa y arrendamiento de todo tipo de inmuebles.	

Paralelamente a estas líneas de negocio, el Grupo brinda servicios a terceros dentro del marco de seguros y asesoría jurídica a través de su dependiente Archigestión, S.A. (en adelante Archigestión):

- Agencia de seguros: servicios generales de mediación de seguros, siendo agente exclusivo de la aseguradora Mapfre.
- Asesoría jurídica en materia mercantil, inmobiliaria y financiera.

Asimismo, dentro del perímetro de consolidación del Grupo, Archigestión es la empresa dedicada al desarrollo y comercialización del patrimonio inmobiliario de este. Con todo, su principal actividad incluye trabajos de consultoría, gestión patrimonial, comercialización y gestión de centros comerciales.

<sup>3</sup> Bajo la gestión del Grupo hasta septiembre 2020.

<sup>4</sup> Bajo la gestión del Grupo hasta octubre 2020.

En la actualidad, la Compañía se posiciona como líder de gestión de centros comerciales en Canarias, con más de 816 locales comerciales a su cargo, y una superficie que supera los 253.000 m<sup>2</sup>.

Tabla 2 Detalle de centros comerciales gestionados por el Grupo en 2020 (información disponible en la página web de <https://www.archigestion.com>)

CENTROS COMERCIALES BAJO GESTIÓN DEL GRUPO				
Centro Comercial	Ubicación	Isla	Superficie (m <sup>2</sup> )	Locales
La Ballena	Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria	42.065	116
El Tablero	Maspalomas	Gran Canaria	14.600	55
Las Rotondas	Puerto del Rosario	Fuerteventura	32.688	95
Las Palmeras	Corralejo	Fuerteventura	6.559	24
Biosfera	Tías	Lanzarote	9.600	45
Añaza Santa Cruz	Santa Cruz de Tenerife	Tenerife	38.585	120
Siam Mall	Adeje	Tenerife	30.486	70
Sansofé	San Isidro	Tenerife	5.267	12
Pasarela	Arona- Los Cristianos	Tenerife	10.400	52
Martínez	Puerto de la Cruz	Tenerife	11.990	44
Trocadero	Los Llanos de Aridane	La Palma	10.684	35
Mencey Bencomo	Los Realejos	Tenerife	1.861	12
Galeón Outlet	Adeje	Tenerife	11.100	30
Rosa Center	Playa Paraíso	Tenerife	10.000	35
Mogan Mall	Puerto Rico- Mogán	Gran Canaria	17.940	71

En la siguiente ilustración se presenta la distribución geográfica de los centros comerciales gestionados por el Grupo (reflejados en la Tabla 2):

Ilustración 1 Distribución de centros comerciales del Grupo en 2020 (información disponible en <https://www.archigestion.com>)



## Posicionamiento estratégico y previsiones de evolución

Tras más de 40 años de trayectoria, el Grupo se ha posicionado como una empresa líder en Canarias, dentro de los sectores en los que opera, destacando tanto en el comercio minorista como en la gestión y explotación de centros comerciales.

En lo que al comercio minorista se refiere, la Compañía se ha asentado como uno de los principales operadores dentro del territorio canario donde participa en la gestión directa e indirecta de 17 marcas comerciales y cerca de 139 tiendas considerando los diferentes formatos bajo los que su actividad se desarrolla.

A su vez, el liderazgo regional en la gestión de centros comerciales viene acreditado por las dimensiones: a finales de 2019 se incorporaron 2 nuevos establecimientos en explotación, con lo que la cifra total se eleva a 15, con una superficie bruta alquilable de más de 253.000 m<sup>2</sup> y de 816 locales comerciales.

Los pronósticos de cara al futuro se centran en la consolidación de esta posición, sin dejar de incorporar nuevas líneas de negocio que permitan mantener el ritmo de crecimiento y, sobre todo, de generación de puestos de trabajo. Y todo ello afrontando los retos que la transformación digital está suponiendo para los sectores en los que tiene presencia.

La Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo recoge los compromisos con los trabajadores, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción y el soborno. Asegurar el respeto por el medio ambiente, el respeto de la legalidad, la formación y el desarrollo personal y profesional, la igualdad de oportunidades, la conciliación, la salud y seguridad en el trabajo, o el diálogo abierto con los grupos de interés son algunos de estos compromisos.

## Impacto específico de la COVID-19

España ha sido una de las economías del mundo más afectada por la crisis derivada de la situación sanitaria actual. Esta situación se pone de manifiesto con una caída del PIB del 11% durante el año 2020 de acuerdo con las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI). No se espera que este indicador se recupere de manera completa durante el 2021, año en el que se espera un crecimiento del 6,4 %. En este sentido, la recuperación está siendo muy desigual, con un impacto muy superior en los países dependientes del sector servicios y, más concretamente, del turismo. Los datos revelan que mientras el consumo de bienes se ha recuperado paulatinamente, el de servicios sigue muy por debajo de las cifras obtenidas 2019.

En este contexto se justifica que Canarias, junto con Baleares, sea la Comunidad Autónoma que registra una mayor disminución del PIB en 2020. A esto se une el hecho de que el tejido empresarial está compuesto principalmente por un conglomerado de pequeñas y medianas empresas (PYMES), con un foco en las microempresas, con una menor capacidad de resistencia a la crisis.

Como es esperado, los resultados del Grupo a lo largo de este ejercicio han sido el reflejo de este contexto económico adverso, máxime teniendo en cuenta que desarrolla su actividad en alguno de los sectores que más han sufrido el impacto de la pandemia: *retail* y gestión de arrendamientos de activos inmobiliarios. Por este motivo, la Compañía ha implementado una serie de medidas que pretenden, no sólo dar respuesta a una nueva realidad que en sus inicios se creía de carácter transitoria, sino adaptar el modelo de negocio a un cambio de escenario económico brusco, cuya profundidad y duración están todavía por determinar.

Una de las medidas adoptadas por el Grupo fue el uso de los expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE) introducidos por el Gobierno como apoyo a las empresas y trabajadores más afectadas por las restricciones. En el momento en el que el Grupo se acoge a esta medida, la proporción media de plantilla en ERTE en relación con el personal contratado alcanzó el 51.1 %. La reincorporación de la plantilla a su actividad se produjo de manera paulatina.

#### 4. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

El Grupo formaliza en su Política de Responsabilidad Corporativa su firme compromiso con el Medio Ambiente y la sostenibilidad medioambiental en el marco de las operaciones que la compañía lleva a cabo de forma directa, más allá de las exigencias enmarcadas en la normativa legal aplicable. Desarrolla este compromiso a través de medidas de ecoeficiencia, consumo eficiente de recursos y gestión adecuada de residuos, principalmente.

Los principales impactos ambientales, identificados por la Compañía como efectos directos de su actividad son:

- Consumo de recursos: energía y agua.
- Emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI), derivada del consumo energético principalmente.
- Generación y tratamiento de residuos.

De igual modo, el Grupo reconoce como efectos indirectos los consumos de las cadenas de suministro de las diferentes marcas, y sus emisiones asociadas.

#### Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales y aplicación del principio de precaución

La Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo integra la asimilación del principio de precaución ante los riesgos ambientales que pudiesen derivarse de la actividad de la Compañía. Lo lleva a la práctica mediante la concienciación de los empleados a través de campañas informativas específicas sobre el uso adecuado de las instalaciones, el consumo responsable de agua y energía y la correcta segregación y eliminación de residuos. Asimismo, se hace hincapié en el cumplimiento de la normativa técnica de Seguridad y Protección contra incendios y al correcto tratamiento de residuos generados.

Los centros comerciales que se encuentran bajo la gestión y control del Grupo cuentan con seguros a todo riesgo que cubren gastos ambientales en caso de siniestros ocasionados por su actividad o, en su defecto, disponen de provisiones para gastos extraordinarios.

Además, se implementan de manera gradual herramientas y medidas con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y el uso del agua de los centros comerciales y tiendas, todas ellas descritas a lo largo de este capítulo.

En 2020 se crea una memoria de RSC por parte del Grupo en la que se recogen propuestas a desarrollar a lo largo del 2021. Durante este año se estima realizar avances en el reciclaje de envases ligeros y cartón en todos los centros comerciales, así como, en la colocación de contenedores de recogida de pilas y baterías. Dentro de estas propuestas se encuentran también las referentes a la instalación de cargadores



para vehículos eléctricos y el cierre de acuerdos con el objetivo poner en marcha la instalación de placas fotovoltaicas. A consecuencia de la situación sanitaria actual estos planes se han visto demorados en el tiempo.

Dada la actividad de la Compañía, no se detectan riesgos significativos de deterioro ambiental, por lo que dichas medidas de precaución se consideran proporcionadas a la huella ambiental del Grupo.

### Certificaciones

La gestión ambiental llevada a cabo por el Grupo se basa en controles y procedimientos propios, que no están sujetos a certificaciones ambientales de mercado. No obstante, los avances y mejoras que se vienen implementando en el ámbito de la gestión ambiental y la eficiencia de instalaciones se encuentran alineadas con los estándares de soporte de dichas certificaciones.

Cabe señalar que la obtención de certificaciones ambientales se marca como un objetivo futuro y asumible para el Grupo.

### Gestión de residuos

La gestión de residuos en las tiendas y centros comerciales se inicia con la clasificación de los distintos materiales para su posterior eliminación que se lleva a cabo siguiendo diferentes métodos, dependiendo del tipo de residuo:

- El papel y el cartón se desechan en la compactadora de cartón que el servicio de recogida en puerta descarga asiduamente.
- Los plásticos y envases se depositan en el contenedor correspondiente, ubicado en el exterior de las instalaciones.
- Del mismo modo para el resto de materiales (vidrio, desechos orgánicos) también se emplean los contenedores situados en el exterior.

Durante el año 2020 se ha llevado a cabo una recogida de un total de 102.739 kg de cartón. Además, en el C.C. El Tablero se contabilizó una recogida de 3.058 kg de envases ligeros. En la Tabla 3 se presentan las cantidades de papel y cartón recogidas en cada centro comercial:

*Tabla 3 Detalle de la recogida de cartón en los centros comerciales en 2020.cc*

DISTRIBUCIÓN DE LOS KG RECOGIDOS DE CARTÓN	
Centro Comercial	Kg de Papel y Cartón recogidos
Galeón Outlet	24.960
Rosa Center	33.240
Martíáñez	6.680
El Tablero	37.859
<b>TOTAL</b>	<b>102.739</b>

En esta línea, se han desarrollado reuniones con una organización local centrada en los sectores de recuperación y reciclaje, con el objetivo de lograr un acuerdo general aplicable a todos los centros comerciales de Archigestión ya que, hasta el momento, cada centro dispone de un acuerdo individual.

El objetivo principal de este acuerdo sería la implementación de un sistema de recogida y posterior reciclaje del cartón y envases ligeros generados tanto por las tiendas situadas en los centros comerciales como por el centro comercial en sí mismo. En este contexto cabe destacar que en 2020 se ha comenzado con la entrega de papeleras de reciclaje a todas las tiendas alojadas en el C.C Martiánez como centro piloto a la espera de extrapolar la acción al resto de Centros comerciales.

Paralelamente, se está valorando la posibilidad de mejorar los contratos ya existentes y estudiando nuevos gestores de residuos para alcanzar la recogida de:

- Lámparas fluorescentes
- Pilas y baterías
- Aceite alimentario
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
- Residuos textiles

El desperdicio alimentario no supone un impacto relevante dentro de la actividad del Grupo, al carecer de actividad relacionada con la producción o manipulación de alimentos. Por este motivo, no cuenta con acciones específicas para su reducción o prevención. Las actividades de hostelería desarrolladas en los centros comerciales cuentan con sistemas e iniciativas propias, ajenas al control de la Compañía.

## Huella ambiental

Concedor de la suma importancia de la sostenibilidad ambiental dentro del contexto global y el papel trascendental del sector empresarial, el Grupo se compromete a controlar y reducir en la medida de lo posible la huella ambiental de sus operaciones. Así se pone de manifiesto en su Política de Responsabilidad Social, y se refleja en el estricto cumplimiento de las exigencias legales en la materia, y las mejoras implementadas más allá del marco normativo aplicable.

Con la implantación de dichas medidas voluntarias, el Grupo trabaja año tras año por la reducción de su huella ambiental que, dada la actividad de la Compañía, está compuesta por:

- Consumo de agua
- Consumo de energía
- Emisiones GEI generadas por el consumo de energía

### Consumo de agua

El agua consumida por el Grupo procede en su totalidad de la red municipal de abastecimiento público correspondiente, y es destinada a los aseos públicos y las labores de limpieza de las instalaciones (tiendas y zonas comunes de los centros comerciales).

En el siguiente cuadro se presenta el consumo total de agua consumida por el Grupo durante 2020, acompañado del consumo realizado en 2018 y 2019 para facilitar la comparativa entre estos ejercicios. Se aprecia una reducción del consumo de agua del 16.6% con respecto al año 2019 como consecuencia del confinamiento y restricciones derivadas de la situación sanitaria actual.

Tabla 4 Consumo total de agua del Grupo en 2018, 2019 y 2020

CONSUMO TOTAL DE AGUA	2018 (m <sup>3</sup> )	2019 (m <sup>3</sup> )	2020 (m <sup>3</sup> )
Tiendas	2.203,2	1.900,3 <sup>5</sup>	1.584 <sup>6</sup>
Centros Comerciales <sup>7</sup>	46.767,2	45.516	37.971
<b>TOTAL</b>	<b>48.970,4</b>	<b>47.416,3</b>	<b>39.555</b>

En cuanto al riesgo de contaminación directa de los recursos hídricos, se considera prácticamente nulo, dado que todas las aguas residuales se evacúan en la red de alcantarillado municipal. Sin embargo, el Grupo añade seguridad incorporando medidas para evitar la contaminación por los vertidos:

- Empleo de productos de limpieza no contaminantes.
- Analítica anual de los vertidos.
- Contenedores de aceites usados en los locales de restauración.

### Consumo de energía

El Grupo consume, principalmente, energía eléctrica para el suministro de los sistemas de iluminación y climatización y el parque de equipos electrónicos e informáticos de tiendas y centros comerciales.

En menor medida, también hace uso de combustibles en determinados centros comerciales bajo su gestión. Es el caso de C.C. Pasarela y C.C. Rosa Center, que consumen gas propano para abastecer a los locales de restauración que aloja y C.C. Continental, que emplea fuel oil en el sistema de emergencia que suministra energía a las zonas comunes en caso de que se produzca algún corte en la red municipal de electricidad.

En el siguiente cuadro se muestran los indicadores de consumo correspondientes al ejercicio 2020, y los dos años anteriores, atendiendo al enfoque de evolución aplicado a este informe.

Tabla 5. Consumo de energía del Grupo en 2018, 2019 y 2020

CONSUMO ENERGÍA		2018	2019	2020
TIENDAS	Energía eléctrica (kWh)	4.669.951	4.688.756	3.581.498
	Energía eléctrica (kWh)	3.404.852	3.003.734	3.497.306
CENTROS COMERCIALES	Fuel (L)	19,68	27,68	51,25
	Gas propano (Tn) <sup>8</sup>	49,96	46,84	25,20

Entre el consumo total de electricidad registrado en el año 2019 (7.692.490 kWh) y el de 2020 (7.078.804 kWh) se aprecia una reducción del 7.97%. Esta disminución refleja tanto las acciones específicas desempeñadas por parte del Grupo para mejorar la eficiencia energética, descritas más adelante, como el cierre total de las instalaciones y otras medidas sanitarias de control de horarios derivadas todas ellas de la situación sanitaria actual.

<sup>5</sup> Consumo medio [ratio (m3/tienda)] = 1,8 m3/mes (21,6 m3/año) x tienda. Nº de tiendas en 2019 = 88

<sup>6</sup> Consumo medio [ratio (m3/tienda)] = 1,8 m3/mes (18 m3/año) x tienda. Nº de tiendas en 2020 = 88

<sup>7</sup> Consumo de agua agregado de los centros comerciales propiedad del Grupo: C.C. Galeón Outlet, C.C. Martianez, C.C. Pasarela, C.C. Tablero, C.C. Continental, C.C. Mencey Bencomo y C.C. Rosa Center

<sup>8</sup> Consumo del C.C. Pasarela Y C.C. Rosa Center generado por las cocinas de los locales de restauración.

Pese a esta reducción en el consumo total de electricidad, se observa un aumento en el consumo total de energía eléctrica de los centros comerciales. Esto se debe a que, a pesar de que todos los centros comerciales experimentan un importante descenso en el consumo, durante este año comienza a operar el C.C. Rosa Center que registra un consumo de energía de 960.560,23 kW/h. Este alto consumo se debe a que durante este año el centro comercial refactura el gasto de sus locales comerciales.

El consumo de fuel oil por parte del C.C. Continental es un 85% superior respecto al año 2019 debido a que, durante el año 2020, la isla de Tenerife sufrió dos cortes totales del suministro energético. Como consecuencia los sistemas de emergencia que emplean este combustible han estado funcionando durante estos incidentes para garantizar la actividad en el centro comercial.

Respecto al consumo de gas propano, en 2020 se observa una notable reducción respecto al año anterior a pesar de que el C.C. Rosa Center comienza a operar de manera plena. Esto se debe al ya mencionado cierre de las instalaciones y a las diferentes restricciones sanitarias experimentadas como consecuencia de la pandemia.

### **Emisiones generadas**

Las emisiones de GEI del Grupo son de tipo directo e indirecto. Las emisiones de tipo indirecto se derivan del consumo de electricidad de las tiendas y centros comerciales de su propiedad mientras que las de tipo directo surgen del consumo de fuel oil y gas propano en centros comerciales

En la siguiente tabla se presentan estas emisiones de alcance 1 y 2 producidas durante los años 2018, 2019 y 2020:

*Tabla 6 Emisiones GEI alcance 2 del Grupo en 2018, 2019 Y 2020*

EMISIONES GEI	TnCO <sup>2</sup> Eq 2018 <sup>9</sup>	TnCO <sup>2</sup> Eq 2019 <sup>10</sup>	TnCO <sup>2</sup> Eq 2020 <sup>11</sup>
Tiendas	1.914,7	1.453,5	895,37
Centros Comerciales	1.396	931,2	874,33
<b>TOTAL</b>	3.311	2.385	1.769,7

A pesar de que el Grupo no establece objetivos concretos y cuantificables relativos a la disminución de las emisiones GEI, dentro de su proyecto de Responsabilidad Social Corporativa se implementan medidas para la mejora constante de su eficiencia energética que implican la reducción de sus emisiones. Todas estas medidas implementadas se ejecutan sin una merma en la calidad del servicio y el confort de los clientes y son descritas en el siguiente epígrafe.

Durante el año 2020, la caída en las emisiones de alcance 2 generadas por el Grupo se deriva, además, de la reducción del consumo de electricidad (kWh) consecuencia del ya mencionado cierre total de las instalaciones y la adaptación de horarios a las medidas sanitarias. Asimismo, también se aprecia la influencia del descenso del mix eléctrico nacional.

<sup>9</sup> Calculadas empleando la ratio promedio de emisión de 0,410 kg de CO<sub>2</sub> por cada kilovatio hora consumido. Fuente: *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico*.

<sup>10</sup> Calculadas empleando la ratio promedio de emisión de 0,310 kg de CO<sub>2</sub> por cada kilovatio hora consumido. Fuente: *Factores de Emisión. Junio 2020. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico*.

<sup>11</sup> Calculadas empleando la ratio promedio de emisión de 0,250 kg de CO<sub>2</sub> por cada kilovatio hora consumido. Fuente: *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico*.

## Medidas para la reducción del impacto ambiental

El Grupo cuenta con un conjunto de medidas de control y reducción del consumo de agua y energía, y de las emisiones derivadas para poder atenuar el riesgo y el impacto consecuencia de la actividad desarrollada.

Por un lado, se emprenden acciones de sensibilización y concienciación dirigidas a clientes y trabajadores con el objetivo de contribuir a la lucha frente al cambio climático. Estas acciones abordan diferentes temáticas, como el uso adecuado de las instalaciones, consumo racional de agua y energía y la correcta eliminación de desechos.

Del mismo modo, en los centros comerciales propiedad del Grupo, se impulsan prácticas responsables de conducción de vehículos particulares mediante, por ejemplo, la colocación de carteles informativos que aconsejan apagar el motor mientras estén estacionados o parados o la incorporación de plazas de aparcamiento con recarga eléctrica.

Por otro lado, debido a la naturaleza de la actividad desarrollada en las tiendas y centros comerciales, se genera inevitablemente ruido y vibraciones. En este sentido, es conveniente destacar que el Grupo cumple con los indicadores establecidos por la normativa local en lo que a la contaminación acústica se refiere.

En cuanto a las acciones específicas para mejorar la eficiencia energética, la Compañía desarrolla las siguientes medidas desde 2017:

- Actualización de las instalaciones de aire acondicionado y climatización que mejoran la calificación energética de las instalaciones.
- Instalación de cortinas de aire en las entradas de las tiendas que permiten mantener el clima generado en el interior de esta, reduciendo el consumo eléctrico.
- Instalación de iluminación LED en las nuevas tiendas y en las que han sido reformadas.
- Instalación de iluminación LED en los centros comerciales, concretamente en parkings, muelle de cargas, rampas de acceso y escaleras de emergencia.
- Instalación de temporizadores en la iluminación de escaparates.
- Sensores de movimiento automáticos en aseos y probadores que atenúan la intensidad de la luz cuando no hay tránsito.
- Contratación de una empresa especializada en implantación de medidas de eficiencia energética.
- Reducción de las potencias de suministro.

En el ejercicio 2020 se han aplicado varias de las mejoras anteriormente citadas en C.C. Martiánez mediante la renovación de las máquinas de aire acondicionado, instalación de sensores de movimiento para el encendido de luces en servicios en las rampas y escaleras automática y la sustitución de la iluminación fluorescente del *párking* por pantallas estancas de LED. Esta última medida también fue implementada en C.C Pasarela y C.C. Galeón.

Asimismo, se ha llevado a cabo desde el área de gestión de centros comerciales las siguientes acciones durante el ejercicio 2020:

- Visitas a todos los de Centros Comerciales (tanto de Tenerife como de Gran Canaria) con el objetivo de realizar un estudio del estado de cada uno de los centros en materia de Sostenibilidad
- Inicio del acuerdo para unificar la gestión de residuos, mediante la instalación de 4 contenedores de 800 litros y 80 papeleras de 90 litros para la recogida de papel, cartón y envases de plástico en C.C Martiánez como centro piloto. Además, se está trabajando en la mejora de los acuerdos ya existentes y se estudian nuevos acuerdos con otros gestores de residuos.
- Se está estudiando la posibilidad de instalar cargadores de vehículos eléctricos con carga rápida en el centro comercial de Tablero, a cargo de una importante compañía eléctrica.

### **Medidas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático**

La actividad desarrollada por el Grupo no causa un impacto directo sobre el cambio climático, debido a que las emisiones de GEI que se pueden vincular a la Compañía son, principalmente, de tipo indirecto derivadas el consumo de energía eléctrica.

Sin embargo, teniendo en cuenta las graves consecuencias que se derivan del cambio climático y los desalentadores pronósticos si no se implantan medidas de control de la contaminación, el Grupo trabaja para reducir la producción de dichas emisiones indirectas a través de las mejoras en eficiencia energéticas anteriormente descritas. En este sentido se puede destacar que el C.C. Galeón Outlet ha generado durante el año 2020 un total de 125.324 kWh con las placas fotovoltaicas instaladas en su cubierta superior. Esto supone un 17,6% del total de 712.942 kWh consumidas por el centro durante el año. Además, en 2020 se ha comenzado a desarrollar un estudio con el objetivo de valorar la implantación de dichas placas en más centros comerciales para conseguir un rendimiento alineado con las necesidades de dichos centros.

### **Materias primas**

Dentro de las líneas de negocio en las que se enmarca la actividad del Grupo, no se encuentra ningún tipo de actividad productiva, por lo que no se reporta información sobre el consumo de materias primas. Este consumo se focaliza en la cadena de valor de las marcas que el Grupo distribuye a través de sus tiendas, sobre las que carece de control sobre el consumo o medidas enfocadas a mejorar la eficiencia.

### **Biodiversidad**

La actividad desarrollada por el Grupo no presenta un impacto directo sobre la biodiversidad de los territorios en los que se ejecuta. Por esto, no se presenta información específica acerca de las consecuencias ocasionadas en este ámbito.

La mayor parte de la actividad del Grupo tiene lugar en territorios de las Islas Canarias, comunidad con numerosos sectores protegidos y declarados por la UNESCO como Reserva de la Biosfera. Ninguno de sus centros gestionados por el Grupo se encuentra ubicado en espacios especialmente protegidos; sin embargo, la Compañía está seriamente comprometida con el cumplimiento de los parámetros establecidos para desarrollar su actividad de forma sostenible sin alterar las características medioambientales de las zonas en las que opera.

## 5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

El equipo humano es uno de los principales activos generadores de valor del Grupo, compuesto por profesionales con un destacado potencial de talento, alineado con la vocación de la Compañía, la cual se basa, entre otras cosas, en el servicio al cliente y una respuesta eficiente a los requerimientos de cada puesto laboral.

El Grupo se preocupa especialmente de motivar, ofrecer un trabajo de calidad y reforzar las capacidades, competencias, liderazgo personal y profesional de cada uno de sus trabajadores.

Los principales factores de riesgo identificados teniendo en cuenta tanto la actividad como el modelo de negocio del Grupo son aquellos que pueden afectar a la salud y seguridad de los trabajadores o que puedan vulnerar sus derechos.

Los principales instrumentos de gestión empleados por el Grupo en el ámbito de recursos humanos son:

- Convenios colectivos de aplicación.
- Política de Responsabilidad Corporativa de Grupo Número 1.
- Plan de Igualdad.
- Protocolo para la prevención y denuncia de cualquier comportamiento de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

### Empleo<sup>12</sup>

El equipo humano de la Compañía en 2020 estuvo compuesto por un promedio de 579,58 personas de los que la gran mayoría son mujeres, representando un 85 % del total. En las siguientes tablas se recoge la distribución de la plantilla (con datos calculados empleando el criterio ETC) en función del sexo, edad y categoría profesional de los empleados. Para facilitar la comparativa de la plantilla del Grupo con los ejercicios anteriores, se incluyen además los datos correspondientes a los años 2018 y 2019.

Tabla 7 Distribución de la plantilla media en función de la edad y el sexo de los empleados en 2018, 2019 y 2020

EDAD	2018			2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
< 30 años	278,04	33,26	244,78	247,28	29,97	217,31	146,22	17,44	128,78
≥ 30 y ≤ 50 años	520,48	55,56	464,92	522,02	57,36	464,66	383,30	50,33	332,97
> 50 años	49,27	22,05	27,22	54,02	23,75	30,27	50,06	19,65	30,41
<b>TOTAL</b>	<b>847,79</b>	<b>110,86</b>	<b>736,93</b>	<b>823,32</b>	<b>111,08</b>	<b>712,24</b>	<b>579,58</b>	<b>87,42</b>	<b>492,16</b>

<sup>12</sup> Todos los datos presentados se han calculado empleando el criterio Equivalente a Tiempo Completo (ETC, teniendo en cuenta el promedio diario, a excepción de la información sobre despidos.

Tabla 8 Distribución de la plantilla media en función del sexo categoría profesional en 2018, 2019 y 2020

CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Gerentes	40,29	12,54	27,75	42,37	15,3	24,46	45,92	15,08	30,84
Jefes y Encargados	96,16	11,19	84,97	90,09	9,75	86,17	76,23	8,83	67,4
Titulados y Profesionales	4,67	1,67	3	4,96	1,96	3	4,53	1,70	2,83
Administrativos	67,12	17,38	49,74	68,39	15,28	47,15	60,81	16,40	44,41
Dependientes y Comerciales	629,55	58,08	571,46	606,46	55,82	551,39	380,78	34,37	346,41
Personal de Limpieza, Seguridad y Otros	10	10	-	11,05	12,97	0,07	11,31	11,04	0,27
<b>TOTAL</b>	<b>847,79</b>	<b>110,86</b>	<b>736,92</b>	<b>823,32</b>	<b>111,08</b>	<b>712,24</b>	<b>579,58</b>	<b>87,42</b>	<b>492,16</b>

### Selección y contratación

Los empleados con contrato indefinido a tiempo completo, representan más de la mitad de la plantilla total que conforma el Grupo (55,13%). La siguiente modalidad con más peso en la compañía es el contrato temporal a tiempo parcial (29,90%).

En las siguientes tablas se registra el promedio de contratos distribuido por género, edad y clasificación profesional, con datos de los ejercicios 2018 2019 y 2020.

Tabla 9 Promedio de contratos en 2018 ,2019 y 2020

PROMEDIO DE CONTRATOS		2018		2019		2020	
		TOTAL	% S/TOTAL	TOTAL	% S/TOTAL	TOTAL	% S/TOTAL
Contrato Indefinido	Tiempo Completo	408,81	48,22%	392,73	47,70%	319,52	55,13%
	Tiempo Parcial	60,53	7,15%	71,33	8,66%	60,24	10,39%
Contrato Temporal	Tiempo Completo	78,31	9,24%	50,55	6,14%	26,55	4,58%
	Tiempo Parcial	300,15	35,39%	308,71	37,50%	173,27	29,90%

Tabla 10 Promedio anual de contratos en 2018, 2019 y 2020 por sexo

PROMEDIO DE CONTRATOS POR SEXO		2018			2019			2020		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato Indefinido	Tiempo Completo	57,59	351,22	408,81	64,49	328,24	392,73	58,73	260,79	319,52
	Tiempo Parcial	2,46	58,07	60,53	3,21	68,12	71,33	2,96	57,28	60,24
Contrato Temporal	Tiempo Completo	12,9	65,41	78,31	8,98	41,57	50,55	5,34	21,21	26,55
	Tiempo Parcial	37,91	262,24	300,15	34,4	274,31	308,71	20,39	152,88	173,27



Tabla 11 Promedio anual de contratos en 2018, 2019 Y 2020 por edad

PROMEDIO DE CONTRATOS POR EDAD		2018				2019				2020			
		< 30 años	≥ 30 Y ≤ 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	≥ 30 Y ≤ 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	≥ 30 Y ≤ 50 años	> 50 años	Total
Contrato Indefinido	Tiempo Completo	30,29	331,98	46,54	<b>408,81</b>	24,74	318,07	49,92	<b>392,73</b>	19,66	250,69	49,17	<b>319,52</b>
	Tiempo Parcial	7,76	52,05	0,75	<b>60,56</b>	10,87	59,71	0,75	<b>71,33</b>	7,22	52,37	0,65	<b>60,24</b>
Contrato Temporal	Tiempo Completo	39,2	37,81	1,3	<b>78,31</b>	22,93	24,44	3,18	<b>50,55</b>	10,88	15,50	0,17	<b>26,55</b>
	Tiempo Parcial	200,83	98,64	0,68	<b>300,15</b>	188,74	119,8	0,18	<b>308,72</b>	108,45	64,74	0,08	<b>173,27</b>

Tabla 12 Promedia de contratos en 2018, 2019 Y 2020 por categoría profesional

PROMEDIO DE CONTRATOS POR CATEGORÍA		Gerentes	Jefes y Encargados	Titulados y Profes.	Administ..	Depend. y Comerc.	Limpieza, Seguridad y Otros	Total	
2018	Contrato Indefinido	Tiempo Completo	40,29	86,2	4	59,59	209,58	9,15	<b>408,81</b>
		Tiempo Parcial	-	6,58	-	0,11	53,84	-	<b>60,53</b>
	Contrato Temporal	Tiempo Completo	-	2,33	0,67	6,97	67,49	0,85	<b>78,31</b>
		Tiempo Parcial	-	1,06	-	0,44	298,65	-	<b>300,15</b>
2019	Contrato Indefinido	Tiempo Completo	38,79	86,15	4,62	50,38	200,52	12,27	<b>392,73</b>
		Tiempo Parcial	-	7,49	-	0,07	63,5	0,27	<b>71,33</b>
	Contrato Temporal	Tiempo Completo	0,97	1,91	0,34	11,53	35,3	0,5	<b>50,55</b>
		Tiempo Parcial	-	0,38	-	0,44	307,89	-	<b>308,71</b>
2020	Contrato Indefinido	Tiempo Completo	44,75	69,63	4,53	50,08	140,79	9,74	<b>319,52</b>
		Tiempo Parcial	0,25	5,81	-	0,65	53,46	0,07	<b>60,24</b>
	Contrato Temporal	Tiempo Completo	0,92	0,79	-	9,22	14,16	1,46	<b>26,55</b>
		Tiempo Parcial	-	-	-	0,86	172,37	0,04	<b>173,27</b>

### Despidos

En 2020 se han producido un total de 16 despidos de empleados, que corresponden a los siguientes datos desglosados en función del sexo, la categoría profesional y la edad:

Tabla 3 Despidos durante los ejercicios 2018, 2019 Y 2020 desagregados por sexo, edad y categoría profesional

DESPIDOS		2018		2019		2020	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Categoría Profesional	Jefes y Encargados	-	-	-	3	-	1
	Titulados y Profesionales	1	1	1	1	-	-
	Administrativos	-	2	-	-	-	1
	Dependientes y Comerciales	1	16	2	14	-	13
	Gerentes	-	-	-	-	-	1
	Personal de Limpieza, Seguridad y Otros	2	-	-	-	-	-

DESPIDOS		2018		2019		2020	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Edad	< 30 años	-	2	1	1	-	2
	≥ 30 y ≤ 50 años	2	16	2	14	-	14
	> 50 años	2	1	-	3	-	-
<b>TOTAL DE DESPIDOS</b>		<b>4</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

### Remuneraciones

El sistema de remuneraciones aplicado por parte del Grupo se ciñe estrictamente a criterios de responsabilidad y el desempeño correspondiente a cada puesto de trabajo. De esta manera, las remuneraciones recibidas son justas y no atienden a ningún tipo de sesgo discriminatorio.

En las tablas que se muestran a continuación se recoge la retribución media de los empleados del Grupo clasificada en hombres y mujeres según corresponda, tomando como base la media del salario bruto anual de los empleados pertenecientes a la misma categoría profesional. El salario bruto citado, incluye el salario base, los complementos salariales, como la antigüedad, y cualquier otra prestación social, como puede ser el transporte.

Tabla 14 Remuneraciones medias anuales en 2018, 2019 Y 2020 por categoría profesional y sexo (en euros)

REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerentes	48.207,38 €	38.164,15 €	39.567,79 €	37.481,64 €	41.241,92 €	34.734,79 €
Jefes y Encargados	21.006,97 €	17.243,43 €	22.051,63 €	17.417,12 €	20.942,96 €	17.333,48 €
Titulados y Profesionales	24.420,95 €	41.500,01 €	23.142,01 €	43.317,38 €	21.017,92 €	43.664,64 €
Administrativos	22.283,61 €	19.572,25 €	21.524,48 €	19.448,37 €	21.262,71 €	19.381,97 €
Dependientes y Comerciales	12.868,25 €	13.360,86 €	13.950,56 €	14.280,23 €	14.110,87 €	14.308,11 €
Personal de Limpieza, Seguridad y Otros	19.604,11 €	-	20.491,30 €	-	19.424,98 €	24.644,07 €

Tabla 4 Remuneraciones medias anuales en 2018, 2019 Y 2020 por edad (en euros)

REMUNERACIÓN MEDIA ANUAL POR EDAD	2018	2019	2020
< 30 años	12.646,41 €	13.897,54 €	13.963,40 €
≥ 30 Y ≤ 50 años	15.853,11 €	16.765,84 €	17.637,64 €
> 50 años	24.772,75 €	25.726,46 €	25.473,30 €

### Remuneración media de consejeros y directivos

En el siguiente cuadro se desglosa la retribución media anual (importes brutos) de los Directivos y Consejeros del Grupo (en euros) durante el ejercicio 2020 y los datos correspondientes a los dos ejercicios anteriores:

Tabla 16 Remuneraciones medias anuales en 2018, 2019 Y 2020 de los consejeros y directivos del Grupo, desagregadas por sexo

	CONSEJEROS / DIRECTIVOS 2018		CONSEJEROS / DIRECTIVOS 2019		CONSEJEROS / DIRECTIVOS 2020	
	N.º	Remuneración Media Anual	N.º	Remuneración Media Anual	N.º	Remuneración Media Anual
<b>Hombres</b>	9	53.823,41 €	10	55.463,75 €	10	58.021,52 €
<b>Mujeres</b>	11	52.718,44 €	11	49.953,52 €	13	50.749,40 €

### Análisis de la brecha salarial

A partir del análisis de las remuneraciones medias anuales de 2020 de hombres y mujeres de igual categoría profesional y mismo rango de edad, obtenemos una brecha salarial ajustada<sup>13</sup> de (2,24) %, incluida en la siguiente tabla. Se añade los datos relativos al 2018 y 2019 con el objetivo de observar la evolución de estos datos.

Tabla 17 Brecha salarial ajustada en 2018, 2019 y 2020

BRECHA SALARIAL AJUSTADA	%
2018	-0,01
2019	-0,21
2020	-2,24

La brecha salarial ajustada correspondiente al ejercicio 2020 aumenta en relación al ejercicio anterior como efecto directo de la inevitable aplicación de expedientes de regulación temporal de empleo (ERTEs) a parte de la plantilla del Grupo, dado el contexto de restricciones a la actividad comercial que fueron establecidas por el Gobierno para contener la pandemia de la COVID-19. Esta circunstancia afectó en mayor medida a la categoría profesional de “Dependientes y comerciales” como consecuencia del cierre total de los comercios durante el más estricto confinamiento, y las posteriores restricciones sanitarias, así como, la imposibilidad de realizar sus tareas de manera telemática, como sí es posible en otros puestos de trabajo. Teniendo en cuenta que este grupo profesional se ha visto reducido en un 37% respecto del año anterior, y que tradicionalmente se trata de un equipo con presencia femenina predominante (un 90% del total de trabajadores con esta categoría), se entiende que el número de empleadas afectadas por la suspensión o reducción del contrato es mayor que el de empleados, lo que conlleva una reducción general de las remuneraciones percibidas por el colectivo de mujeres.

### Organización del trabajo

La organización del tiempo de trabajo en el Grupo responde a lo establecido en los convenios colectivos de aplicación dentro de su plantilla (indicados más adelante en el epígrafe de “Relaciones sociales”), que determinan la duración de la jornada anual.

Esta jornada anual se distribuye semanalmente de acuerdo a diversas modalidades, atendiendo a las necesidades de cada puesto de trabajo:

<sup>13</sup> Brecha salarial ajustada medida como la diferencia en las remuneraciones medias entre una mujer y un hombre de igual categoría profesional y rango de edad. Para este análisis se tienen en cuenta grupos con más de un empleado.

- Jornada continua y/o partida: para los trabajos de soporte de la actividad comercial y para determinados puestos de trabajo del departamento comercial que, por sus funciones y responsabilidades, precisan estar presentes en los dos turnos.
- Jornada a turnos rotativos (mañana o tarde) de lunes a domingo para la actividad comercial.
- Jornada partida de lunes a viernes para la actividad en oficinas.

El Grupo carece de medidas de desconexión laboral por no considerarse necesarias teniendo en cuenta que la mayor parte de sus empleados (el 73%) pertenecen a la categoría “Dependientes y comerciales” y, por tanto, desempeñan funciones de atención al cliente en tienda; por lo que no se contempla la posibilidad de conectarse fuera del horario de trabajo.

### **Adaptaciones aplicadas en el marco de la alerta sanitaria**

En el marco de esta nueva realidad, derivada de la pandemia de la COVID-19, se han implementado un conjunto de cambios respecto a la organización del trabajo. Hasta la entrada en vigor del estado de alarma, en el mes de marzo de 2020, la totalidad de los empleados del Grupo prestaba servicios de manera presencial. Sin embargo, durante el periodo correspondiente al confinamiento, el personal de oficina y otros equipos que desempeñan trabajos de tipo administrativo (y que no se vieron afectados ERTes totales), realizaron sus funciones bajo la modalidad del Teletrabajo.

Una vez finalizado el periodo de confinamiento, se inició la incorporación progresiva de los trabajadores a los centros de trabajo alternando teletrabajo con la asistencia presencial. De este modo se asegura el control del flujo de trabajadores en las horas de entrada y salida, el respeto de los aforos establecidos y un distanciamiento social que garantice la seguridad de los trabajadores.

Asimismo, se han adaptado los turnos de trabajo conforme a lo exigido en los diferentes cambios producidos en el horario comercial, adelantando o retrasando las horas de apertura o cierre de los locales comerciales y oficinas para poder asegurar el cumplimiento de las medidas sanitarias impuestas.

### **Absentismo laboral**

Durante el ejercicio 2020 el Grupo registró un total de 130.040 horas de absentismo laboral. En la siguiente tabla se presenta la comparativa de los datos de 2018, 2019 y 2020, evidenciando un aumento en 2020 del 22.56%, respecto del año anterior, a causa de las bajas médicas de empleados afectados por la COVID-19 que supusieron el 8,58% del total de horas de absentismo (11.160 horas).

*Tabla 18 Horas de absentismo laboral registradas durante 2018, 2019 y 2020*

ABSENTISMO LABORAL	HORAS TOTALES
Horas Absentismo 2018	147.160
Horas Absentismo 2019	106.104
Horas Absentismo 2020	130.040

### **Medidas de Conciliación**

Para favorecer la conciliación familiar de sus empleados, en cumplimiento de lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación y en su Política de Responsabilidad Corporativa, el Grupo adopta principalmente las siguientes medidas:

- Estudio y valoración de soluciones para las solicitudes particulares de reducción de jornada o de conciliación que conlleven una modificación del horario.
- En caso de existir interés por parte de la trabajadora, se facilita el permiso acumulado de lactancia en días completos.
- Posibilidad de disfrutar las vacaciones a continuación del permiso de maternidad y paternidad.
- Se favorece la adaptación de los días de trabajo, siempre que sea posible, para que el empleado pueda cubrir sus situaciones familiares.
- Respeto del derecho de los trabajadores a acogerse a una excedencia por cuidado de hijos menores.

## Salud y Seguridad

Asegurar la salud y la seguridad de todos ellos es una de las grandes prioridades del Grupo. Por ello, se compromete a velar por el bienestar de los empleados en el entorno laboral mediante la adopción de medidas específicas para su protección.

En todas las empresas del Grupo, incluyendo las asociadas, opera un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que estipula las especialidades de Medicina del Trabajo e Higiene Industrial.

Existe, además, una modalidad de organización preventiva, disponible exclusivamente para la empresa Depósitos Almacenes Número Uno S.A., llamada Servicio de Prevención Propio (SPP), que asume las especialidades de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada.

Durante el año 2020 los servicios de prevención, tanto ajenos (SPA) como propios (SPP), han asegurado la ejecución de todas las medidas necesarias en relación a la COVID-19. Se ha puesto a disposición de los empleados todo el material, tanto de uso individual (mascarillas, gel hidroalcohólico, guantes) como de uso colectivo (mamparas, señalización de los espacios o balizas), necesario para garantizar la máxima protección posible frente al virus. Del mismo modo, se desarrolla un flujo constante de comunicación con los trabajadores, necesario para la resolución de dudas sobre las medidas de protección y la gestión documental pertinente en lo referente a bajas médicas, períodos de cuarentena domiciliaria u hospitalaria.

### Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Tabla 19 Accidentes laborales en 2018, 2019 y 2020

ACCIDENTES DE TRABAJO	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Con baja	3	35	38	3	25	28	1	9	10
Sin baja	6	24	30	6	24	30	2	11	13
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>23</b>

Tabla 20 índices de frecuencia (IF) y gravedad (IG) de las sociedades con accidentes en 2018, 2019 y 2020<sup>14</sup>

SOCIEDADES <sup>15</sup>	ÍNDICES SINIESTRALIDAD 2018				ÍNDICES SINIESTRALIDAD 2019				ÍNDICES SINIESTRALIDAD 2020			
	IF G. Canaria	IG G. Canaria	IF Tenerife	IG Tenerife	IF G. Canaria	IG G. Canaria	IF Tenerife	IG Tenerife	IF G. Canaria	IG G. Canaria	IF Tenerife	IG Tenerife
Depósitos Almacenes Número Uno S.A.	12,01	0,31	10,56	0,17	15,39	0,9	11,02	0,25	7,95	0,22	8,25	0,26
El Número S.A.	24,49	0,32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Summerfield S.A.	-	-	45,82	2,2	11,43	0,55	-	-	-	-	-	-
Guess Canary Islands S.L.	7,6	0,06	23,81	1,6	7,83	0,02	-	-	-	-	-	-
Jamarek S.L.	-	-	-	-	-	-	23,10	0,95	-	-	-	-

## Igualdad

La Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo recoge entre los criterios de actuación de la Compañía, la generación de un entorno laboral basado en el principio de diversidad e igualdad de oportunidades.

Este compromiso se concreta en el Plan de Igualdad elaborado por el Grupo en el año 2012 para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y erradicar la violencia sexista en el entorno de trabajo. El Plan de Igualdad es aplicable a todas las personas que integran el Grupo, teniendo como objetivo común conseguir un entorno libre de cualquier actuación o comportamiento que suponga una discriminación en el entorno laboral.

Desde el año 2018, el Grupo se encuentra negociando con los Comités de Empresa la revisión y aprobación de un nuevo Plan de Igualdad. En 2019 se avanzó en la fase de diagnóstico, trasladándose luego a los respectivos Comités para, de esta forma, continuar con el proceso de definición y cierre durante el 2020. Sin embargo, este año se produjo un parón general en estas negociaciones, como consecuencia de la situación sanitaria. Del mismo modo, se han visto afectadas las elecciones sindicales con su aplazamiento hasta el año 2021, quedando la Comisión de Igualdad en funciones a cargo de velar por el compromiso del Grupo con la igualdad de oportunidades.

Desde el momento de su fundación, el Grupo considera esencial e inquebrantable la atención a la diversidad y el respeto a las personas en el entorno laboral, y persigue erradicar cualquier comportamiento de carácter excluyente y discriminatorio. En este aspecto, basa su conducta en cinco pilares de actuación:

- Rechazo absoluto ante cualquier tipo de discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, nacionalidad, creencias o cualquier condición física o social.
- Definición de la diversidad como un gran valor dentro de la organización.

<sup>14</sup> No se dispone de los índices de accidentalidad desagregados por sexo.

<sup>15</sup> Se incluyen las sociedades del Grupo que registraron accidentes laborales.

- Fomento de un entorno inclusivo, apoyando la diversidad y combatiendo la discriminación independientemente de su origen.
- Garantía del principio de igualdad de oportunidades en cada una de las etapas de acceso al empleo, promoción, retribución y formación.
- Promoción de la colaboración entre personas pertenecientes a distintas generaciones.

El Grupo asume un firme compromiso con la lucha contra la violencia sexista y la garantía y tutela de los derechos de las personas afectadas. Por ello, cuenta con un protocolo para prevenir y denunciar comportamientos que puedan implicar actitudes de acoso sexual o por razón de género. Este protocolo se aplica a cada una de las personas que conforman la Compañía.

Dentro del protocolo se garantiza que las posibles denuncias serán tramitadas de manera confidencial y urgente, velando por la protección de la intimidad y dignidad de los sujetos implicados. Son considerados dos tipos de mecanismos de actuación: un procedimiento informal y un procedimiento formal. En ambos casos se redacta un informe con las conclusiones y las medidas que se recomienda adoptar.

### Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Durante el ejercicio 2020, 14 personas con alguna discapacidad formaban parte del equipo de profesionales del Grupo, 8 personas menos que en el ejercicio anterior. Esta disminución en el número de personas con discapacidad pertenecientes al Grupo se explica por la reducción general en la incorporación de trabajadores contratados durante el año 2020 debido a la compleja situación derivada de la COVID-19

Para garantizar y tutelar los derechos de estos trabajadores, el Grupo cumple con el R.D.Leg. 1/2013, de 29 de noviembre (por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social), adoptando medidas específicas para la protección de los trabajadores que, teniendo reconocida la situación de discapacidad, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. Como parte de estas medidas, se concede especial atención al acondicionamiento de los puestos de trabajo facilitando la accesibilidad.

Del mismo modo, la Compañía cumple con lo dispuesto en el R.D. 314/2006, de 17 de marzo (y posteriores modificaciones), sobre la normativa de accesibilidad de las personas que establece el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Acceso del Código Técnico de la Edificación (CTE DB SUA 9).

En concreto, los puntos de venta se construyen y diseñan atendiendo a requisitos de:

- Condiciones básicas de accesibilidad en los edificios, establecidas por el RD 505/2007.
- Accesibilidad en las zonas: elementos e itinerarios accesibles, rampas, ascensor accesible, siempre y cuando la disponibilidad técnica garantice la correcta ejecución de los mismos.
- Condiciones más específicas de accesibilidad, como probadores para personas con movilidad reducida (PMR).
- Dotación de elementos accesibles, como aseos adaptados para PMR cuando la normativa u ordenanzas municipales lo requieren.

Por su parte, los centros comerciales del Grupo también cuentan con medidas de accesibilidad para personas con discapacidad: plazas de aparcamiento reservadas cerca de los accesos, rampas mecánicas, ascensores y aseos habilitados.

## Relaciones sociales

La Compañía mantiene un diálogo social continuo con los agentes sociales internos y externos de diferentes ámbitos, participando y colaborando en iniciativas que fomenten y faciliten la negociación, consulta o simple intercambio de información sobre cuestiones de interés común para el Grupo y sus empleados. Para ello, se ha definido la participación y colaboración de los trabajadores y sus representantes para abordar cuestiones de interés colectivo, llevando a cabo procesos de negociación.

Para fomentar y promover el diálogo y poder contar con el punto de vista de todos los profesionales de la Compañía, se han creado grupos de mejora para el proceso de intercambio de información.

El Grupo ha llevado a cabo reuniones ordinarias de carácter trimestral con los representantes de los trabajadores y se han creado comisiones mixtas específicas para abordar la consulta y negociación.

La compañía continúa trabajando en el proyecto de comunicación interna para reforzar la transmisión de información corporativa. Además, los empleados tienen a su disposición desde el año 2019 canales de comunicación como el Portal del empleado, SMS o email para, de esta manera, crear una relación de cercanía y comunicación más eficiente con los trabajadores.

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo**

El porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo en España es el 100%. Los empleados del Grupo están cubiertos por los siguientes convenios colectivos, en función de la actividad y ubicación de su centro de trabajo:

- Convenio Bazares de Tenerife
- Convenio de Peluquerías, Institutos de Belleza y Gimnasios.
- Convenio Pymes Textil Gran Canaria
- Convenio Pymes Bazares Gran Canaria
- Convenio Textil Tenerife
- Convenio Calzado Tenerife
- Convenio Oficinas y Despachos Tenerife

## Formación

Dentro del marco de su Política de Responsabilidad Corporativa, el Grupo se compromete a impulsar el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores a través de la mejora de sus propias competencias y capacidades. En este escenario se desarrolla el programa de formación continua que presenta cursos y talleres de capacitación de los trabajadores con los siguientes objetivos:

- Aprendizaje de nuevas competencias y habilidades relacionadas con la carrera profesional de los empleados.



- Aumento del grado de satisfacción y motivación de los trabajadores.
- Reforzar la confianza del empleado a la hora de desempeñar su actividad y asumir nuevas responsabilidades.
- Crecimiento de la participación e innovación, derivado del aumento de autoestima y capacitación.
- Aminorar en la medida de lo posible errores y accidentes laborales producidos
- Mayor capacidad de adaptación por parte del empleado a posibles cambios y disminución del estrés derivado del ámbito laboral.
- Favorecer la coordinación entre los empleados.
- Aumento de efectividad de los trabajadores a la hora de desempeñar sus funciones.
- Fomento de la promoción interna derivada de la adquisición de nuevas destrezas.
- Lograr un mejor desempeño que redunde en la productividad global del Grupo.

Durante el ejercicio 2020 se ha apostado por la formación telemática, a raíz del cambio de escenario experimentado, con el objetivo de garantizar el acceso a las acciones formativas a los empleados que adoptan la modalidad del teletrabajo, sin necesidad de desplazarse durante los periodos de confinamiento y/o restricciones horarias.

Dentro de este contexto, se ha preparado un paquete formativo sobre la COVID-19 para que todos los empleados, puedan realizarlo desde el portal del trabajador.

Por otro lado, la formación continua genera beneficios en ambas direcciones ya que permite a la organización:

- Identificar las fortalezas y debilidades de la plantilla de cara a facilitar el reparto óptimo de funciones.
- Reforzar la cultura organizacional con profesionales que se sienten satisfechos e integrados en la empresa.
- Afianzar los valores y misión de la compañía entre los empleados
- Una mayor retención del talento con la consiguiente reducción de los índices de rotación de personal gracias al aumento de la motivación y la satisfacción de los trabajadores
- Impulsar la reputación y el *employer branding* de la Compañía, con la consiguiente a la atracción de los mejores perfiles.
- Generar ahorro gracias a la estructura de alto rendimiento y reducción de los errores laborales.
- Impulsar la innovación en los equipos, contribuyendo a crear una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector.
- Incrementar la productividad de la plantilla, que se traduce en mejores resultados económicos para la Compañía.

Tabla 21 Fases para la planificación del programa formativo del Grupo

<b>A. Identificación de las necesidades formativas</b>
<p>Las acciones formativas ofrecidas por el Grupo están dirigidas a satisfacer las necesidades de cada colaborador, a preparar a los equipos para posibles cambios o demandas del mercado, o a adaptar al personal a la actualización tecnológica, por lo que es importante detectar cuáles son las áreas de mejora.</p> <p>Para la detección de las necesidades formativas el departamento de Recursos Humanos lanza una consulta a los/as Directores/as de Departamento y a los/as Directores/as de Marca solicitando que trasladen las necesidades formativas detectadas en sus equipos.</p> <p>En primer lugar, se realiza un <b>análisis en profundidad de la empresa</b> con el fin de detectar correctamente las necesidades formativas.</p>
<b>B. Diseño del plan formativo</b>
<p>Tras identificar las necesidades del equipo, se procede a concretar las acciones de formación continua que se van a llevar a cabo, las causas de la necesidad formativa, quiénes se van a beneficiar de las mismas, cuándo se van a impartir, la metodología elegida en cada caso y los objetivos que se pretenden conseguir con la formación.</p> <p>El objetivo esencial de este plan de formación es la propuesta de acciones que permitan a los trabajadores la adquisición y actualización de los conocimientos necesarios para su desarrollo profesional, así como, incrementar la competitividad de la compañía.</p> <p>El análisis y priorización de las necesidades formativas da lugar a dos tipos de acciones formativas "Formación Genérica" y "Formación Específica"</p>
<b>C. Análisis de resultados</b>
<p>Con el objetivo de conocer el éxito del programa formativo, el Grupo determina qué iniciativas han generado efectos más positivos y cuáles no (de cara a la posterior planificación), midiendo su eficacia con base en indicadores de gestión, relativos a los aspectos organizacionales del programa formativo (costo por curso, gasto por trabajador, ratio de alumno por tutor, etc.), e indicadores de efecto, que analizan la valoración de los empleados respecto a la formación (número de inscritos por programa, porcentaje de participantes respecto al total de la plantilla, tasa de abandono, etc.).</p> <p>Además, se realiza una evaluación de la formación mediante los resultados obtenidos en el <i>Cuestionario de Valoración de la Formación</i> que deberán cumplimentar todos aquellos asistentes/participantes en cursos impartidos por el Grupo.</p>

Todas las acciones formativas propuestas por el Grupo se informan previamente a la Representación Legal de los Trabajadores, en su caso, entregándoles copia del Plan de Formación a principios de cada año y quince días antes a cada acción formativa.

En el ejercicio 2020 el conjunto de formaciones realizadas supuso un total de 7.336 horas, distribuidas en función de la categoría profesional de los participantes de acuerdo a los datos de la siguiente tabla:

Tabla 22 Distribución de las horas de formación impartidas en 2018, 2019 y 2020 en función de la categoría profesional de los empleados

<b>CATEGORÍA PROFESIONAL / HORAS DE FORMACIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Gerentes</b>	506	476	1.334
<b>Jefes y Encargados</b>	959	850	1.084
<b>Titulados y Profesionales</b>	787	109	6
<b>Administrativos</b>	150	1.438	1.340
<b>Dependientes y Comerciales</b>	3.977	3.175	3.548
<b>Personal de Limpieza y Seguridad</b>	-	7	24
<b>TOTAL HORAS FORMACIÓN</b>	<b>6.379</b>	<b>6.055</b>	<b>7.336</b>

## 6. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Asegurar el respeto de los Derechos Humanos en el marco de las operaciones propias de la Compañía es uno de los grandes compromisos del Grupo en materia de Responsabilidad Social. Para poder asegurarlo se toma como referencia, entre otros, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, y los Principios y Derechos Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El Grupo rechaza firmemente cualquier forma de abuso o vulneración de los Derechos Humanos hacia cualquiera de los grupos de interés, y mantiene un fuerte compromiso con los principios contenidos en los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), velando por el cumplimiento de sus disposiciones, especialmente aquellas relacionadas con el trabajo de menores de edad, la libertad de asociación y la negociación colectiva.

El Grupo asegura el respeto de los Derechos Humanos y Laborales en cada uno de las siguientes áreas:

- Diversidad e igualdad de oportunidades.
- Rechazo del trabajo infantil, mediante mecanismos que verifiquen la edad de la persona trabajadora que se incorpora a la Compañía.
- Entorno laboral libre de discriminaciones por razón de género, origen étnico, edad, religión, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, nacionalidad o estado civil.
- Garantía de un entorno de trabajo sin riesgos contra la salud y la seguridad.
- Libertad sindical, de asociación, derecho a la huelga y el derecho a la negociación colectiva.

En este contexto y con el objetivo de proteger el cumplimiento de los derechos humanos. se mantiene un flujo de información constante con los empleados para, de este modo, facilitar la presentación de cualquier denuncia o reclamación.

Durante el año 2020 no se han registrado denuncias contra el Grupo por casos de vulneración de los derechos humanos o por acciones que contravengan los convenios fundamentales promulgados por la OIT.

## 7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo se incluye el compromiso de la Compañía con la lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, entre otros aspectos importantes.

La Compañía opera bajo el estricto cumplimiento de la legislación aplicable, rechazando conductas contrarias a la ley tales como el cohecho, tráfico de influencias, extorsión, soborno, pagos de facilitación o extorsión, entre otras.

Para poder asegurar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa en el ámbito de lucha contra la corrupción, soborno y prevención de blanqueo de capitales, el Grupo posee herramientas de

supervisión y control internos. Es importante señalar que, en ninguna de las sociedades dependientes del Grupo, ni en ninguno de sus socios empresariales, se han registrado casos de corrupción.

## 8. SOCIEDAD

La Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo pone en manifiesto su compromiso con la creación de valor compartido y el fomento del desarrollo de la comunidad local

El Grupo se esfuerza en instaurar y mantener un modelo de negocio responsable que, en el medio y largo plazo, aporte valor, rentabilidad y competitividad a su entorno social y económico, contribuyendo al progreso de la comunidad y generando confianza entre sus grupos de interés.

Se hace responsable de ofrecer un servicio de calidad y profesionalizado que cubra satisfactoriamente las necesidades de sus clientes ofreciendo la mejor calidad-precio. Todo esto se desarrolla en un contexto de competencia honesta, condenando conductas que atenten contra la ética empresarial del Grupo.

En relación al objetivo de creación de valor en las comunidades locales, el Grupo mantiene relaciones comerciales con proveedores de cercanía, y bajo las normas de la Unión Europea, para el abastecimiento de las sociedades en las que ejerce la toma de decisiones y gestión administrativa (en el caso de las marcas comercializadas en sus tiendas, la compra se realiza de acuerdo a los criterios de las mismas). De esta forma, la Compañía contribuye a generar y mantener el empleo en las zonas donde opera.

Además, participa en numerosas iniciativas de concienciación social sobre temáticas relevantes en el panorama actual, como la campaña “Promoción Artistas Anónimos Canarios”. A través de esta iniciativa se habilitó un espacio en las tiendas Vans para que los artistas interesados pudiesen exponer sus obras. Fueron 38 los artistas que participaron en esta acción.

Por otro lado, el Grupo desarrolla diferentes acciones de colaboración solidaria de apoyo a causas benéficas e impulsan la integración y mejora de las condiciones de vida en colectivos vulnerables. A continuación, se ejemplifican algunas de estas acciones enmarcadas en su esfuerzo por impulsar el desarrollo social y económico de su entorno:

- “Soñando Juntos-Levis”. Campaña consistente en la realización de un vídeo testimonial de 6 personas pertenecientes a tres ONGs diferentes (Down Tenerife, Ámate y Algarabía) a las que se les realizó una donación equivalente a un porcentaje de las compras realizadas durante la Campaña de Navidad.
- Colaboración desarrollada con motivo del Día Internacional contra el Cáncer de Mama, con la venta de mascarillas solidarias. Los beneficios íntegros se donaron a la Asociación Española Contra el Cáncer para su labor de investigación.
- “Cada carta cuenta. Muy Mucho”. Colaboración con la Fundación Pequeño Deseo ayudando a hacer realidad los sueños de los niños con enfermedades crónicas a través de la venta de “una carta mágica para los Reyes Magos”.

- Campaña de donación de sangre en colaboración con el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia. Se desarrollaron dos campañas de donación de sangre en las instalaciones de las oficinas de los Majuelos dirigidas al personal de tienda y oficina.
- Iniciativa “Árbol de los sueños”. A través de esta campaña se llamó a participar a todos los trabajadores de oficina, directores de marcas y gerencia de centros comerciales para que, de forma individual o colectiva, se encargasen de la Carta de los Reyes Magos de niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

En el siguiente apartado se relacionan algunos ejemplos más de organizaciones sociales con las que el Grupo ha colaborado en 2020.

### Acciones de colaboración social y de patrocinio

Uno de los principales ejes de actuación del Grupo en materia de Responsabilidad Social es velar por el bienestar y el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales a través de aportaciones a entidades sin ánimo de lucro que protegen y atienden a colectivos desfavorecidos. En 2020, el Grupo realizó aportaciones económicas por valor de 12.159,58 € a las siguientes organizaciones:

- Cáritas Diocensanas de Tenerife
- Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife (AMATE)
- Asociación de lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales de Canarias
- Asociación Tinerfeña de Trisomicos 21
- Fundación Canaria de Tenerife Rural

Asimismo, en 2020 el Grupo ha patrocinado diversas actividades e iniciativas, entre las que destacan:

- “VII Torneo de Pádel Benéfico”, ciudad de Güímar, promovido por ABDC Chanvergas Pádel, a favor de Solidarios Canarias.
- “Encuentro de líderes”, organizado por Radio Club Tenerife y Grupo de comunicación El Día, con el objetivo de generar un espacio de reflexión sobre la actualidad informativa.

La siguiente tabla recoge las aportaciones totales realizadas por el Grupo, en 2018, 2019 y 2020, destinadas a apoyar la labor de entidades sociales sin ánimo de lucro y a colaborar con organizaciones e iniciativas locales de diversa índole.

*Tabla 23 Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y colaboraciones/patrocinios realizados por el Grupo en 2018, 2019 y 2020*

APORTACIONES Y COLABORACIONES DE CARÁCTER SOCIAL	2018	2019	2020
Donaciones a fundaciones y/o entidades sin ánimo de lucro	47.798,66 €	25.708,20 €	12.159,58
Colaboraciones y patrocinios	56.568,06 €	95.145,07 €	14.491,01

Durante el ejercicio 2020 se observa una importante disminución del importe destinado a las aportaciones y colaboraciones de carácter social. Este decrecimiento se justifica en la drástica reducción y a la suspensión de la celebración de eventos en los que El Grupo participaba.

En este sentido, la organización ha destinado gran parte de la dotación que normalmente dedicaba a fines sociales, a hacer frente a las consecuencias de la pandemia con el fin de contribuir a la supervivencia de la empresa y garantizar dentro de lo posible los puestos de trabajo. Además, entre el 15 de marzo y 15 de abril de 2020, el Grupo compensó económicamente a los empleados en situación de ERTE para evitar la mengua de su poder adquisitivo.

### Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales

El Grupo mantiene sólidas relaciones con diversos actores de las comunidades locales en las que opera, participando en actos y eventos significativos como:

- Coloquio “Desayunando con líderes”, organizado por la European School of Management.
- Jornadas del I Foro Atlántico Medio de Cascos Históricos y Zonas Comerciales Abiertas.
- Foro de debate sobre RSC y Capacitación Profesional organizado por La Fundación MAPFRE.
- En colaboración con la Fundación Universidad de la Laguna, el Grupo ha contado con 6 personas en modalidad de beca formativa. Por otro lado, el Grupo ha incorporado a 43 alumnos en prácticas en colaboración con diferentes Universidades e Institutos del archipiélago.

### Proveedores

Teniendo en cuenta el modelo de negocio de la compañía se pueden distinguir dos grupos de proveedores. El criterio diferenciador de ambos grupos se asienta en la relación que la Compañía mantiene con estos proveedores:

- Proveedores de la línea *retail*: En esta área, la práctica totalidad de los proveedores de mercancías, materiales y servicios son los propios franquiciadores o vienen impuestos por estos. Por ello, la responsabilidad de selección, control y supervisión no recae en el Grupo si no en la marca
- Resto de proveedores: La política del Grupo se centra en apostar por proveedores locales, con el propósito de contribuir al crecimiento y dinamización de tejido empresarial de las zonas en las que desarrolla la actividad. La mayoría son empresas canarias con diferente tamaño, pasando por autónomos hasta grandes corporaciones. En su gran mayoría se trata de proveedores de servicios de los centros comerciales y de mantenimiento de algunas de las tiendas.

### Clientes

Debido a las características de la actividad desarrollada por el Grupo, los clientes son el principal motor para su desarrollo y crecimiento. Alineados con este hecho se distinguen dos claros objetivos:

- Velar por la salud y seguridad de los clientes

- Atender a las inquietudes y satisfacer las necesidades de los clientes.

### **Salud y seguridad de los clientes**

El Grupo establece, a través de la Política de Responsabilidad Corporativa, el compromiso de garantizar la protección de la privacidad de los clientes y empleados del Grupo. Por ello, además de cumplir con las obligaciones de autoprotección, evacuación y planes de emergencia, el Grupo pone a disposición de sus empleados que buscan su capacitación a la hora de atender correctamente a los clientes en caso de emergencia.

Por otro lado, se dedican importantes esfuerzos desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales y el Departamento Comercial para asegurar el cumplimiento de las condiciones de confort en las zonas comerciales considerando tanto las condiciones termo higrométricas (temperatura y humedad) como las condiciones acústicas.

Asimismo, para garantizar la seguridad de clientes y trabajadores, el Grupo desempeña una serie de medidas específicas. Ejemplo de esto es la disposición de certificados de limpieza de los aljibes o la instalación de detectores de monóxido de carbono en parkings. También en los parkings de los centros comerciales hay habilitadas plazas específicas para familias y mujeres embarazadas para que puedas de este modo estacionar sin dificultades.

### **Medidas adoptadas para protección de clientes y empleados durante la emergencia sanitaria**

Teniendo en cuenta la situación sanitaria vivida en 2020, cabe señalar el total cumplimiento de todas las medidas sanitarias establecidas frente a la COVID-19 para, una vez más, garantizar la salud y seguridad de los clientes en este entorno. Para esto se ha llevado un conjunto de medidas detalladas a continuación:

- Control del aforo y del uso de mascarillas en los espacios donde se desarrolla la actividad de la compañía.
- Puesta a disposición de gel hidroalcohólico.
- Medidas de carácter informativo mediante el uso de señalización y balizas para guiar el flujo de personas.
- Instalación de mamparas.
- Desinfección de prendas, probadores y lugares específicos donde se produce un mayor tránsito de personas.
- Correcta ventilación de los espacios.

### **Atención y escucha al cliente: sistema de reclamaciones**

El Grupo cuenta con un procedimiento de actuación que detalla cómo afrontar las reclamaciones derivadas de los clientes que se encuentra en cada uno de los establecimientos.

Los formularios de reclamaciones se encuentran, junto con la documentación relevante del establecimiento, en una carpeta en la propia tienda.

Por otro lado, desde el departamento de marketing se gestiona otra vía para la presentación de reclamaciones y/o quejas.

Durante el ejercicio 2020 se registraron 16 reclamaciones, presentadas mediante hoja de reclamación; de las que el 100% fueron atendidas. En el siguiente cuadro se presenta la comparativa de reclamaciones recibidas durante los dos últimos ejercicios, mostrando una reducción del 75%:

Tabla 5. Número de quejas y reclamaciones registradas por el Grupo durante los ejercicios 2018, 2019 y 2020

QUEJAS Y RECLAMACIONES ORDINARIAS	2018	2019	2020
Número de reclamaciones	98	64	16

Esta significativa reducción en el número de reclamaciones recibidas respecto al año anterior, está directamente relacionada con el periodo de cierre de centros comerciales y tiendas, así como la posterior reducción del tráfico de clientes en estos espacios, ambas situaciones derivadas del cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas.

#### Fiscalidad y administraciones públicas

En la tabla que se observa a continuación se muestra la cifra total de beneficios obtenidos por el Grupo derivados de su actividad durante el año 2018, 2019 y 2020 así como el total de impuestos pagados (cálculo basado en el criterio de caja)

Tabla 25 Información fiscal del Grupo de los ejercicios 2018, 2019 y 2020

	2018	2019	2020
BENEFICIOS OBTENIDOS	16.725.386,95 €	16.176.188,09 €	906.852,77 €
IMPUESTO SOCIEDADES	2.214.902,96 €	3.142.210,07 €	1.293.229,54 €
SUBVENCIONES RECIBIDAS	7.000 €	-	-



## 9. ANEXO CONTENIDOS LEY 11/2018

LEY 11/2018	EINF 2020
<b>Modelo de negocio</b>	
Entorno empresarial	Pág. 3-6
Organización y estructura	Pág. 3-6
Mercados en los que opera	Pág. 4-6
Objetivos y estrategias	Pág. 7
Factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	Pág. 7-8
<b>Aspectos medioambientales</b>	
Políticas Medioambientales	Pág. 8-9
Principales riesgos	Pág. 8
<b><u>General</u></b>	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, en su caso en la salud y la seguridad	Pág. 8-9
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Pág. 9
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales y aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Pág. 8-9
<b><u>Contaminación</u></b>	
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente	Pág. 12-14
Contaminación atmosférica específica de una actividad incluido el ruido y la contaminación lumínica	Pág. 13-14
<b><u>Economía Circular y prevención y gestión de residuos</u></b>	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Pág.9-10
<b><u>Uso sostenible de los recursos</u></b>	
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Pág. 10-11
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso.	Pág. 14
Consumo directo e indirecto de energía	Pág. 11-12
Medidas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Pág. 13-14
<b><u>Cambio climático</u></b>	
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	Pág. 12-13
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 14
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Pág. 14
<b><u>Protección de la biodiversidad</u></b>	
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	Pág. 14
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	Pág. 14
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	
Políticas Laborales y resultado de las políticas	Pág. 15

LEY 11/2018	EINF 2020
Principales riesgos	Pág. 15
<b><u>Empleo</u></b>	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Pág. 15-16
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Pág. 16-17
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Pág. 17-18
Remuneraciones medias y evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Pág. 18
Brecha salarial, la remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pág. 19
Remuneración media de los consejeros y directivos incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Pág.18-19
Implantación de políticas de desconexión laboral	Pág. 20
Empleados con discapacidad	Pág. 23
<b><u>Organización del trabajo</u></b>	
Organización de tiempo de trabajo	Pág. 19-20
Número de horas de absentismo	Pág. 20
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Pág. 20-21
<b><u>Salud y seguridad</u></b>	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 21
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Pág. 21-22
<b><u>Relaciones Sociales</u></b>	
Organización del diálogo social	Pág. 24
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Pág. 24
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	Pág. 24
<b><u>Formación</u></b>	
Políticas implementadas en el campo de la formación	Pág. 24-26
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Pág.26
<b><u>Accesibilidad</u></b>	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Pág. 23-24
<b><u>Igualdad</u></b>	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	Pág. 22-23
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 22-23
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Pág. 22-23
<b>Información sobre el respeto de los Derechos Humanos</b>	

LEY 11/2018	EINF 2020
Políticas para la protección de los Derechos Humanos	Pág.27
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	Pág. 27
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Pág.27
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Pág. 27
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	Pág. 27
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>	
Políticas contra la corrupción y el soborno	Pág. 27-28
Riesgos de Corrupción y Soborno	Pág. 27-28
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pág. 27-28
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Pág. 27-28
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Pág. 29
<b>Información sobre la sociedad</b>	
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	Pág. 28-29
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	Pág. 28-29
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Pág. 30
Acciones de asociación o patrocinio.	Pág. 29-30
<b><u>Subcontratación y proveedores</u></b>	
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Pág. 30
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Pág. 30
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	Pág. 30
<b><u>Consumidores</u></b>	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Pág. 30-31
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Pág. 31-32
<b><u>Información fiscal</u></b>	
Beneficios obtenidos país por país.	Pág. 32
Impuestos sobre beneficios pagados.	Pág. 32
Subvenciones públicas recibidas.	Pág. 32