



FRED. OLSEN, S.A.

Informe de Verificación Independiente  
31 de diciembre de 2019

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE FRED.OLSEN, S.A. DEL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

A los Accionistas de Fred. Olsen, S.A.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera adjunto, (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Fred. Olsen, S.A. (en adelante, la Sociedad o Fred. Olsen), que forma parte, como Anexo, del informe de gestión de Fred. Olsen.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" incluida en el EINF.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido como Anexo en el informe de gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Fred. Olsen. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados y de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

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

Los administradores de Fred. Olsen son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

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

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

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

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

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Fred. Olsen y descrito en el EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información no financiera relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Fred. Olsen.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

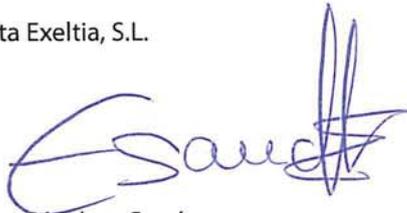
### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Estado de Información no Financiera de Fred. Olsen. S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018" incluida en el EINF.adjunto.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Eudita Exeltia, S.L.



Esther Sánchez García  
21 de julio de 2020

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

EUDITA EXELTIA, S.L.

2020 Núm. 12/20/00557

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas



**FRED. OLSEN, S.A.**

# INFORME INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, EN MATERIA  
DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y  
DIVERSIDAD.

Este Informe en materia de información no financiera y diversidad, se ha realizado con base en los requisitos de 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 RDL 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.



# ÍNDICE

<b>1. MODELO DE NEGOCIO.....</b>	<b>2</b>
TRANSPORTE MARITIMO .....	3
SOLUCIONES PORTUARIAS:.....	8
HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN .....	9
PROMOCIÓN Y VENTA INMOBILIARIA .....	12
<b>2. NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA NO FINANCIERA (Ley 11/18).....</b>	<b>14</b>
PRESENTACIÓN DEL INFORME.....	15
PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL EINF.....	16
<b>3. GESTIÓN RESPONSABLE .....</b>	<b>17</b>
DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	17
PROCESO DE ANÁLISIS DE MATERIALIDAD .....	18
RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....	20
<b>4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO.....</b>	<b>21</b>
ÓRGANOS DE GOBIERNO .....	21
SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS.....	23
DECLARACIÓN AMBIENTAL CONFORME A REGLAMENTO EMAS.....	24
Q DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA .....	25
PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS.....	25
GESTIÓN DE RIESGOS.....	26
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	27
<b>5. MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>28</b>
POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES .....	28
INDICADORES MEDIOAMBIENTALES .....	38
<b>6. PERSONAS.....</b>	<b>39</b>
POLÍTICAS EN MATERIA DE RRHH.....	39
INDICADORES EMPLEO Y RETRIBUCIÓN.....	40
RELACIONES SOCIALES .....	48
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	48
FORMACIÓN .....	49
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.....	49
<b>7. HUELLA SOCIAL.....</b>	<b>52</b>
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	52
APOYO A INICIATIVAS CON IMPACTO SOCIAL POSITIVO .....	56
CONTRATACIÓN RESPONSABLE.....	57
<b>8. INFORMACIÓN FISCAL .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 .....</b>	<b>53</b>



# 1. MODELO DE NEGOCIO

Fred. Olsen S.A., cuyo origen es de nacionalidad noruega, es una empresa canaria con sede en Santa Cruz de Tenerife, Edificio Fred Olsen, Polígono Industrial Añaza s/n, (CP 38111), y desde el último trimestre del 2018 con operatividad marítima en el ámbito peninsular, servicio que se presta de forma conjunta con el Grupo Balearia.

La presencia de la familia Olsen en las Islas Canarias data desde 1904. Las actividades de la Compañía comprenden, desde el transporte marítimo interinsular canario y recientemente también en la ruta Canarias-Península, prestación de servicios en Soluciones Portuarias, hasta la oferta del máximo lujo en turismo ocio y restauración en el sur de la isla de La Gomera, así como venta de villas y apartamentos.

La Sociedad tiene participaciones en otras sociedades dependientes. Asimismo, forma grupo con Eagleville Group B.V., sociedad radicada en Holanda.

A continuación, se presentan las principales líneas de negocio actuales de la compañía Fred. Olsen, S.A.:

- **TRANSPORTE MARITIMO**
  - Interinsular (Islas Canarias)
  - Peninsular
  
- **SOLUCIONES PORTUARIAS**
  - Transitaria
  - Consignataria
  
- **HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN**
  - Hotel Jardín Tecina (La Gomera)
  - Restaurante Las Rosas (La Gomera)
  - Restaurante Mirador de Abrante (La Gomera)
  - Restaurante La Laguna Grande (La Gomera)
  
- **PROMOCIÓN Y VENTA INMOBILIARIA**
  - Pueblo Don Thomas (La Gomera)



## TRANSPORTE MARITIMO

### ➤ TRANSPORTE MARÍTIMO INTERINSULAR.

El servicio de *transporte marítimo Interinsular* está compuesto únicamente por ferries rápidos de última generación. Un concepto de barcos que mantiene unidas las Islas Canarias de forma rápida y por sus puntos más cercanos. La flota Express se compone, actualmente, de los siguientes Catamaranes y Trimarán:

**Benchi Express:** Un Catamarán para conectar La Gomera. Tiene una eslora de 28,70 metros y una manga de 9 metros, y su espacio interior está distribuido en 2 cubiertas; una principal con capacidad para 150 pasajeros, que cuenta con espacios reservados para pasajeros con movilidad reducida, así como la opción de disfrutar de su servicio de cafetería a bordo. Por su parte, la cubierta superior estará habilitada para acoger a 100 pasajeros que podrán disfrutar de una zona descubierta o solárium.

- Ruta La Gomera (Interior): Conecta sus tres puntos con más movimiento: Valle Gran Rey, Playa de Santiago y San Sebastián de La Gomera.



**Benchijigua Express** Es el barco trimarán multicasco más moderno del mundo. El Benchijigua Express alcanza los 38 nudos (más de 70 km/h), sus 126,70 metros de eslora lo hacen más grande que un campo de fútbol y posee una capacidad para 1.291 pasajeros y 285 coches.

- Ruta: Desde 2005, este ferry cubre la ruta de Tenerife (Los Cristianos) a La Gomera (San Sebastián) en poco más de 50 minutos; y también, es el ferry que en 2 horas (o 2 horas y 50 minutos en caso de escala en La Gomera) une Tenerife (Los Cristianos) con La Palma (S.C. de La Palma).



**Bencomo Express:** Es uno de los cinco barcos catamaranes rápidos que Fred. Olsen Express tiene en su flota de las Islas Canarias. El Bencomo Express alcanza los 38 nudos (más de 70 km/h), 95,47 metros de eslora y posee una capacidad para 859 pasajeros y 230 coches. El Bencomo Express es un barco tipo "Wavepiercing Catamarán",

Ruta: Cubre la ruta desde Gran Canaria (Agaete) a Tenerife (Santa Cruz de Tenerife).



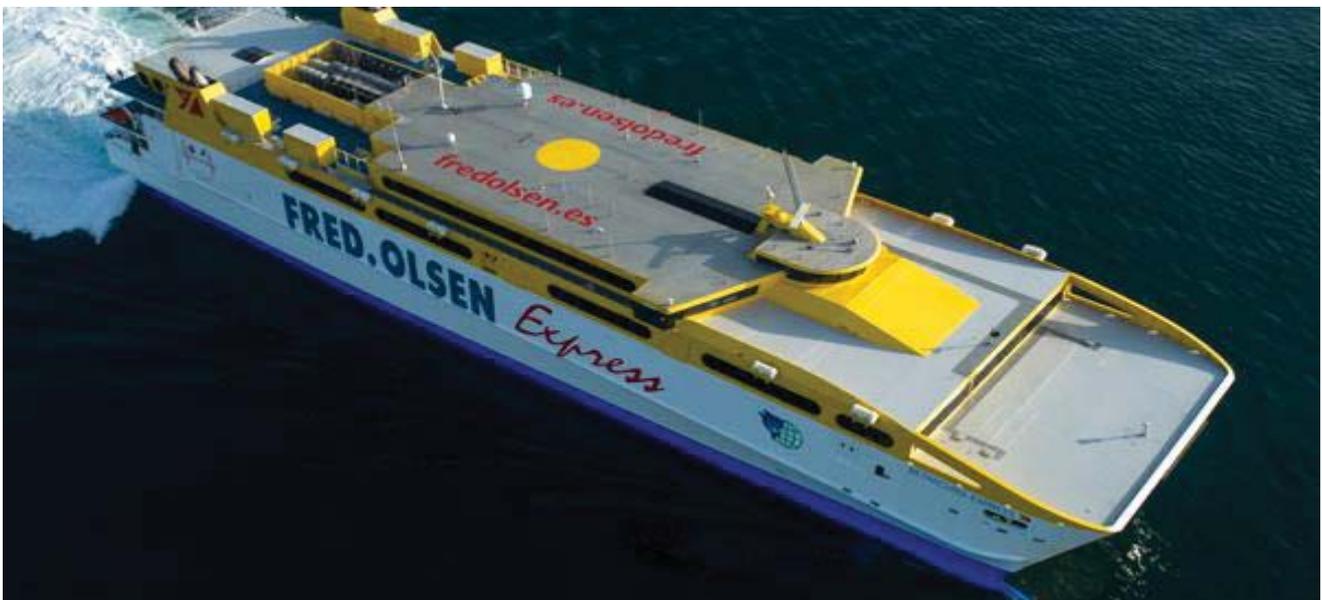
**Bentago Express:** Se trata de un ferry tipo "Wavepiercing Catamarán", barco de última generación que puede navegar a una velocidad de 38 nudos, 95,47 metros de eslora y con capacidad para casi 900 pasajeros y unos 230 coches.

- Ruta: Este ferry cubre la ruta desde Gran Canaria (Agaete) a Tenerife (Santa Cruz de Tenerife).



**Betancuria Express:** Es el barco tipo catamarán más grande del mundo. Este barco tiene una capacidad para 1.598 pasajeros y 357 coches, o alternativamente 121 coches más unos 450 metros lineales de carga. El Fast Ferry Betancuria Express puede desplazarse a una velocidad de 38 nudos, más de 70 km/h, en servicio. Se trata de un barco de alta velocidad mixto de pasaje con 115 metros de eslora, 26.2 metros de manga y 3.9 de calado máximo en el centro

- Ruta: Desde 2018, Este buque cubre la ruta desde Gran Canaria (Las Palmas de Gran Canaria) a Fuerteventura (Morro Jable) diariamente en apenas 120 minutos de travesía.



**Bocayna Express:** Este barco catamarán tiene una capacidad para 436 pasajeros y 69 coches, o alternativamente 31 coches más unos 110 metros lineales de carga. El Fast Ferry catamarán Bocayna Express puede desplazarse a una velocidad de 31 nudos. Se trata de un barco de alta velocidad con 66,20 metros de eslora y 18,66 metros de manga.



- Ruta: Este buque cubre la ruta desde Lanzarote (Playa Blanca) a Fuerteventura (Corralejo) diariamente en apenas 25 minutos de travesía.



**Bonanza Express:** Este barco tiene una capacidad de 717 pasajeros y 170 coches, o alternativamente 85 coches más unos 250 metros lineales de carga. El ferry Bonanza Express puede desplazarse a una velocidad de 38 nudos (más de 70 km/h) en servicio. En concreto se trata de un barco "Wavepiercing Catamaran", tiene 95,47 metros de eslora, 26,16 metros de manga y 3,70 metros de calado.

- Ruta: Este buque cubre la ruta desde Gran Canaria (Las Palmas de Gran Canaria) a Lanzarote (Arrecife) diariamente.



#### ➤ TRANSPORTE MARÍTIMO PENINSULA – CANARIAS.

Desde el mes de noviembre de 2018, gracias a la alianza Canary Bridge Seaways (CBS), las navieras Fred Olsen y Baleària, unen las islas Canarias y la España peninsular a través del puerto de Huelva con dos conexiones semanales.



La línea se ha venido explotando durante el ejercicio 2019 con un buque de pasaje y carga (RoPax), Martín i Soler, y uno buque únicamente de carga, el Clipper Pennant. Durante el ejercicio 2019, el RoPax Martín i Soler fue sustituido en el mes de Julio 2019 por el RoPax Nápoles, y el RoPax Nápoles fue sustituido por el RoPax Marie Curie (con sistema de propulsión dual Gasoil 10% - GNL 90%) en el mes de Noviembre 2019.



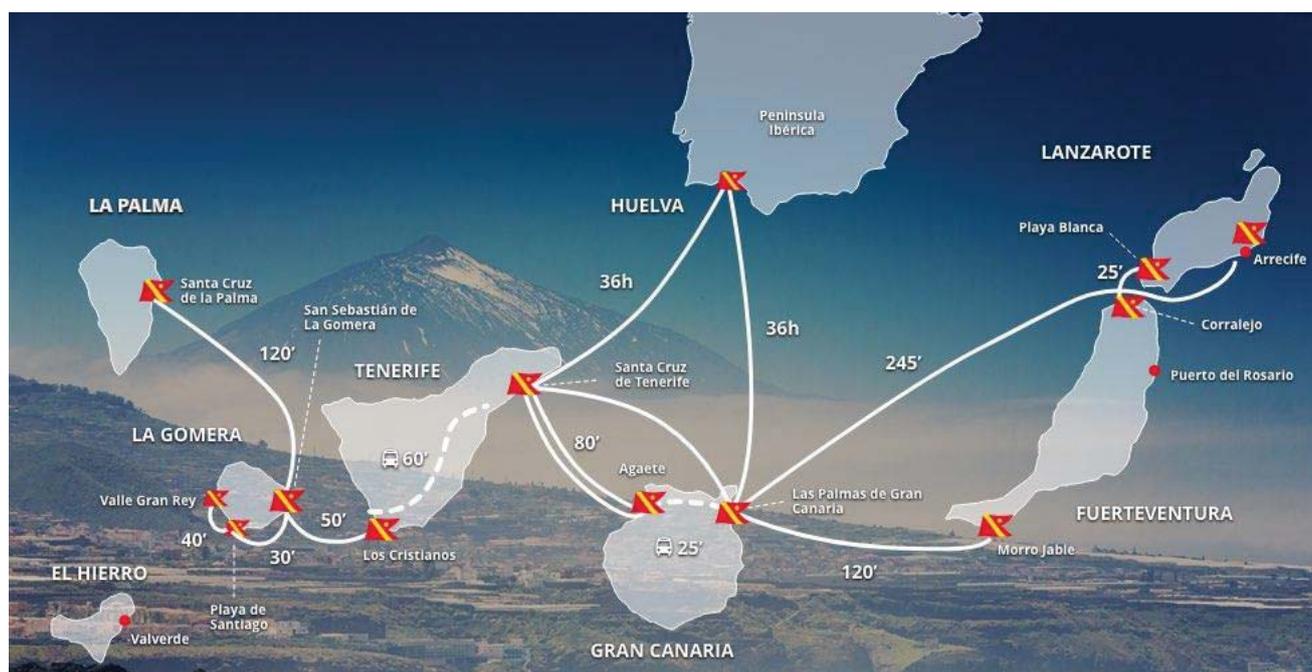
Buque: Martín i Soler



Buque: Marie Curie



Nuestro Mapa de Rutas actuales



SOLUCIONES PORTUARIAS:

➤ TRANSITARIA

- Servicios logísticos de grupaje completos entre Península -Canarias, Lejano Oriente, Europa y resto del mundo. Contratación de transporte en todas sus modalidades, servicios integrales y Puerta/Puerta. Conexión electrónica con las autoridades del puerto y emisiones de manifiestos de manera on-line.
- Realización de todos los trámites administrativos que requiere cualquier envío.
- Servicio de almacenaje y distribución, disponiendo de la infraestructura necesaria para prestar las mejores condiciones de almacenamiento y seguridad.
  - Instalaciones para el almacenamiento de mercancías de libre circulación.
  - Almacén de Depósito Temporal donde se podrá distribuir mercancías en régimen de tránsito.
  - Servicios de Distribución entre islas utilizando medios propios, tales como los buques rápidos con los que cuenta la Compañía.

➤ CONSIGNATARIA

- Fred. Olsen Soluciones Portuarias cuenta con una extensa red de corresponsales en los cinco continentes, lo que reporta una garantía para la funcionalidad del sistema en todo momento.
- Servicio permanente durante las 24 horas del día a todo tipo de buques sea cual sea el motivo de sus escalas en Canarias: descarga, carga, cambio de tripulaciones, suministros, combustibles, etc.



- Servicio de asesoramiento especializado y garantizar la resolución a todo tipo de tramitaciones como:
  - Gestiones consulares
  - Visados, permisos
  - Vuelos de repatriación de pasaje o tripulación
  - Asistencia médica
  - Alojamiento
  - ETC.

➤ OTROS SERVICIOS: MARÍTIMOS Y AÉREOS

- Fred. Olsen está ubicada de forma estratégica, cerca de los grandes puertos y aeropuertos de las Islas Canarias, lo que nos permite que, desde el Archipiélago hasta cualquier lugar del mundo, a través de nuestra amplia red global de corresponsales, podamos ofrecer:
  - Servicio de fletes marítimos y aéreos tanto para envíos ordinarios como para envíos urgentes.
  - Embarque tanto en Exportación como en Importación de consolidados y contenedores completos.
  - Contratación de todo tipo de servicios especiales, tales como semiremolques, grúas y otros transportes específicos.



## HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

➤ HOSTELERÍA

- Hotel Jardín Tecina.- Situado en Playa Santiago (zona sur de la Isla). Dispone de habitaciones en forma de blancos bungalows de estilo tradicional canario sobre más de 65.000 mts<sup>2</sup>



#### Datos del Establecimiento

<p><b>Establecimiento:</b> Hotel Jardín Tecina <b>Categoría:</b> 4 estrellas <b>Actividades:</b> Alojamiento, restauración y servicios complementarios como instalaciones deportivas (golf, tenis, squash, pádel, fitness), amplio programa de actividades dirigidas, ruta botánica con guía, excursiones, centro de belleza, pequeño centro comercial, SPA, etc. <b>Plazas:</b> 868 <b>Habitaciones:</b> 434 <b>Media de trabajadores:</b> 227</p>	<p><b>Fecha de construcción:</b> 1987 <b>Superficie total construida:</b> 65.000 m<sup>2</sup> <b>Fecha de apertura:</b> 20/04/1988 <b>Año de renovación:</b> 1992 <b>Empresa:</b> Fred. Olsen S.A. <b>Dirección:</b> Lomada de Tecina, s/n. 38811 Playa de Santiago, La Gomera <b>Teléfono:</b> 922 145 850 <b>Web:</b> <a href="http://www.jardin-tecina.com">www.jardin-tecina.com</a></p>
---	---

#### Localización





- Tecina Golf.- Situado junto al Hotel Jardín Tecina, en lo alto de un acantilado, está catalogado como uno de los diez mejores campos de golf de España. El Tecina Golf está diseñado por uno de los mejores arquitectos de campos de golf que hay en la actualidad, Donald Steel. Gracias a la mano de los expertos y a la tecnología moderna, se ha logrado crear un campo de golf de talla mundial. Para que el campo disponga de las mejores condiciones, incluso se ha importado arena de África para cubrir las calles, los greens y los tees. En total 18 hoyos (par 71) mirando al mar.



➤ RESTAURACIÓN:

Como complemento a los servicios que presta en la isla de La Gomera, Fred. Olsen cuenta con una gama de restaurantes situados por distintas zonas de la geografía de la Isla. Estos son los siguientes:

- *Restaurante Mirador de Abrante*, en régimen de concesión, ubicado en el municipio de Agulo, es una obra arquitectónica, con una proyección de cristal, diseñado por el arquitecto José Luis Bermejo, a 625 metros de altura por encima del nivel del mar. Dispone de un servicio de información turística y una cafetería con un menú variado compuesto de tapas típicas de la isla y cocina creativa con sabor canario.





- *Restaurante Laguna Grande*, en régimen de concesión, ubicado en el municipio de Vallehermoso, dentro de la mayor área recreativa del Parque Nacional de Garajonay, que también lleva el mismo nombre.



- *Restaurante Las Rosas*, en régimen de propiedad, ubicado en el pueblo de Las Rosas, a un kilómetro de Agulo, ofrece gastronomía tradicional gomera, donde también poder disfrutar de una exhibición de 'Silbo', lenguaje no hablado autóctono de la isla, y declarado Patrimonio Cultural Inmaterial de La Humanidad. Disfruta de unas fantásticas vistas del Teide y la isla de Tenerife.



#### PROMOCIÓN Y VENTA INMOBILIARIA

- Actividad de *venta de Villas y Apartamentos* (complejo de lujo Pueblo Don Thomas): Este complejo residencial que se compone de edificaciones en estilo local de máximo dos alturas, está situado en la



Lomada de Tecina, junto a Playa Santiago, en el sur de la isla de La Gomera. Una parcela de 225.000 m<sup>2</sup> compuesta por villas y apartamentos (de lujo). Dispone de un Club Social.





## 2. NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA NO FINANCIERA (Ley 11/18)

El 22 de octubre de 2014 se aprobó la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.

El 24 de noviembre de 2017 se transpuso dicha Directiva al marco jurídico español a través del Real decreto-Ley 18/2017 de aplicación (en adelante, RDL) aplicable para los ejercicios económicos que se iniciaron a partir del 1 de enero de 2017.

Habiendo transcurrido un año, el mencionado RDL aprobado ha sido revisado, emanando de dicha revisión el texto contenido en 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 RDL 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.

En cuanto al ámbito de aplicación para los ejercicios económicos iniciados a partir de 1 de enero de 2018 en las Sociedades y Grupos donde concurren los siguientes dos requisitos:

- Que el número medio de trabajadores empleados por las sociedades del grupo durante el ejercicio sea superior a 500.
- Que o bien, (i) tengan la consideración de Entidades de Interés Público (EIP) de acuerdo al art. 15 del Reglamento de la Ley de Auditoría de Cuentas, (ii) o bien durante dos ejercicios consecutivos reúnan, a la fecha de cierre de cada uno de ellos, al menos dos de las circunstancias siguientes:
  - Que el total de las partidas del activo consolidado sea superior a 20 millones de €.
  - Que el importe neto de la cifra anual de negocios consolidada supere los 40 millones de €.
  - Que el número medio de trabajadores empleados durante el ejercicio sea superior a 250.

Como excepción al cumplimiento de la obligación de emisión de este Informe No Financiero, la Ley prevé lo siguiente: **“cuando una Sociedad de un Grupo sea, a su vez, dominante de un Subgrupo, estará exenta de la obligación si dicha Sociedad y sus Dependientes están incluidas en el Informe de Gestión Consolidado de otra Sociedad en el que se cumple con dicha obligación.”**

Partiendo de los preceptos contemplados por la Ley, expuestos en los párrafos anteriores, y NO dándose el caso de la excepcionalidad prevista en dicha Norma, FRED. OLSEN S.A., incorpora el contenido de esta información en el presente Documento que expresamente se indica que forma parte del Informe de Gestión de las Cuentas Anuales correspondiente al Ejercicio Económico 2019.

Por todo ello, y dando cumplimiento a la estructura informativa prevista 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 RDL 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, se contempla el siguiente contenido:



- Breve descripción del modelo de negocio de la Sociedad, que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.
- Descripción de las políticas que aplica la Sociedad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respecto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las relativas al personal y la igualdad.
- Resultados de esas políticas.
- Principales riesgos relacionados con dichas cuestiones vinculados a las actividades de la Sociedad.
- Indicadores clave de resultados no financieros respecto a la actividad empresarial concreta, y cumpliendo con criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

Adicionalmente, y en cumplimiento de lo indicado por la Ley, en este informe se incluye una serie de contenidos en materia ambiental, cuales son: contaminación, economía circular, cambio climático, etc; social y laboral: empleo, salud y seguridad, formación, etc; derechos humanos, corrupción y soborno, información sobre la sociedad en la que opera: compromisos con el desarrollo sostenible, subcontratación y proveedores, consumidores, información fiscal, etc.

FRED. OLSEN S.A., ha optado por la presentación de este Informe de manera separada del Informe de Gestión, quedando sometido al cumplimiento de los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de Gestión. Asimismo, este Informe, dentro del plazo conferido por la Ley, se pone a disposición del público de forma gratuita, siendo fácilmente accesible en el sitio web de la Sociedad y por un período de cinco años.

## PRESENTACIÓN DEL INFORME

El presente Estado de Información No Financiera es el segundo publicado por FRED. OLSEN, S.A. y la información en él contenida se refiere al ejercicio 2019.

El presente informe proporciona estricto cumplimiento a la Ley 11/18 de Estados de Información No Financiera y Diversidad y ha sido verificada por tercera parte independiente conforme a lo establecido en la citada disposición (Ver Informe Verificación).

Esta primera publicación en materia no financiera toma como base tanto los resultados cualitativos como cuantitativos de los sistemas integrados de gestión de la organización, así como los Informes de Progreso del Pacto Mundial realizados de forma previa por la compañía.

En este Informe, de carácter anual, se ofrece una visión global sobre el desempeño de FRED. OLSEN, S.A. durante el ejercicio, en línea con sus objetivos, su modelo de gestión y líneas estratégicas.

La información que contiene puede ampliarse en la página web <https://www.grupofredolsen.es>, así como en el Informe de Gestión adjunto a la Memoria de las cuentas anuales 2019.

Para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera (EINF) se ha tenido en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés, a través de varios canales que son analizados en el contenido del mismo.



Asimismo, para la definición de su contenido se ha partido de un análisis de materialidad y evaluación de riesgos, cuya información se incorpora en apartados posteriores del presente informe.

A modo esquemático se presenta la siguiente infografía descriptiva de la metodología de definición de información a incorporar en el presente Estado de Información No Financiera.



Para su redacción y priorización de contenidos se han tenido en cuenta las orientaciones proporcionadas por el “Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad 2016”. Asimismo, se han tenido en consideración los criterios de Materialidad y Exhaustividad en línea con el citado estándar.

Más adelante, en el presente informe, se detallarán, conforme a los requerimientos del mismo, los estándares utilizados en cada caso y su grado de cumplimiento.

#### PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL EINF

- MATERIALIDAD

La información incluida en este informe cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, económicos, sociales y ambientales de nuestra compañía, tanto para el negocio como para nuestros principales grupos de interés.

- EXHAUSTIVIDAD

La información incluida en la memoria es suficiente para reflejar los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de FRED. OLSEN, S.A. y para permitir que nuestros grupos de interés puedan evaluar nuestro desempeño durante el ejercicio 2019.

- PRECISIÓN

La información incluida se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa y/o cualitativa.

- CLARIDAD

La información incluida en el Informe se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

- FIABILIDAD.

La información aportada puede ser verificada por terceros, y los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.



### 3. GESTIÓN RESPONSABLE

Fred. Olsen, S.A. practica una gestión responsable teniendo en cuenta, tanto las necesidades y expectativas de sus grupos de interés como atendiendo al estricto cumplimiento normativo en todas las materias de carácter no financiero incluidas en el presente informe (Medio Ambiente, Corrupción y Soborno, Impacto en la Sociedad y Recursos Humanos).

#### DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

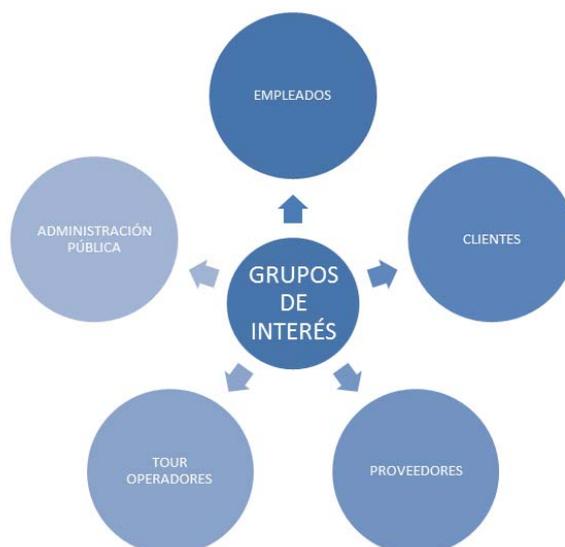
Para la definición de nuestros Grupos de Interés, hemos tenido en cuenta los criterios de Impacto (directo e indirecto) en la toma de decisiones de éstos, así como el impacto que su relación supone en el desarrollo del negocio.

Así, por un lado, aquellos grupos en los que nuestra actividad incide de forma directa son nuestros trabajadores. Nuestra labor contribuye a mejorar la eficiencia en las actividades y el progreso personal de cada uno.

Por otro lado, se identifica como grupo de interés significativo los clientes a los que se prestan los servicios, contribuyendo con las acciones llevadas a cabo, a su concienciación y educación basadas en los valores que nuestra organización promueve. Por último, identificamos como principales grupos de interés a nuestros proveedores y Tour operadores con los que mantenemos una interacción directa, a los que motivamos a adoptar medidas y políticas alineadas con nuestros criterios.

Definimos a la Administración Pública como uno de nuestros principales grupos de interés ya que nuestra compañía cuenta con una relación estrecha con ésta para la defensa de los intereses de nuestros clientes y la consolidación de una relación sólida y a largo plazo basada en la transparencia y el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

De esta forma, se identifican los principales Grupos de Interés de nuestra organización los siguientes:





## PROCESO DE ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

FRED. OLSEN, S.A. realiza un estudio de materialidad propio para la identificación de los temas relevantes, considerando asuntos materiales aquellos que son, a su vez, de relevancia para sus grupos de interés y los que lo son para la propia compañía y su estrategia corporativa.

En una primera fase, se han determinado por parte de la organización los asuntos materiales generales a través de diferentes fuentes documentales de organismos de reconocido prestigio prescriptor en RSC: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU (ODS 2030), etc.

En materia de negocio, estos asuntos materiales generales se completan con un benchmarking de las principales compañías del sector y con publicaciones sectoriales.

Para el análisis medioambiental y social, además de las publicaciones hasta ahora señaladas, se han tenido en cuenta los aspectos ambientales significativos definidos en nuestro sistema de gestión ambiental así como los principales requerimientos de nuestros clientes a través de los canales de comunicación establecidos.

De forma coordinada con el análisis de asuntos materiales, la organización identifica sus riesgos en materia no financiera. Los principales riesgos identificados se incorporan al análisis de materialidad y son tenidos en cuenta a la hora de planificar los futuros retos de la organización en materia no financiera.

A partir de los asuntos identificados como materiales, FRED. OLSEN, S.A. realiza una evaluación de su significancia en función de los grupos de interés afectados y la significancia relativa que éstos pudieran tener sobre su toma de decisiones potencial.

Se analiza asimismo si los asuntos materiales identificados se corresponden con actividades/acciones de las que la organización es responsable, corresponsable o se encuentran fuera de su margen de actuación. En este análisis (Cadena de Valor) se hace referencia a los aspectos internos/mixtos/externos a la organización ya se traten de procesos propios/contactados-subcontratados/ajenos.

En el presente informe se analiza la totalidad de los asuntos materiales si bien, únicamente se informa del desempeño de aquellos valorados como significativos en virtud de las variables anteriormente mencionadas.

Importancia relativa de los asuntos materiales para los grupos de interés afectados:

	Asuntos/Riesgos que afectan a la toma de decisiones de los GI afectados y pueden suponer cambios en el modelo organizativo/de negocio de la organización debido al impacto derivado de su materialización.
	Asuntos/Riesgos que podrían afectar a la toma de decisiones de los GI afectados, si bien, es poco probable. No son relevantes para la estrategia corporativa o el modelo de negocio ya que su materialización no supondría impactos significativos en el negocio.
	Asuntos/Riesgos que no afectan a la toma de decisiones de GI internos/externos ni cuentan con un impacto relevante en las operaciones.



BLOQUES INFORMACIÓN NO FINANCIERA	ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS  RIESGOS NO FINANCIEROS	CADENA DE VALOR	CLIENTES	EMPLEADOS	PROVEEDORES	TOUR OPERADORES	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CORPORATIVA	AFIANZAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES	MIXTO	●	●		●	●
	REDUCCIÓN RIESGOS FINANCIEROS	MIXTO		●	●		
	REDUCCIÓN RIESGOS INCUMPLIMIENTO LEGAL	MIXTO	●	●	●	●	●
	CORRECTO DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	INTERNO	●	●	●	●	●
	IMAGEN DE MARCA ASOCIADO A IMPACTO POSITIVO EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL	INTERNO	●		●	●	●
PERSONAS DE LA ORGANIZACION	RETENCIÓN DEL TALENTO	INTERNO		●			
	ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA CORPORATIVA Y CULTURA EMPRESARIAL	INTERNO		●			
IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	CAMBIO CLIMATICO/REDUCCIÓN GASES EFECTO INVERNADERO	MIXTO	●	●		●	●
	REDUCCION DEL USO DE MATERIALES NO RENOVABLES	MIXTO	●	●	●	●	●
	USO SOSTENIBLE RECURSOS Y EFICIENCIA ENERGETICA	MIXTO	●	●	●	●	●
	INTEGRACIÓN Y AMPLIACION DEL ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESITÓN MEDIOAMBIENTAL	INTERNO	●	●			
IMPACTO SOCIAL Y DERECHOS HYMANOS	GENERACIÓN DE IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD	MIXTO	●			●	
	PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LA SOCIEDAD	MIXTO	●	●		●	●
CORRUPCIÓN Y SOBORNO	CUMPLIMIENTO ESTRICTO DEL CÓDIGO ÉTICO POR PARTE DEL PERSONAL	INTERNO	●	●		●	●



## RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Del análisis anterior se desprende la priorización de nuestros riesgos y asuntos materiales significativos por orden de relevancia:

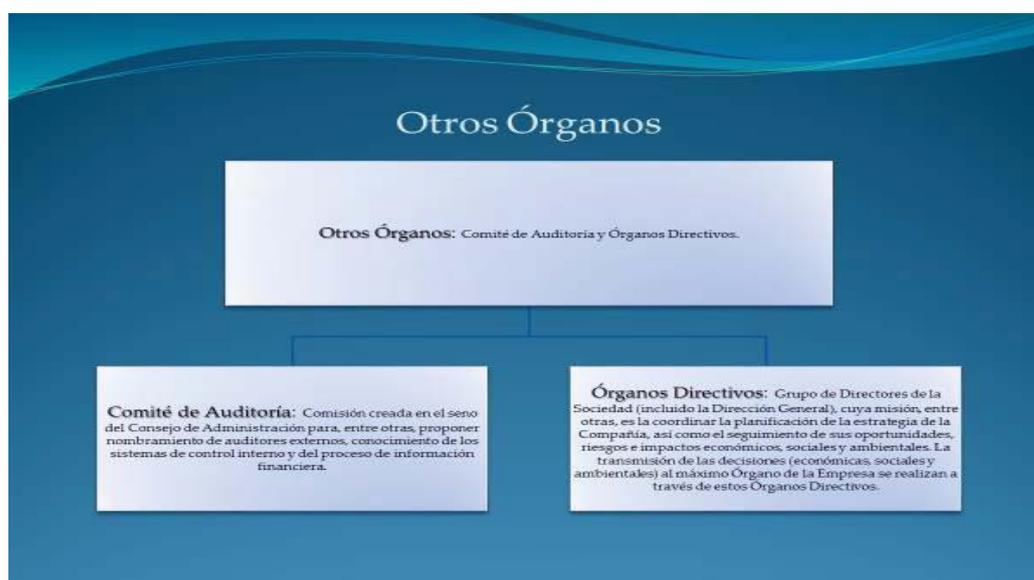
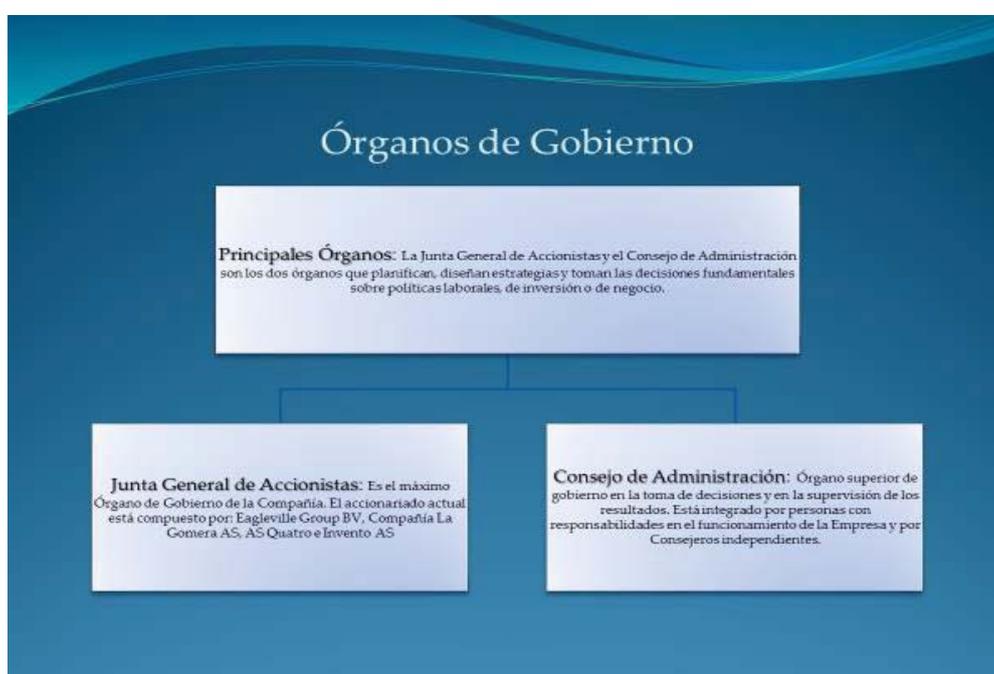
ORD	ASUNTO MATERIAL	OBJETIVOS	ODS
1	REDUCCIÓN RIESGOS INCUMPLIMIENTO LEGAL	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO PLAN DE CORPORATE COMPLIANCE	
2	CORRECTO DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DETECTADAS EN ATT. AL CLIENTE Y ESTABLECIMIENTO MEDIDAS CORRECTORAS	
3	CAMBIO CLIMATICO/REDUCCIÓN GASES EFECTO INVERNADERO	REDUCCIÓN CONSUMOS COMBUSTIBLES FÓSILES BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS A COMBUSTIBLES FÓSILES EN FLOTA	
4	USO SOSTENIBLE RECURSOS Y EFICIENCIA ENERGETICA	REDUCCIÓN DE CONSUMOS ENERGÉTICOS REDUCCIÓN CONSUMO AGUA	
5	PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LA SOCIEDAD	DESARROLLO Y/O PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS INTERNAS/EXTERNAS PARA LA PROMOCIÓN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LA SOCIEDAD	
6	CUMPLIMIENTO ESTRICTO DEL CÓDIGO ÉTICO POR PARTE DEL PERSONAL	DIFUSIÓN Y FORMACIÓN CONTINUADA EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA DEFINIDO Y REFORMULACIÓN EN CASO NECESARIO	

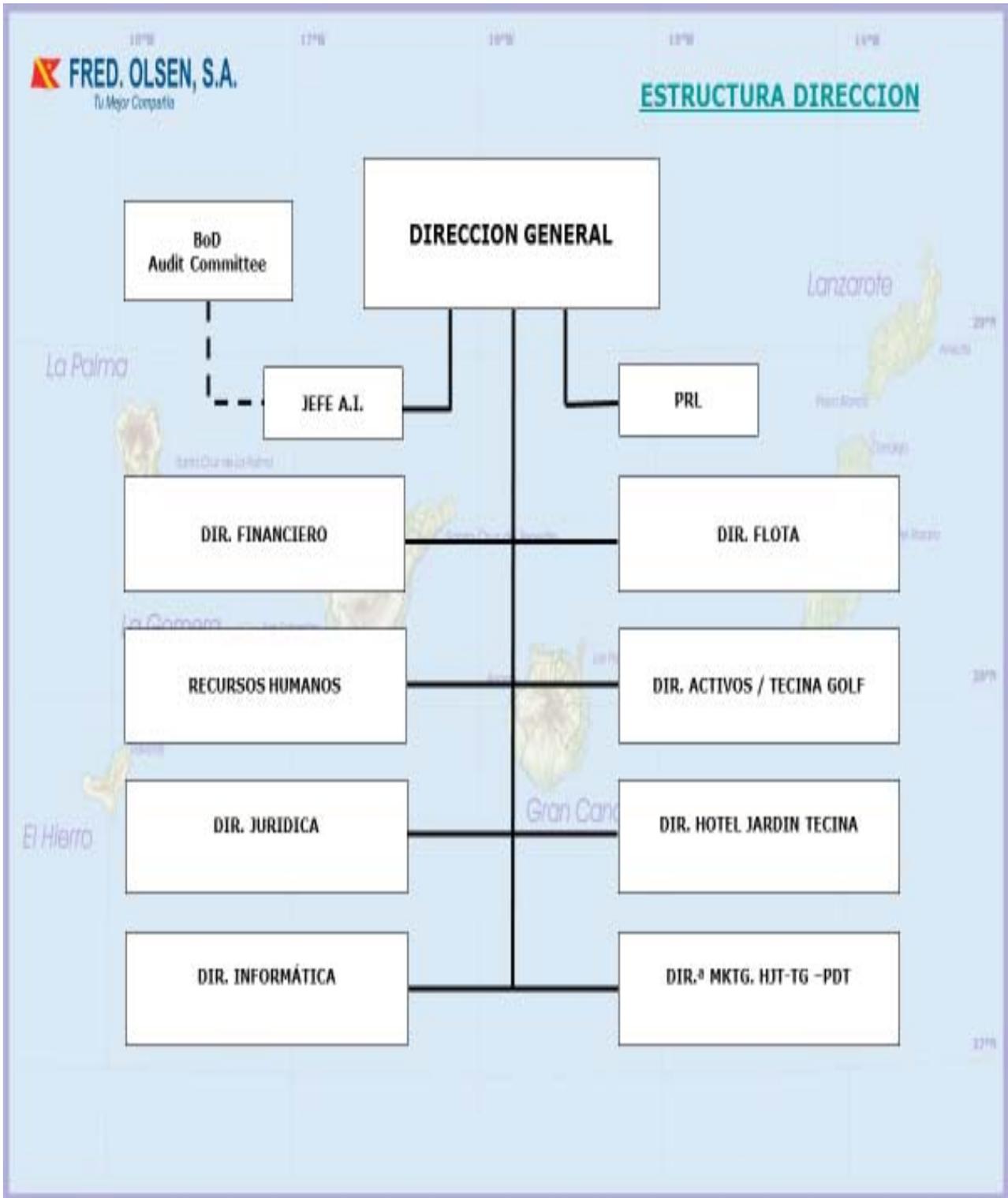


## 4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

A continuación, se muestra el esquema de la organización interna de la compañía en materia de control interno y cumplimiento normativo. La organización se estructura sobre una serie de Órganos de Gobierno que cuentan con los recursos y la delegación de facultades suficientes para garantizar el correcto control sobre los procesos de negocio.





BoD = Board Meeting

A.I. = Auditoría Interna

PRL = Prevención Riesgos Laborales

DIR./ DIRº = DIRECTOR/DIRECTORA



## SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

La compañía cuenta actualmente con Sistemas de Gestión certificados por tercera parte en varias de sus líneas de negocio. Asimismo, se ha definido un plan corporativo para la ampliación de los alcances de estos sistemas de gestión de forma integrada a las principales actividades corporativas.

A continuación, se muestra nuestra MISIÓN, VISIÓN y VALORES corporativos, integrados en la Política Integrada de nuestro Sistema de Gestión:

### POLÍTICA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



**MISIÓN:** Fred. Olsen quiere aprovechar los nuevos desarrollos tecnológicos para dar un impulso a sus actividades y competitividad, tanto en lo que se refiera al *Transporte Marítimo* (Interinsular y Peninsular), como *Soluciones Portuarias, Ocio y Restauración y Ventas de Villas y Apartamentos* (Pueblo Don Thomas).

**VISIÓN:** Trabajamos para ser una *compañía segura, fiable, puntual y eficiente*, y que se nos distinga por ser *innovadores, accesibles y cercanos*. Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes en condiciones de *equidad*, particulares y empresas, y del resto de nuestros grupos de interés con los que tenemos una estrecha relación de colaboración (administraciones públicas, accionistas y proveedores). Con la consecución de los objetivos de la organización queremos contribuir también a la consecución de los objetivos de nuestras partes interesadas, y especialmente a *contribuir al desarrollo de la sociedad canaria en su conjunto y a la protección de su entorno*.

**VALORES:** Creemos que nuestro principal valor es *el equipo humano* de la organización, pieza indispensable para la articulación de las políticas de gestión y la *innovación*. Trabajamos de forma continua para que esté capacitado, informado e implicado; y les dotamos de los medios materiales y herramientas adecuados para que puedan desarrollar su trabajo de forma segura, saludable, igualitaria, eficiente y satisfactoria para todos. *La seguridad en todas nuestras actividades* es la base de nuestro sistema de gestión, y por ello, en relación a las personas se define la disposición, sus funciones específicas, incluida la *seguridad laboral*, y hacer frente a situaciones de emergencia que eviten daños a las personas, bienes y *medio ambiente*.

**SISTEMA:** Para cumplir con nuestros objetivos y compromisos nos hemos propuesto desarrollar un *sistema de gestión integrado* con la participación y al servicio de las personas y objetivos de la organización, sencillo y dinámico, y que cuente con herramientas metodológicas ágiles que faciliten el análisis del entorno interno y externo, de las necesidades de los grupos de interés, de los procesos, y su evaluación identificando riesgos y oportunidades; y que sea capaz de integrar las perspectivas de la *calidad total, medio ambiente, seguridad y prevención de riesgos laborales, seguridad marítima, accesibilidad e innovación* de forma progresiva.

**REQUISITOS:** El sistema de gestión de Fred. Olsen vigila la identificación y el *cumplimiento de las obligaciones* legales y reglamentarias, regulaciones, acuerdos, negociaciones y convenios, y recomendaciones; entre ellas



IGS Código Internacional de Seguridad, las derivadas de los convenios SOLAS y MARPOL, las orientadas a proteger los derechos de los usuarios, asegurar su accesibilidad y proteger la salud de los trabajadores y el medio ambiente, y cualesquiera otras que nos fueran de aplicación. Particularmente se establece un programa de control e inspecciones periódicas de las obligaciones en los buques en coordinación con los programas de inspección y verificación, oficiales y obligatorios, de la Administración Marítima y la Sociedad de Clasificación.

**NORMAS:** Consideramos enriquecedor para nuestro sistema de gestión, incorporar como obligaciones, de forma gradual y planificada, los requisitos derivados de algunas *normas de aplicación voluntaria* en vigor, y nos comprometemos con su cumplimiento al solicitar su certificación (alguna de estas Normas ya las tenemos implantadas y contamos con su certificación, p.e. UNE-EN ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad). Estas normas son: Gestión de la Seguridad de la Información (ENS e ISO 27001); UNE-EN ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental; OHSAS 18001/ISO 45001 Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo; criterios DALCO y UNE 17001 y 2 Gestión de la Accesibilidad.

**COMPROMISO:** Fred. Olsen se compromete especialmente a facilitar los *recursos necesarios* para asegurar adecuado desempeño del sistema y el cumplimiento de sus requisitos según planificación establecida. De forma explícita se establece el *compromiso* de disponer de los medios y recursos necesarios para facilitar la implantación de las medidas orientadas a asegurar la seguridad marítima, la prevención de riesgos laborales, lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionadas con el trabajo, la accesibilidad y movilidad de los usuarios, la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida laboral y personal, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la reducción de emisiones atmosféricas, y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión integrado.

**DIRECCIÓN:** La Dirección General de Fred. Olsen se compromete a adecuar continuamente y difundir esta política entre los grupos de interés pertinentes, emplearla como marco para definir la estrategia y objetivos para que sea llevado a cabo con éxito, y a desarrollar sus funciones de liderazgo en base a los compromisos establecidos en ella; así como a rendir cuentas de la eficiencia del sistema de gestión ambiental.

Asimismo, la dirección general de la Compañía se compromete a velar por la práctica y la supervisión del código ético y de conducta empresarial de Fred Olsen, a través del Comité de Ética compuesto por el Director General, el Jefe de Recursos Humanos de Flota, y el asesor legal de la Compañía.

#### DECLARACIÓN AMBIENTAL CONFORME A REGLAMENTO EMAS

Como resultado de nuestro compromiso medioambiental, hemos implementado y verificado por tercera parte el Reglamento EMAS para la medición de nuestro impacto medioambiental y la emisión de la Declaración Ambiental pertinente para nuestro Hotel Jardín Tecina.

La Declaración Ambiental es un documento público, mediante el cual el establecimiento comunica, a todas las partes implicadas y entidades que lo soliciten, información sobre las actividades desarrolladas y la evaluación y mejora del desempeño ambiental de la organización. En esta Declaración Ambiental, Hotel Jardín Tecina pone de manifiesto la transparencia y el compromiso ambiental, dando cumplimiento al Reglamento (CE) N° 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009.



## Q DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

El Hotel Jardín Tecina cuenta con la certificación de la Q de Calidad Turística Española, por la excelencia en sus servicios desde el ejercicio 2013. Para estas certificaciones el hotel cuenta con la colaboración de Excelencia Turística de Tenerife, entidad que tiene como misión fomentar la mejora, la innovación y contribuir a la competitividad y el desarrollo del destino turístico.



## PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS

El establecimiento Hotel Jardín Tecina es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2016. Como parte de nuestra participación y compromiso con el Pacto Mundial de la ONU, en junio de 2017, se publicó el primer Informe de Progreso de nuestro establecimiento. En el año 2018 se realizó el segundo informe de progreso.



### CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Playa de Santiago 10 de mayo de 2018

Estimados Señores,

Pasados 2 años de nuestra adhesión como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; llega el momento de hacer balance de nuestras acciones, y de ratificar nuestro compromiso. Es nuestra voluntad el continuar fortaleciendo nuestro ámbito de actuación, para alcanzar nuevas metas en todos los aspectos recogidos en el Pacto.

Hemos sido llamados a reforzar misión, y para ello enfocaremos nuestro trabajo en la forma más eficaz de acercarnos a los objetivos de la Agenda 2030. Los principios éticos que constituyen pilares de nuestra organización, sirven de marco para que nuestra labor en Derechos Humanos, derechos laborales, el respeto por el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, se convierta en referente, para nuestros clientes, trabajadores y grupos de interés.

La evolución de nuestra organización será un camino a la excelencia en todos estos aspectos. Nuestros esfuerzos y nuestra voluntad, serán el motor que nos impulse a alcanzar estos objetivos.

Reciban un cordial saludo,

Andrés Marín Fernández de la Puente  
Director General



Nuestro establecimiento cuenta con una Política de Responsabilidad Social:

La contribución del Hotel Jardín Tecina con la sociedad y el desarrollo sostenible se materializa mediante el desarrollo de los siguientes principios (puntos relacionados con este aspecto):

- **Identificar y trabajar** con todos los grupos de interés generando y manteniendo relaciones de mutua confianza y respeto.
- **Potenciar** una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la Empresa, defendiendo la biodiversidad y fomentando la información y sensibilización en temas ambientales.
- **Estimular** a nuestros proveedores y colaboradores para que introduzcan mejoras en su comportamiento ambiental, social y ético, colaborando con ellos y coordinando actuaciones conjuntas para asegurar su alineamiento con nuestra política de RSE, la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.
- **Cumplir** con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos relacionados con aspectos ambientales derivados de las actividades de la Empresa.

## GESTIÓN DE RIESGOS

Fred. Olsen cuenta con un Departamento de Auditoría Interna que está concebido para agregar valor y monitorear continuamente los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de negocio, siendo su misión, entre otras, asegurar, principalmente, que:

- Los riesgos están identificados y gerenciados de manera apropiada.
- La información significativa sobre aspectos financieros, administrativos y operativos es exacta, fiable y oportuna.
- Los empleados actúan conforme a las políticas, normas y procedimientos, y regulaciones establecidas por la Compañía.
- Los recursos adquiridos son utilizados y protegidos eficientemente.
- Los programas, planes y objetivos son alcanzados.
- La calidad y mejoras continuas forman parte integral de los controles.
- Los asuntos significativos en materia legal o regulatoria que impactan en la organización son reconocidos y direccionados apropiadamente.

Grupo Fred. Olsen cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos, así como con una política de Sistema de Gestión Integrado (citado anteriormente), en los que se establece las políticas generales para llevar a cabo los diferentes procesos y procedimientos del Grupo, y que coadyuve al establecimiento del sistema de control interno.

Por otro lado, las actividades de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo del tipo de interés en los flujos de efectivo. El programa de gestión del riesgo global de la Sociedad se centra en la incertidumbre de los mercados y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre la rentabilidad financiera de la Sociedad. La Sociedad busca activamente posibles oportunidades que le ayuden a cubrir cierto tipo de riesgos como pueden ser el coste del combustible. (ver Nota 10 de la Memoria de las Cuentas Anuales para más detalle...).



## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Fred. Olsen incluye en sus políticas internas los compromisos en materia de lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno que reflejan la rotunda oposición a la comisión de actos ilícitos o irregulares y la firme voluntad de combatirlos y prevenirlos al objeto de cumplir el principio de “tolerancia cero”.

Esta política es de aplicación a todos los empleados, directivos y administradores de la compañía.

En 2019 no se ha producido ningún encausamiento, denuncia o incidente relacionado con la corrupción y el soborno por parte de nuestros empleados o administradores.

Se establece los siguientes compromisos contra el fraude, la corrupción y el soborno:

- Informar a todos los implicados, de manera regular, oportuna y fiable acerca de su política, así como de sus sistemas para la identificación, la gestión y el control del riesgo en esta materia.
- Establecimiento de controles internos, incluyendo el ámbito financiero y contable, para prevenir y, en su caso, detectar y erradicar prácticas irregulares relacionadas con el fraude, la corrupción y el soborno.
- Comunicar a los empleados, proveedores, contratistas y aquellos con quien colaboren o que actúan en su nombre, incluyendo sus socios de negocio, el deber de informar ante cualquier hecho constitutivo de delito, fraude o irregularidad a través de los canales establecidos.
- Y cuantas otras medidas sean de aplicación.

Fred. Olsen ha establecido principios de debido control, orientados a:

- La responsabilidad del Consejo de Administración en lo que se refiere a la orientación, supervisión y control de la política de la compañía, los riesgos y la información pública en esta materia.
- El establecimiento de mecanismos para velar por el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable tanto por las personas de la compañía como, cuando proceda, por terceros que se relacionen con ella. Dichos mecanismos son:
  - El Comité de Cumplimiento Ético, que tiene, entre otros, el mandato de asegurar el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los compromisos de la compañía recogidos en su código ético y políticas. Código ético que contiene un canal anónimo y confidencial de denuncias que puede utilizar cualquier empleado.
  - El procedimiento de gestión de las notificaciones y consultas relativas a irregularidades o incumplimientos del Código Ético y de las normas y políticas que lo inspiran o desarrollan y cuyas responsabilidades y funcionamiento se describen en el Código Ético de Grupo Fred. Olsen.
- La asignación a distintas direcciones de la compañía de la responsabilidad de establecer planes de acción, objetivos e indicadores de seguimiento.
- El cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable tanto por las personas de la compañía como, cuando proceda, por terceros que se relacionen con ella.
- Y cuantos otros son de aplicación.



Durante el año 2019 se recibieron dos (2) denuncias/reclamaciones por parte de nuestros grupos de interés internos o externos:

	CANAL INTERNO	CANAL EXTERNO	% TRAMITADAS	% DESESTIMADAS
Nº DENUNCIAS RECIBIDAS 2019	2	0	100	100

La Sociedad no ha proporcionado en el ejercicio 2019 acciones formativas sobre Código Ético/Derechos Humanos a sus empleados. Sin embargo, con cada contratación, cada empleado debe firmar y asumir el Código Ético de la Compañía, es cual es explicado y aclarado, si fuera necesario por lo que sí existe una labor de información y difusión en este sentido.

## 5. MEDIO AMBIENTE

### POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES

Dada la heterogeneidad de las líneas de actividad de nuestra compañía y su impacto sobre el medio ambiente, a continuación, se describen las principales políticas existentes para cada una de ellas así como las acciones para la mejora en nuestro comportamiento medioambiental y la reducción del impacto sobre el medio llevadas a cabo en el último ejercicio. El presente informe presenta, asimismo, nuestros principales retos en la materia.

Basándonos en el principio de CLARIDAD, presentamos información cualitativa de forma desagregada para las distintas actividades de la organización. En cuanto a la información cuantitativa (indicadores y resultados) se presentan de forma agregada, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de transparencia e información no financiera.

Nuestra Compañía ha realizado inversiones importantes en activo fijo como medidas de protección del medioambiente, para minimizar el impacto medioambiental, tal y como se detalla en la nota 27 de las cuentas anuales de 2019.

Principales actividades de Fred. Olsen, S.A. con impacto medioambiental:

➤ **TRANSPORTE MARÍTIMO:**

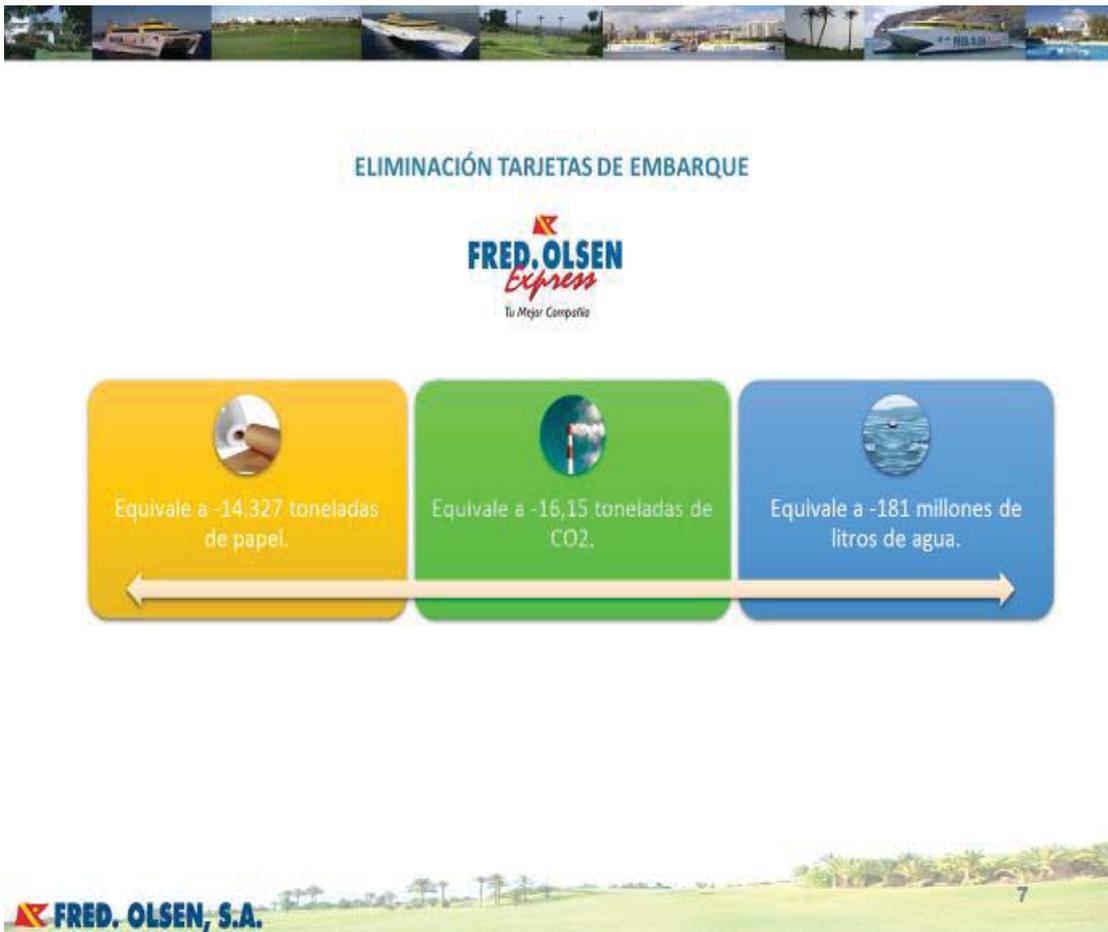
Las principales implicaciones medioambientales del transporte marítimo se relacionan con el impacto sobre la contaminación atmosférica (emisión Gases de Efecto Invernadero) y la acidificación de las aguas producida por el vertido de combustibles fósiles.

Fred. Olsen, S.A. circunscribe la totalidad de sus actuaciones ambientales al cumplimiento estricto de lo establecido en la Revisión Inicial Ambiental (RIA) así como a la mejora de cualquier aspecto medioambiental aplicable que pueda resultar en una reducción de nuestro impacto en el medio ambiente.

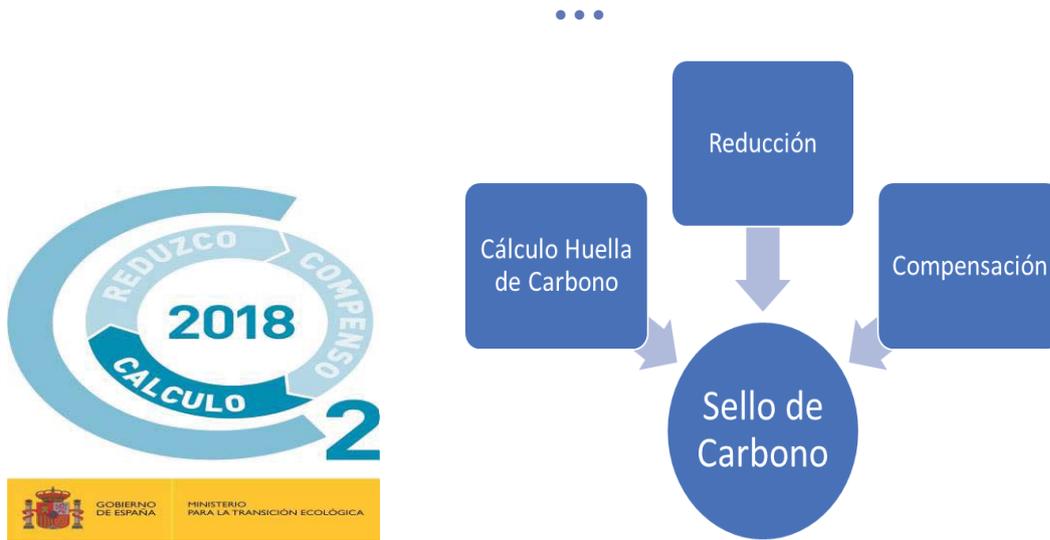


En nuestra organización se han desarrollado las siguientes actuaciones a este respecto:

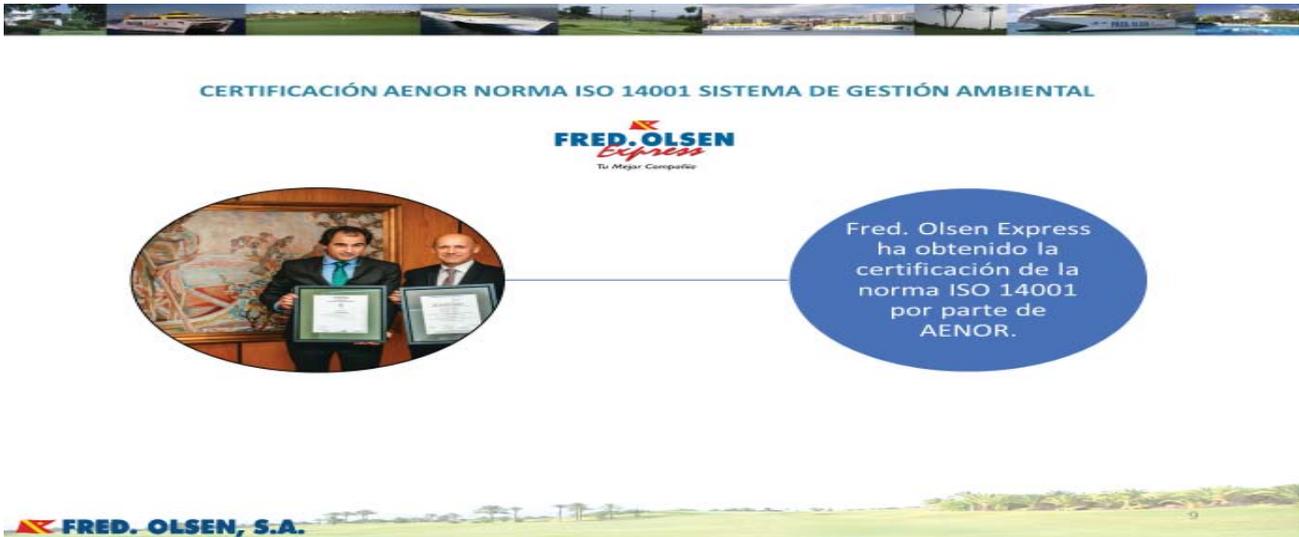
- Eliminación de Tarjetas de Embarque







- o Certificación AENOR Norma ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.



Fred. Olsen Express ha obtenido la certificación de la norma ISO 14001 por parte de AENOR.



Esta certificación avala que las diferentes ubicaciones en las que la compañía desempeña su actividad, toda su flota de fast ferries interinsulares y sus instalaciones en tierra, cumplen con los requisitos ecológicos necesarios para generar el mínimo impacto y con la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGA)

- o Tecnología de última generación de AUSTAL en los nuevos Trimaranes.



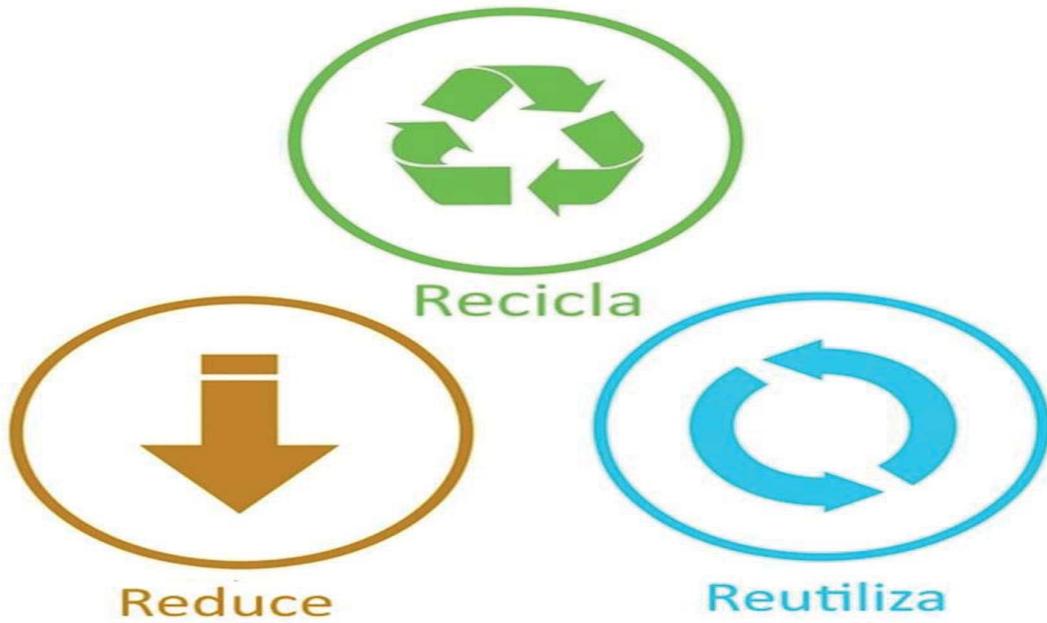
## Diseños que minimizan su impacto en el entorno, estructuras más ligeras, materiales más sostenibles y pioneras tecnologías, permitirán mejorar la eficiencia de los nuevos fast ferries y reducir así sus consumos y emisiones.

<p>Estructuras más ligeras posibles, lo que supone una importante reducción en la potencia que requieren los barcos.</p>	<p>Eliminación de materiales contaminantes.</p>	<p>Diseño del casco que reduce la resistencia al agua: reducción generación de olas disminuyendo el impacto en los entornos cercanos (costas, playas, fauna marina)</p>	<p>Motores y turbinas con emisiones más bajas.</p>	<p>Instalación cableado de fibra óptica.</p>	<p>Instalación de iluminación LED de bajo consumo.</p>
--	---	---	--	--	--

- Reducción de 6,2 Toneladas de plástico al año a bordo de Fred. Olsen Express.



- Colocación de papeleras de mayores dimensiones, que incluye la separación de orgánicos, y por la que nos adaptaremos a los próximos cambios en la gestión municipal siguiendo los requisitos de la Unión Europea (UE).
- Fred. Olsen asegura la correcta gestión de los residuos generados en su actividad de transporte marítimo a través de la retirada de los residuos recogidos en los Anexos I, IV y V del Convenio MARPOL 73/78 generados por nuestros buques por Gestor autorizado para la realización de dicha actividad.
- Publicación de la Guía de buenas prácticas ambientales



## REGLA DE LAS TRES ERRES

 REDUCIR	 REUTILIZAR	 RECICLAR
Disminuir la cantidad de residuos que generamos. Eligiendo productos con pocos envoltorios, usando envases retornables, o comprando solamente lo necesario.	Darle un nuevo uso al residuo antes de desecharlo. Por ejemplo, usando las hojas de ambos lados, o recargando las botellitas de agua o gaseosa.	Utilizar el residuo como materia prima y generar un nuevo producto. Cuando reciclamos papeles para hacer otros nuevos, o botellas para hacer buzos polar, tuberías y macetas.

- o Acciones de concienciación, divulgación y colaboración con ONG para la preservación de la biodiversidad en nuestro entorno.



- En la medida de nuestras posibilidades, y en función de cada actividad, procuramos minimizar el desperdicio alimentario.

➤ **HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN:**

En el caso particular de nuestras líneas de hostelería y restauración, los principales impactos sobre el medio ambiente se relacionan con la contaminación atmosférica por emisiones (GEI), el consumo de los recursos no renovables (agua, energía, etc.) y la generación de residuos relacionados con la actividad.

A continuación, se muestra la identificación y evaluación de aspectos medioambientales en nuestros establecimientos de hostelería y restauración, que responden a los impactos ambientales anteriormente mencionados, así como los planes de mejora definidos (Programa Medioambiental) por la organización para los próximos ejercicios:

Identificación y evaluación de aspectos ambientales directos					
Vt= Frecuencia x (Magnitud + Severidad)					
Área de generación	de Aspectos Ambientales	Condiciones de funcionamiento	Significancia	Impacto en el medio ambiente	
General	Consumo de energía eléctrica	CN/CA	Sí	Contaminación de la atmósfera. Reducción de recursos energéticos	
General	Consumo de combustibles	CN/CA	Sí	Contaminación de la atmósfera. Reducción de recursos energéticos	
General	Residuos Urbanos: Papel/cartón	CN/CA	Sí	Disminución de recursos naturales. Contaminación del suelo	
	Residuos Urbanos: Envases ligeros	CN/CA	Sí	Disminución de recursos naturales. Contaminación del suelo	
	Residuos Urbanos: Orgánicos	CN/CA	Sí	Disminución de recursos naturales. Contaminación del suelo	

Por otro lado, y como consecuencia de las actividades, productos y servicios de los proveedores y subcontratas, se pueden producir aspectos sobre los que no se tiene pleno control de gestión: aspectos indirectos.

Estos aspectos se generan como consecuencia de las siguientes operaciones:

- Mantenimiento de Instalaciones y equipos



- Obras y reformas
- Proveedores de materias primas
- Proveedores de servicios (tintorería, limpieza y desinfección, etc.)
- Publicidad y promoción (imprentas, publicidad, marketing, etc.)

Los aspectos ambientales indirectos identificados y evaluados han sido:

- Consumo de materias primas, energía, agua y combustible.
- Generación de residuos peligrosos y no peligrosos

Como resultado de la evaluación no se ha considerado como significativo ningún aspecto. Se realiza igualmente la identificación y evaluación de los riesgos ambientales potenciales. En el caso del Hotel Jardín Tecina, no se han encontrado incidentes ni accidentes significativos.

### **OBJETIVOS AMBIENTALES.**

La organización definió como objetivos medioambientales generales para la compañía en 2019 los siguientes:

- Reducción del consumo energético y utilización de fuentes de energía respetuosas con el medio ambiente
- Reducción de consumo de agua
- Reducción de la huella de carbono

En el caso del Hotel Jardín Tecina, se definieron los siguientes objetivos específicos en materia medioambiental para el ejercicio 2019:

- **OBJETIVO 1:** Reducir el consumo de agua por pernoctación
  - Meta: Reducir el consumo de agua por pernoctación en un 2% Completar la reforma de baños del hotel hasta alcanzar el 20% de las habitaciones.
  - Acciones: Completar la reforma de baños del hotel hasta alcanzar el 20% de las habitaciones.
- **OBJETIVO 2:** Reducir el consumo de energía por pernoctación
  - Meta: Reducir el consumo de energía por pernoctación en un 1%
  - Acciones: Completar hasta el 95% la sustitución de las bombillas por bombillas de bajo consumo.
- **OBJETIVO 3:** Reducir el consumo de combustible
  - Meta: Reducir el consumo de combustible en un 0,5%
  - Acciones: Estudio de alternativas de combustible no fósiles
- **OBJETIVO 4:** Mejorar la segregación interna de los residuos
  - Metas: Aumentar la segregación de residuos de envases (10%) y vidrio (20%)
  - Acciones: Incorporación nuevos contenedores y reducción uso de plásticos en el área F&B



- OBJETIVO 5: Evitar emisiones GEI a través de la concienciación ambiental
  - Metas: Realizar al menos 3 sesiones para la concienciación ambiental de los empleados
  - Acciones: Cálculo Huella Carbono 2018, instalación puntos de recarga para vehículos eléctricos y programación y realización de acciones de compensación.



Cabe señalar que este establecimiento llevó a cabo un seguimiento periódico de los objetivos medioambientales planteados y su seguimiento, como parte del Sistema de Gestión Medioambiental certificado. Los objetivos trazados en 2019 para el Hotel Jardín Tecina se han ido cumpliendo paulatinamente:

- Completar la reforma de baños del hotel hasta alcanzar el 20% de las habitaciones.
- Completar hasta el 95% la sustitución de las bombillas por bombillas de bajo consumo.
- Se han sustituido los aires acondicionados de varias zonas, por unos energéticamente más eficientes.
- Se ha realizado acciones de compensación de nuestra Huella de Carbono.

## REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES

Nuestra organización lleva a cabo un control riguroso de la legislación ambiental aplicable a sus diversas actividades. En el caso de la actividad del Hotel Jardín Tecina, disponemos de las sistemáticas internas necesarias para garantizar el cumplimiento legal en materia medioambiental que consisten en la identificación activa y control del cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables de ámbito europeo, estatal, autonómico y local, así como otros requisitos que el establecimiento se comprometa a cumplir. Para ello consulta periódicamente la base de datos de legislación y sus actualizaciones, para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales. Dicha base de datos es actualizada por **Excelencia Turística de Tenerife**.



### CÁLCULO HUELLA DE CARBONO

En el marco de la Iniciativa para el cálculo de la Huella de Carbono en el sector de alojamiento, desarrollada por Excelencia Turística de Tenerife, hemos calculado nuestra Huella para el Hotel Jardín Tecina, con el fin de cuantificar la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) que son liberadas a la atmósfera como consecuencia del desarrollo de nuestra actividad.



Para dicha operación se ha utilizado la metodología de la Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI), desarrollada por [The World Travel & Tourism Council \(WTTC\)](#) y [The International Tourism Partnership \(ITP\)](#), contemplando los diferentes alcances que determina la propia herramienta y los factores de emisión locales.

Desde el año 2013, nuestro hotel registra anualmente su huella de Carbono en el MAPAMA. Asimismo, nos encontramos en proceso de inscripción de la huella de 2019.

Nuestro hotel ha realizado diferentes acciones de compensación entre la que cabe destacar el proyecto de **EcoFinca Tecina**. Mediante el uso de un terrero situado en las inmediaciones de nuestro Club Laurel, hemos recuperado el suelo del lugar, mediante el uso de la permacultura, para la plantación de verduras, hortalizas y frutas.

Con este proyecto, pretendemos dar un paso adelante en el camino a la sostenibilidad y el autoconsumo, con productos kilómetro 0, cultivados de forma ecológica, sin pesticidas y con la mayor calidad.

Huella de carbono - tCO <sub>2</sub>	2016	2017	2018
Huella de carbono/habitación ocupada (por día)	1,23	0,88	5,02
Huella de carbono/pernoctación	0,0007	0,00047	0,00046
Huella de carbono/trabajador	0,65	0,45	0,44
<b>Total huella de carbono establecimiento</b>	<b>143,07</b>	<b>102,38</b>	<b>100,55</b>



## RECONOCIMIENTOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL O DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El establecimiento cuenta con los siguientes premios y distinciones:

Premio/distinción	Ámbito	Año
TUI Umwelt Champion	Medio Ambiente	2011-2013
Holiday Check Top Hotel	Responsabilidad social	2013
Travelife Silver	Responsabilidad social	2012-2014
Travelife Bronze	Responsabilidad social	2010-2012
Ecolíderes Nivel Plata	Medio Ambiente	2015
Travelife Gold	Responsabilidad social	2016

## INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

### Consumo de Energía y Agua

	2017	2018	2019
Total consumo de agua (m3)	158.197	159.790	160.767
Total consumo de energía eléctrica (mwh)	5.573	6.092	5.076
Total consumo de gasoil (mwh)	1.762	1.682	1.655
Total consumo de gas butano (mwh)	458	420	320
Total consumo aceite barcos (Its)	212.913	231.475	317.870
Total consumo combustible barcos (kg)	54.643.100	64.679.050	85.625.432

*Asimismo, el consumo de energía eléctrica en centros de producción interna en 2019 ha sido de 5.552 mwh.*

### Emisiones Totales de Aire

	2017	2018	2019
Total emisión de aire SO <sub>2</sub> (Kgs)	6.645	6.817	7.001
Total emisión de aire NO <sub>x</sub> (Kgs)	14.505	14.893	15.285
Total emisión de aire por PM (Kgs)	352	359	368
Total emisión Kg CO <sub>2</sub> /millas recorridas	2.201	2.837	
Total emisión Kg CO <sub>2</sub> /millas recorridas <sup>(1)</sup>			493
Total emisión TEQ CO <sub>2</sub> gases fluorados	121	107	428

(1) Media Total Millas/Nº barcos



### Gestión de Residuos No Peligrosos

	2017	2018	2019
Recuperación de aceite vegetal (generación Tn)	1,72	1,20	1,70
Recuperación de vidrio (generación Tn)	22,05	7,15	16,90
Recuperación de papel y cartón (generación Tn)	13,20	5,76	9,95
Recuperación de envases ligeros (generación Tn)	1,68	1,29	2,32
Residuos urbanos y asimilables (m3/pasajero)*	0,0097	0,0105	0,0000
Consumo de papel (kgs)	2.487	1.646	1.617

(\*) Dato estipulado en Plan de Gestión de basuras del buque

### Gestión de Residuos Peligrosos

	2017	2018	2019
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado (kg)	2.094	1.365	3.325
Residuos Marpol (Anexo I) (m3)	925	631	989
Residuos peligrosos Anexo V Cat.F (m3) *	53	42	0
Residuos peligrosos Anexo V Cat.F (kg)*	10.037	2.859	8.567
Consumo de pilas (uds.)	890	2.408	661

(\*) Datos en M3 o Kg, según Gestor

## 6. PERSONAS

### POLÍTICAS EN MATERIA DE RRHH

Fred. Olsen cerró el año 2019 con un total de 1172 empleados y tiene como uno de sus activos más importantes al equipo humano con el que cuenta, es decir, las personas que componen el Grupo. Por ello, se persigue como uno de los objetivos estratégicos prioritarios tener siempre **el mejor equipo**. Nuestros empleados están ubicados en las Islas Canarias. Todo ello se coadyuva mediante el desarrollo y aplicación de los siguientes principios:

- *Trabajar* con un equipo humano con el que se genere y mantenga relaciones de mutua confianza y respeto.
- *Construir* un entorno favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, diversidad, seguridad y transparencia.
- *Fomentar* el desarrollo de las competencias y el desarrollo personal de los recursos humanos.
- *Participar y contribuir* de manera eficaz en la mejora de la calidad de vida de nuestros empleados, sus familias y la sociedad en general, vinculando igualmente en procesos de desarrollo e impulso a clientes, proveedores, contratistas, administración y la comunidad en general.
- *Garantizar* el respeto a los derechos humanos fundamentales, rechazando cualquier práctica que vulnere la dignidad individual o colectiva.
- *Cumplir* con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos relacionados con aspectos Sociales y Laborales derivados de las actividades de la empresa.



En el Grupo Fred. Olsen se ha producido una transformación en las formas de trabajo, evolucionando hacia un modelo de organización *agile*, en el que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el *feedback* del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes.

Por otro lado, Fred. Olsen entiende la cultura corporativa como el conjunto de valores, creencias, políticas, prácticas y conductas que son compartidas por las personas de la Organización y que generan unos rasgos de identidad propios de esta Compañía.

## INDICADORES EMPLEO Y RETRIBUCIÓN

- **Nº total y distribución de empleados por género, edad, zona geográfica y clasificación profesional:**



### Distribución por Género

	Hombres	Mujeres	Total
Num. Trabajadores	770	402	1.172
	66%	34%	

### Distribución por Edad

Edad	Hombres	Mujeres	Total
<15	0	0	0
20	1	0	2
25	32	20	52
30	85	40	125
35	86	42	128
40	102	60	162
45	125	83	208
50	143	74	218
55	102	53	155
60	71	24	95
= o > 66	23	5	28

### Distribución por Zona Geográfica

Zona Geográfica	Hombres	Mujeres	Total
ESPAÑA	753	384	1.137
ITALIA	2	1	3
GUINEA ECUATORIAL	0	0	0
COLOMBIA	1	1	2
AUSTRALIA	0	0	0
ALEMANIA	1	2	3
VENEZUELA	5	4	9
TAILANDIA	0	0	0
CUBA	2	1	3
MARRUECOS	0	0	1
RUMANIA	0	1	1
ARGENTINA	0	0	1
MAURITANIA	0	0	0
REINO UNIDO	0	1	1
DOMINICANA, REPÚBLICA	0	2	2
BULGARIA	1	0	1
URUGUAY	0	0	0
Otro	0	0	0
PORTUGAL	1	1	2
NORUEGA	1	0	1
PARAGUAY	0	0	0
FRANCIA	1	0	1
GUINEA	1	0	1
LIBERIA	0	0	0
CABO VERDE	0	1	1
MÉJICO	0	1	1
CHECA, REPÚBLICA	0	0	0
POLONIA	0	0	1
HOLANDA - PAISES BAJO	1	0	1
CHILE	0	0	0
GAMBIA	0	0	0
HONDURAS	0	0	0

### Distribución por Clasificación profesional (cod. Puesto CNO nivel 1)

Cod. CNO	Hombres	Mujeres	Total
5	231	164	395
2	3	11	14
3	180	18	198
9	116	82	198
4	65	125	190
6	18	0	18
7	100	0	100
1	5	1	6
8	53	1	54



- N° total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional.

#### Promedio de contratos por Género

Sexo	Indefinidos	Temporales	Tiempo parcial	Total
Hombres	512	258	11	770
Mujeres	239	163	9	402

#### Promedio de contratos por Edad

Edad	Indefinidos	Temporales	Tiempo parcial	Total
<15	0	0	0	0
20	0	2	0	2
25	2	50	3	52
30	34	91	4	125
35	45	84	5	128
40	86	76	2	162
45	149	59	2	208
50	181	36	1	218
55	139	16	2	155
60	88	8	1	95
= o > 66	27	0	0	27

#### Promedio de contratos por Clasificación Profesional

Cod. CNO	Indefinidos	Temporales	Tiempo parcial	Total
5	248	147	1	395
2	7	7	0	14
3	142	57	0	198
9	86	112	13	198
4	141	49	6	190
6	16	2	0	18
7	71	29	0	100
1	6	0	0	6
8	34	20	0	54



- N° de despidos por género, edad y clasificación profesional:

#### Distribución por Género

	Hombres	Mujeres	Total
Despidos	15	10	25
	60%	40%	

#### Distribución por Edad

Edad	Hombres	Mujeres	Total
<15	0	0	0
20	0	0	0
25	0	0	0
30	1	3	4
35	1	1	2
40	1	2	3
45	1	1	2
50	7	1	8
55	3	2	5
60	0	0	0
= o > 66	1	0	1

#### Distribución por Clasificación profesional (cod. Puesto CNO nivel 1)

Cod. CNO	Hombres	Mujeres	Total
4	1	5	6
2	1	2	3
7	1	0	1
5	6	2	8
9	2	1	3
3	3	0	3
8	1	0	1



- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por género, edad y clasificación profesional o igual valor.

### Distribución por Género

	Hombres	Mujeres	%
Remuneración media	29.194,04	22.966,58	79%

### Distribución por Edad

Edad	Hombres	Mujeres	Total
<15	0	0	0%
20	16.305,72	16.491,60	101%
25	17.324,10	18.229,64	105%
30	23.001,09	20.282,33	88%
35	24.321,92	20.969,37	86%
40	28.359,87	22.635,66	80%
45	31.705,55	23.603,63	74%
50	30.432,62	25.655,36	84%
55	36.090,37	24.634,80	68%
60	30.029,50	22.925,80	76%
= o > 66	82.191,09	16.122,54	20%

### Distribución por Clasificación profesional (cod. Puesto CNO nivel 1)

Cod. CNO	Hombres	Mujeres	Total
5	23.828,31	22.453,14	94%
2	55.059,98	30.999,85	56%
3	42.121,76	28.334,74	67%
9	19.270,94	16.693,66	87%
4	33.420,35	25.717,28	77%
6	20.155,82	0,00	0%
7	25.198,42	25.793,00	102%
1	154.281,44	88.089,54	57%
8	22.678,61	21.939,14	97%

Datos remuneraciones medias. En el cuadro anterior se han tenido en cuenta todos aquellos empleados que han prestado servicios durante los ejercicios 2019 y se encuentran en activo a fecha de cierre del ejercicio 2019.

- Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la Sociedad.

En Fred. Olsen no existe diferencias retributivas entre hombres y mujeres, siendo el salario base el mismo para ambos sexos, o independientemente del sexo, según puestos y categorías profesionales, y aplicado conforme a las tablas salariales recogidas en los vigentes Convenios de Tierra y Flota, actualizando cada año los



mencionados salarios, según lo estipulado en los citados Convenios, y siempre sin hacer distinción alguna por razón de sexo. Podría darse dentro de la misma categoría alguna diferencia salarial “ad personam” (experiencia, antigüedad en la empresa, etc...), pero igual que en lo anterior, nunca en función del sexo del trabajador”.

La información sobre la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción se encuentra detallada en la nota 29 (c) de las cuentas anuales del ejercicio 2019.

Distribución por puesto						
Total						
Cod. CNO	Salario medio hombres	Salario medio mujeres	% Brecha Salarial	Num. Hombres	Num. Mujeres	% Proporción
5	23.828,31	22.453,14	5,8%	231	163,82	70,9%
2	55.059,98	30.999,85	43,7%	2,55	11,27	442,0%
3	42.121,76	28.334,74	32,7%	180	18,45	10,3%
9	19.270,94	16.693,66	13,4%	115,82	82	70,8%
4	33.420,35	25.717,28	23,0%	65	124,64	191,8%
6	20.155,82	0,00	100,0%	18	0	0,0%
7	25.198,42	25.793,00	-2,4%	99,91	0,18	0,2%
1	154.281,44	88.089,54	42,9%	5	1	20,0%
8	22.678,61	21.939,14	3,3%	52,91	0,73	1,4%

Nombre del Nivel 1-CNO	COD CNO
Directores y gerentes.	1
Otros técnicos y profesionales científicos e intelectuales.	2
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales de la salud y la enseñanza.	2
Técnicos; profesionales de apoyo.	3
Empleados de oficina que atienden al público.	4
Empleados de oficina que no atienden al público.	4
Trabajadores de los servicios de protección y seguridad.	5
Trabajadores de los servicios de restauración y comercio.	5
Trabajadores de los servicios de salud y el cuidado de personas.	5
Trabajadores cualificados en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero.	6
Trabajadores cualificados de la construcción, excepto operadores de máquinas.	7
Trabajadores cualificados de las Industrias manufactureras, excepto operadores de instalaciones y máquinas.	7
Conductores y operadores de maquinaria móvil.	8
Operadores de instalaciones y maquinaria fijas, y montadores.	8
Peones de la agricultura, pesca, construcción, Industrias manufactureras y transportes.	9
Trabajadores no cualificados en servicios (excepto transportes).	9



- 
- **Desconexión laboral:**

Fred. Olsen pone en relieve el derecho de sus trabajadores a no responder y a la desconexión laboral. Sin embargo, en determinados estamentos de la misma, existe la herramienta llamada “fuerza mayor”, con la que se establece, y siempre dentro de un marco de acuerdo mutuo, la necesidad de atender determinadas situaciones que, por causas extraordinarias o de urgencia/emergencia, se pudieran dar.

Damos cumplimiento a lo estipulado en la Directiva Europea 2003/88/CE, así como a resoluciones judiciales sobre esta cuestión y resto de normativa reguladora de aplicación.

- **Contratación de empleados con discapacidad**

La compañía ha fomentado históricamente la inclusión de trabajadores y empleados con discapacidad. En una actividad tan complicada como es la de “servicios”, siempre se ha apostado por apoyar la incorporación de personas con discapacidad en su equipo.

- -De forma directa, en el año 2019 había contratados en Fred Olsen, S.A. un total de “8” personas con alguna discapacidad.

Trabajadores	Discapacitados	%
1.172	7	1%

- -De forma indirecta, pero directamente participando activamente en el desarrollo de la actividad, y como medidas alternativas a la LISMI, la empresa ha contratado diversos Centros Especiales de Empleo (CEE), siendo los más relevantes (i) Aquics (Aquí Centro de Soporte al Cliente, S.L. CEE), empresa radicada en Asturias, y que presta al 100% el servicio de Call Center de la compañía con personas con discapacidad; y (ii) MKG / Servidis, empresa radicada en las Islas Canarias que provee contenidos de entretenimiento a bordo de los buques. El dato de contratación en el 2019 es de 12 personas.

	2019												
	Dec_18	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
<b>Requerimiento Legal</b>	19	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
<b>Contratación</b>	10	10	10	10	10	10	7	6	5	5	5	4	3
<i>Fijos</i>	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3
<i>Temporales</i>	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	0
<b>Contratación alternativa</b>	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
<i>Aquics, S.L.</i>	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12



- 
- Organización del tiempo de trabajo:

CONVENIO	Centro Trabajo	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO
TIERRA	ADMON. CENTRAL CONSIG. TFE CONSIGNATARIA DE GC ADMINISTRACION CENTRAL ADMINISTRACION CENTRAL HJT ADMINISTRACION CENTRAL LÍNEAS ADMON. CENTRAL CONSIG. TFE ALMACEN EL ROSARIO CONSIGNATARIA DE GC SERVICIOS GENERALES	7 meses al año se trabajan 35 horas semanales y los 5 meses restantes a razón de 39 horas semanales. De lunes a viernes en jornada continuada.
TIERRA	ESTACION DE GUAGUAS OFICINA DE AGAETE OFICINA DE ARRECIFE OFICINA DE CORRALEJO OFICINA DE MORROJABLE OFICINA DE PLAYA BLANCA OFICINA LOS CRISTIANOS OFICINA LUIS MOROTE 4 OFICINA LUIS MOROTE 6 OFICINA PUERTO DE LA LUZ OFICINA S. SEBASTIAN LA GOMERA OFICINA S/C TFE. OFICINA SC DE LA PALMA	1662 horas anuales de trabajo, distribuidas en turnos de trabajo regulares de una semana de trabajo y otra de descanso
FLOTA	BUQUE BENCHIJIGUA EXPRESS BUQUE BENCOMO EXPRESS BUQUE BENTAGO EXPRESS BUQUE BETANCURIA EXPRESS BUQUE BOCAYNA EXPRESS BUQUE BONANZA EXPRESS BUQUE BENCHI EXPRESS	1720 horas anuales, distribuidas en turnos de trabajo regulares de de una semana de trabajo y una semana de descanso y dependiendo de la acumulación de jornadas se puede llegar a realizar 1 día de trabajo y 2 de descanso, o bien una semana de trabajo y dos de descanso.
PACTO HJT LAS ROSAS SS.GG. HOSTELERIA	ADMINISTRACION CENTRAL HJT HOTEL JARDIN TECINA RESTAURANTE LAS ROSAS CONTRUCCIÓN GOMERA SERVICIOS GENERALES MIRADOR DE ABRANTE REST. LAGUNA GRANDE	40 horas semanales de trabajo distribuidos en 5 días de trabajo y 2 de descanso
DIRECCIÓN	ADMINISTRACION CENTRAL ADMINISTRACION CENTRAL HJT ADMINISTRACION CENTRAL LÍNEAS	7 meses al año se trabajan 35 horas semanales y los 5 meses restantes a razón de 39 horas semanales. De lunes a viernes en jornada continuada.

En cuanto a la implantación de medidas destinadas a facilitar el **disfrute de la conciliación** y fomentar el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores, los Convenios de Tierra y Flota, así como el Pacto bilateral en el Hotel Jardín Tecina, recogen la previsión de que la Comisión de Igualdad estudiará en cada momento que se fomenten la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos, con ausencia de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, ya sea de carácter salarial, por acoso sexual, de trato desfavorable por embarazo o maternidad, o cualquier otra discriminación directa o indirecta.



- **Nº de horas de absentismo:**

Las horas de absentismo registradas en 2019 se refieren de forma general a ausencias causadas por enfermedad, accidente laboral, permisos de maternidad/paternidad o bajas por riesgo de embarazo.

<b>HORAS DE AUSENCIA FOSA</b>				
<b>HRS/AÑO</b>	<b>ENFERMEDAD</b>	<b>ACCIDENTE</b>	<b>MAT/PAT/RIESG</b>	<b>TOT HORAS</b>
1662	10.664,50	281,62	904,87	11.850,98
1720	20.444,11	5.795,44	7.324,33	33.563,89
1800	37.620,00	3.520,00	2.155,00	43.295,00
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>68.728,61</b>	<b>9.597,06</b>	<b>10.384,20</b>	<b>88.709,87</b>

<b>EMPLEADOS AUSENTES TODO EL AÑO FOSA</b>				
<b>HRS/AÑO</b>	<b>ENFERMEDAD</b>	<b>ACCIDENTE</b>	<b>MAT/PAT/RIESG</b>	<b>TOT HORAS</b>
1662	6,42	0,17	0,54	7,13
1720	11,89	3,37	4,26	19,51
1800	20,90	1,96	1,20	24,05
<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>39,20</b>	<b>5,49</b>	<b>6,00</b>	<b>50,70</b>

## RELACIONES SOCIALES

Por lo que se refiere a la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociación con los mismos, los Convenios de Tierra y Flota, así como el Pacto bilateral en el Hotel Jardín Tecina, recogen todas las previsiones obligatorias en relación a la Comisión Paritaria, su definición, su estructura, sus funciones, etc...

- **Datos sobre porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo:**

<b>PLANTILLA</b>		
<b>STAFF TOTAL</b>	<b>1.172</b>	
STAFF SIN CONVENIO	<b>11</b>	<b>0,94%</b>
STAFF CON CONVENIO	<b>1.161</b>	<b>99,06%</b>

El Staff sin Convenio corresponde al promedio de trabajadores del 2019, a los que se les aplica el Estatuto de los Trabajadores.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Dispone la empresa de un órgano específico de Prevención de Riesgos Laborales, que aunque funcionalmente se encuentra integrado en el Departamento de RRHH, reporta directamente al Director General y, en su caso, tiene acceso al Consejo de Administración.

Al margen del mismo, en el Departamento de Líneas Marítimas se dispone de un área específica de seguridad, que vela por el cumplimiento permanente de toda la normativa de seguridad marítima, tanto nacional como internacional. Nuestra estructura corporativa garantiza una total coordinación entre estas áreas y el área de formación.



- **Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales desagregado por sexo:**

	Con Baja	Sin Baja
Hombres	28	59
Mujeres	10	22
Total	38	81

## FORMACIÓN

La formación continua de nuestra plantilla forma parte de las políticas anuales que pone en marcha la Sociedad. La retroalimentación de los conocimientos adquiridos sobre el desempeño de los trabajos y el resto de los miembros del equipo aportan valor añadido y generan sinergias en la compañía. Esta es la principal razón por la que Fred. Olsen establece ambiciosos planes de formación anuales.

- **Horas de formación desagregadas por sexo y categoría profesional en 2019:**

TOTAL					
Nº ACCIONES FORMATIVAS	COSTE	Nº HORAS	Nº PERSONAS	HOMBRES	MUJERES
169	135.793,57 €	15.132	1.706	1.201	505
				70%	30%

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En materia de igualdad de oportunidades, la empresa ha asumido el compromiso de buscar y profundizar en todos aquellos aspectos que suponga remover los obstáculos de cualquier tipo de discriminación laboral por sexo. Y ello tanto a través de la participación de Fred Olsen SA en programas que fomenten la igualdad, como en el ámbito interno promoviendo acciones encaminadas a ello.

Asimismo, en nuestro código de ética y de conducta empresarial y en los artículos 34 del Convenio Colectivo de Tierra y artículo 48 del Convenio Colectivo de Flota, se incluye expresamente “el compromiso a crear y mantener un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad sexual del conjunto de personas que trabajen en el ámbito laboral”.

El artículo 8 de ambos Convenios Colectivos convienen la constitución de una comisión de igualdad, cuya composición y forma de actuar está recogida en dicho artículo.



Durante el año 2019, destacamos las siguientes acciones en este sentido:

- Participación activa en el programa promovido por el Cabildo de Tenerife “**Marco Estratégico de Actuaciones en Políticas de Igualdad de Género “Tenerife Violeta” [METV]** (<https://www.tenerifevioleta.es>), con la finalidad de contar con un instrumento para articular y definir las prioridades en el desarrollo de políticas públicas encaminadas a favorecer la igualdad real de oportunidades entre mujeres y hombres en la Isla de Tenerife. Nuestra empresa acude regularmente a las convocatorias de reuniones y se muestra muy activa en la formulación y puesta en práctica de iniciativas.

El METV es un modelo de Gobierno Abierto para las políticas locales de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres participativo y transparente, caracterizado por el reparto de poderes entre agentes y centros decisorios públicos y privados, que refuerza las capacidades organizativas, de gestión, explotación y utilización sostenible de los recursos territoriales y sectoriales existentes garantizando la incorporación del Enfoque Integrado de Género (EIG).

**MISIÓN. “La razón de ser...”.**

Ser el instrumento para articular y definir las prioridades en materia de igualdad entre mujeres y hombres para los próximos 4 años que se gestionarán desde el Cabildo Insular; ofreciendo un proceso de diálogo social y dinamización ciudadana que permita la inclusión en todas las fases de la planificación de los actores sociales implicados en los diferentes ámbitos de intervención.

**VISIÓN. “Lo que quiere llegar a ser...”.**

El METV quiere ser un modelo de Gobierno Abierto para las políticas locales de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres participativo y transparente, con un reparto de poderes entre actores, actrices y centros decisorios públicos y privados. Que refuerce las capacidades organizativas, de gestión y explotación, y de la utilización sostenible de los recursos territoriales y sectoriales existentes garantizando la incorporación del Enfoque Integrado de Género (EIG).

**OBJETIVOS GENERALES. “Lo que se propone alcanzar...”.**

- Conformar una red de cooperación y coordinación estable en el tiempo, con entidades públicas y privadas comprometidas con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Promover la corresponsabilidad de los agentes políticos, sociales y económicos para mejorar la calidad de vida de mujeres y hombres en la isla de Tenerife.
- Visibilizar una imagen positiva, unificada y consensuada de las políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Tenerife.
- Intervenir de manera directa en las desigualdades detectadas en la isla de Tenerife, entre mujeres y hombres.

Como acciones puntuales y concretas durante el ejercicio 2019 se desarrollaron las siguientes:

- FEMETE: Colaboración charlas Proyecto “Yo Soy Igual”



## HECHO POSTERIOR: CRISIS DEL COVID-19 Y ESTADO DE ALARMA DECRETADO EL 14 DE MARZO DE 2020

Como resultado de la situación de estado de alarma y de crisis sanitaria derivada del COVID-19, la Dirección de la Compañía considera necesario presentar solicitud de un Expediente de Regulación TEMPORAL de Empleo (ERTE) por fuerza mayor, al amparo de lo dispuesto en el artículo 47 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y artículo 22 del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

A raíz de dicha declaración de estado de alarma, han sido suspendidas o reducidas diversas actividades económicas y, entre ellas, las actividades de transporte marítimo, hospedaje en hotel y restauración que desarrolla la Compañía. Este ERTE por fuerza mayor afecta a una parte muy importante de la plantilla, en unos casos mediante suspensión y en otros mediante reducción de jornada. Una vez normalizada la situación de crisis sanitaria esperamos volver a reanudar nuestra actividad a la mayor brevedad.

El 14 de marzo se publicó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y se imponían restricciones a la libre circulación de las personas durante la vigencia del estado de alarma. La norma contiene adicionalmente importantes restricciones a diversas actividades empresariales por considerarse que en el desarrollo de las mismas la propagación de la epidemia tiene un mayor riesgo. Aparte de las restricciones a la movilidad de las personas, que suponen que la demanda de los servicios de la Compañía se vea directamente afectada, como luego desarrollaremos, el Real Decreto 463/2020 y normativa conexas restringen de forma expresa las actividades desarrolladas: transporte marítimo (y obviamente la actividad consignataria vinculada a éste), hotel, restauración y cafeterías.

- La Compañía está obligada a realizar un 70% menos de viajes y únicamente para garantizar el abastecimiento de las Islas.
- La reducción de viajes ha originado la necesidad de parar hasta tres barcos de la flota y el poder dar servicio a todas las islas con únicamente 4 barcos y entre el 30-50% de su capacidad anterior. Así, la flota que no está parada está operando a un 30% de su capacidad.
- Tal reducción impacta directamente en el número de tripulaciones necesarias para cubrir los servicios. Donde antes se recurría a 4 tripulaciones, ahora sólo se recurre a 2.
- Al estar limitado el volumen de pasajeros de cada viaje en un 50%, la tripulación para atenderlos es menor.
- El impacto en las restricciones en los buques se traslada de forma directamente proporcional a las terminales y oficinas.
- Entre el 14 y el 22 de marzo la Compañía ha procedido, por imperativo legal, progresivamente a desalojar huéspedes hasta cerrar el hotel Jardín Tecina, indicando a la mayor parte de los trabajadores del mismo que se marcharan a sus casas y no trabajaran dado que la empresa iba a presentar ERTE por fuerza mayor que tendría efectos retroactivos.
- Por último, respecto a la tercera línea de actividad de la empresa, dedicada al ámbito de la restauración, el RD 463/2020, en su artículo 10.4 establece que “Se suspenden las actividades de hostelería y restauración, pudiendo prestarse exclusivamente servicios de entrega a domicilio.”



Como medidas mitigantes de la situación, se han parado los buques Bentago Express, Bonanza Express y Benchi Express.

Los buques (i) Bocayna Express, (ii) Betancuria Express, (iii) Bencomo Express y (iv) Benchijigua Express están realizando servicios mínimos de abastecimiento.

Dichas medidas suponen una reducción de la actividad de la plantilla de un 73%. La medida es proporcional a la situación existente pues a las restricciones a la navegación de los barcos habría que añadir la limitación del número de pasajeros por trayecto (reducción a su vez de la capacidad del buque en cada viaje de un 50%). En lo que se refiere a las terminales y oficinas de venta de billetes se ha producido el cierre de terminales sin actividad, cierre de oficinas de venta de billetes y reducción de horarios en las terminales de los puertos donde operan buques con servicios mínimos.

La orden de cierre de los hoteles supone una inactividad del 100%. Sin embargo, la medida adoptada por la empresa es algo más moderada, puesto que mantiene la actividad de algunos empleados de manera que puedan asegurar la pervivencia del negocio cuando se reanude y gestionar tareas imprescindibles de mantenimiento y de apoyo.

Dado que el marco jurídico determina el cierre de los restaurantes y establecimientos de bebidas, esto supone reducir el 100% de esta actividad de la empresa. No obstante, la empresa mantiene parcialmente activo a un empleado para vigilancia de instalaciones.

## 7. HUELLA SOCIAL

### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

La sensibilización y concienciación plena en la accesibilidad universal forman parte de Fred. Olsen por lo que, y dada la particular naturaleza de las infraestructuras a las que se pretende facilitar el acceso, se han ido realizando algunas adaptaciones en las mismas.

De esta forma, en cuanto a medios de acceso, las iniciativas desarrolladas varían según la instalación, aunque todas ellas están dotados con ascensores y/o rampas de acceso, aseos adaptados, acceso a cafetería, zona de anclaje de sillas, butacas sin reposabrazos.

### MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD INTEGRAL EN NUESTRAS INSTALACIONES

Al adquirir el billete nuestros pasajeros pueden indicar si necesitan asistencia abordo y para el embarque y desembarque, si viajarán en su silla de ruedas o necesitarán una facilitada por la compañía. Además, es posible manifestar otro tipo de necesidades especiales, con opciones disponibles como la elección de dietas o mediante campos abiertos.

Nuestra tripulación tendrá en cuenta todas estas necesidades en la planificación de cada trayecto. Para garantizar la protección de sus datos, esta información no se archivará en ningún caso asociada a ninguna ficha de cliente.

Los usuarios de nuestro servicio de transporte marítimo cuentan durante todo el proceso de relación con Fred. Olsen de los de servicios y medios indicados para facilitar la accesibilidad:



- Servicio de información, búsqueda y compra de billetes vía web o call center, además de a través de agencias y en puntos de atención al cliente de Fred. Olsen en las Terminales marítimas e Intercambiador de Santa Cruz.
- Posibilidad de indicar dificultades para la accesibilidad al servicio y necesidades de asistencia.
- Atención en terminal por personal de Fred. Olsen formado en accesibilidad que prestará asistencia en coordinación con el personal del buque.
- Reserva de espacio de aparcamiento para el embarque a los vehículos con conductores con movilidad reducida. Esta situación se ha de comunicar para poder planificar como facilitar la información de seguridad y la actuación en caso de una posible emergencia.
- Acompañamiento desde la terminal hasta el asiento en el buque por personal de Fred. Olsen formado en accesibilidad, a aquellos pasajeros, y sus acompañantes, que lo hayan solicitado previamente. Se facilita silla de ruedas de la compañía cuando se haya solicitado. El embarque se realizará por la bodega antes de que embarquen los vehículos a través de un carril reservado y señalizado que conduce a la rampa que lleva a los salones.
- El 2% de los asientos están preparados para la transferencia desde silla de ruedas o para su anclaje. Hay una zona reservada, desde la que se puede acceder a los mismos servicios que desde el resto del salón, como de referencia para las personas con movilidad o comunicación reducida a efectos de atenderlos adecuadamente en caso de emergencia. Allí son recibidos por una persona formada en accesibilidad y que será su referencia durante todo el viaje. Una vez iniciada la travesía se dará la información de seguridad, atendiendo a las necesidades particulares de cada usuario. Se dispone de planos de seguridad específicos para personas con movilidad reducida y dificultades en la visión, además se cuenta con soporte audiovisual (pantallas y megafonía).
- Las zonas de tránsito son suficientemente anchas como para circular con silla de ruedas y todas las zonas de espera y tránsito están dotadas de pasamanos.
- Todos los servicios del buque están señalizados. Se dispone de servicios de tienda\*, cafetería, zona infantil\*, zona de televisión. En caso de limitaciones por infraestructuras que puedan suponer un impedimento que hasta ahora no se haya podido salvar, será el personal formado en accesibilidad, y de referencia para cada pasajero, el que se encargue de facilitar el servicio de forma personalizada a estos usuarios. \*Salvo en la ruta interior de la Gomera
- En todos los buques se cuenta con un aseo adaptado.

“Nuestros pasajeros, igual que nosotros, son diversos; y todos deben de poder acceder y disfrutar de nuestros servicios en condiciones de equidad en los medios y la atención.”

Para poder cumplir con nuestro objetivo, necesitamos medir y evaluar la calidad del servicio que prestamos. Para la prestación de la asistencia según las diferentes necesidades del pasaje, se dispone desde la puesta en marcha de estos servicios, de un informe por trayecto con la información relativa a la accesibilidad y las necesidades de asistencia. Además, desde marzo de 2018, como mejora, se han diseñado informes estadísticos que nos permiten analizar el tipo y volumen de servicio de asistencia que prestamos.

En su compromiso para mejorar gradualmente la accesibilidad de todos los pasajeros a los buques de Fred. Olsen Express, desde 2011 se han venido desarrollando diferentes medidas:

- A. ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACCESIBILIDAD PARA CADA BUQUE. Elaborados en 2011 se encuentran en proceso de revisión teniéndose en cuenta las conclusiones del diagnóstico de accesibilidad realizado a finales de 2017. Disponer de protocolo documentado facilita la homogeneidad de la atención a



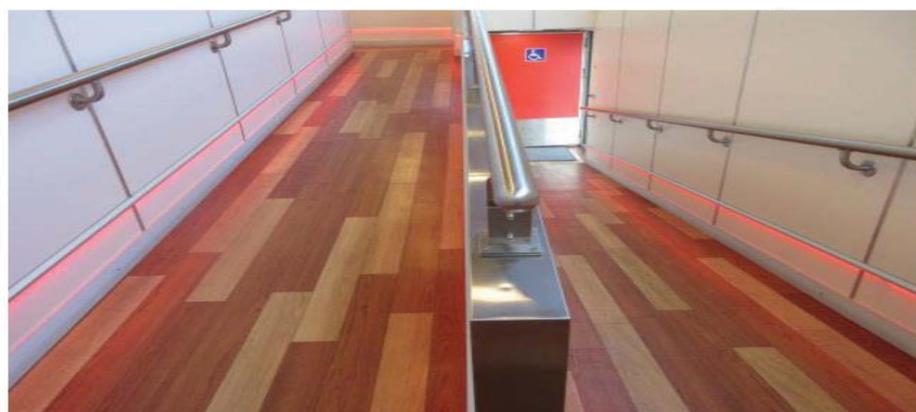
la accesibilidad en todos los buques, la evaluación del cumplimiento y la mejora continua. Estos protocolos se han adaptado para todos los buques, incluso para aquellos en los que no existe ninguna obligación. Incluido el Benchi Express que entró servicio en 2017, y cuyo protocolo ha sido validado por la autoridad marítima.

- B. EJERCICIOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS CON INCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS PASAJEROS MOVILIDAD Y COMUNICACIÓN REDUCIDA. De forma regular y frecuente se realizan ejercicios de seguridad a bordo entre los que se programa y realiza prácticas especiales para la evacuación de pasajeros con movilidad o comunicación reducida.
- C. FORMACIÓN DEL PERSONAL EN ATENCIÓN PARA LA ACCESIBILIDAD. Desde el año 2012 y hasta 2018 se han formado 278 personas de la plantilla en accesibilidad según los criterios de formación establecidos en la Orden Pre/3028/2001, más de 5 veces más de la cantidad que se requiere como mínimo. Se forma como mínimo al delegado de puerto y cuatro personas en el buque: el capitán, jefe de cabina y dos tripulantes. Para 2019 se ha planificado formación, entre los que se incluye a los inspectores de buques como figura clave en el diseño y adaptación de las infraestructuras de los mismos.
- D. ADAPTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Según se ha indicado en el apartado 5. Cabe destacar, el esfuerzo realizado para la incorporación de las rampas de los buques Bentago y Bencomo Express, como medida para solventar las dificultades e incidencias producidas por el uso de los salva escaleras que se usaban previamente por los usuarios con movilidad reducida.
- E. INCORPORACIÓN PROGRESIVA DE LOS REQUISITOS DALCO AL DISEÑO DE LOS NUEVOS BUQUES. De esta forma se han ido incorporando progresivamente a la flota buques que, en primer lugar, ya dispusieran de sistemas de elevación o rampas, y más recientemente, incorporaran el cumplimiento de otros requisitos DALCO, como el Benchi Express (2017) o dos nuevos buques (2020)
- F. ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD E IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA. Durante diciembre de 2017 se realizaron visitas de diagnóstico a las estaciones y buques que dan servicio en la línea 4 (Tenerife – Gran Canaria). Las conclusiones del diagnóstico realizado por Sinpormi, que incluían la evaluación de proceso de atención al cliente desde la adquisición del billete, fueron presentadas en el primer trimestre del año 2018. A partir de estas conclusiones se está diseñando el plan de mejora de la accesibilidad a los buques para los próximos años.
- G. INCORPORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO. Permite la gestión de la accesibilidad de forma sistemática, la incorpora al proceso de evaluación y mejora continua. De esta forma ya se dispone de una política integrada de gestión que tiene en cuenta, la calidad, accesibilidad, seguridad marítima, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y seguridad de la información. También se emplea un sistema único para el control y seguimiento de mejoras, habiéndose dado de alta desde septiembre de 2017, diez mejoras directamente relacionadas con la accesibilidad.

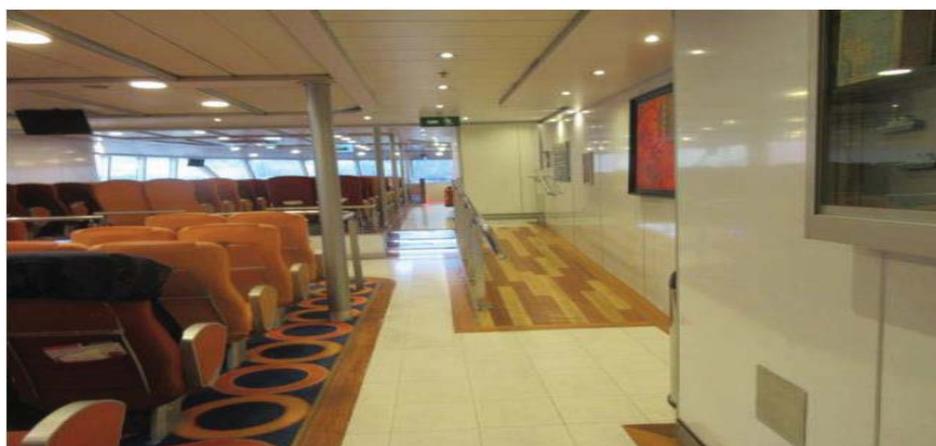
Con todo estos hemos logrado que este año, 2019, sólo se haya registrado un 0,34% de quejas relacionadas con el servicio de accesibilidad.



Fotografía 1. Una de las plazas reservadas en los garajes de los buques Bentago y Bencomo Express de la línea 4 (Tenerife – Gran Canaria)



Fotografía 2. Rampas incorporadas en 2017 a los buques Bencomo y Bentago Express. La luz señaliza si están abiertas (verde) o no al tránsito (rojo) en cada momento.





Fotografía 3. Rampa interior entre los dos niveles de salones que podemos encontrar en los buques Bentago y Bencomo Express. Incorporadas también en 2017 para hacer transitables todas las zonas del salón con sillas de ruedas.



SOCIEDAD INSULAR  
PARA LA PROMOCIÓN  
DE LAS PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD, S.L.

PREMIOS  
ARQUITECTURACCESIBLE

Listado de Premiados  
VIII Edición Premios de Arquitectura Accesible. Año 2018

**Categoría A.1 Obra Finalizada. Arquitectura**

**Mención especial:**

**Reforma y accesibilidad del Círculo de Bellas Artes de Tenerife** Autor: Fernando Martín Menís  
**Contratista:** CAPEDOM Construcciones y Estructuras  
**Promotor:** Círculo de Bellas Artes de Tenerife

**Categoría A.2. Obra Finalizada. Urbanismo**

**Premio**

**Sendero Monte del Agua** Autores: Daute Arquitectura s.l. **Contratista:** GESPLAN SAU.  
**Promotor:** Servicio Técnico de Gestión Ambiental. Área de Medio Ambiente. Cabildo Insular de Tenerife.

**Categoría A.2. Obra Finalizada. Urbanismo**

**Mención Especial**

**Recuperación y Embellecimiento de la Calle Quintana. Puerto de la Cruz** Autores: Goma Arquitectos, S.L.P.  
**Contratista:** ACCIONA INFRAESTRUCTURAS, S.A.  
**Promotor:** Consorcio Urbanístico para la Rehabilitación de Puerto de la Cruz y Excmo. Cabildo Insular de Tenerife

**Categoría B. Proyectos Fin de Grado o Ciclo Formativo.**

**Premio**

**Proyecto: Construir, Habitar, Servir** Autora: Marta Rodríguez Cuenda  
**Escuela/Universidad:** Escuela de Artes y Superior de Diseño Fernando Estévez

**Categoría C. Innovación en Accesibilidad Universal.**

**Premio**

**Proyecto: Renovación del Parque Urbano y Parque de juego Infantil Inclusivo del Laurel**  
**Autores:** Jiménez y Bazán Arquitectos, S.L.P.

**Categoría D. Accesibilidad Integral**

**Premio Ex aequo a:**

**Fred Olsen, S.A.**  
Radio ECCA

**APOYO A INICIATIVAS CON IMPACTO SOCIAL POSITIVO**

Actualmente, Fred. Olsen desarrolla proyectos o acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, a través de la colaboración con diferentes instituciones de ámbito local y regional, como son:

- Fundación Loro Parque
- AECC Asociación Española Contra el Cáncer
- Acción contra el Hambre
- Right to Play
- SOS Aldeas Infantiles

Nuestra participación como firmantes del Pacto Mundial es constante referencia en todos aquellos eventos que se organizan y en el que somos invitados a participar. En nuestra web corporativa y a través de las redes sociales, se han hecho varias publicaciones con el fin de difundir la iniciativa:



- Se ha hecho difusión del Pacto Mundial entre nuestros colaboradores, proveedores, y grupos de interés en generar, animándoles a participar en esta iniciativa.
- Se hace constante referencia a la colaboración que es posible realizar en materia social por parte de los grupos de interés, proporcionando información sobre iniciativas y proyectos sociales que puedan ser de interés y conminándoles a participar más allá del cumplimiento legal.
- La entidad está abierta a cualquier tipo de colaboración con el fin de impulsar los principios en su ámbito de actuación, acorde a su capacidad y estructura. La escasa participación de empresas locales, dificulta la necesaria colaboración inter-empresarial para desarrollar actividades de interés en la materia.



CONCEPTO	DATOS	APORTACIÓN
Donaciones de Premios/enhorabuenas	111 premios concedidos	Viaje 2 pax + coche
Fundación Theodora – Traslados Dr. Mocito	L4 – Hospital materno infantil Las Palmas, 1/2 veces por mes	
Recogida de Tapones Solidarios	Asociación Iraitza	
Fund. Canaria El Buen Samaritano	Viaje a La Gomera grupo	
FEMETE	Colaboración Charlas proyecto "Yo Soy Igual"	
Convenio Colaboración Canarias Cultura en Red	Gobierno de Canarias	
Fundación César Manrique	Inauguración Exposición	
Marco Estratégico Tenerife Violeta	Política de Igualdad	
Prácticas / becas alumnos curso 2018/19		
Proyecto Fénix Gran Canaria	Fotos de ciudadanía plasmar la reconstrucción. Instalación 16 postes de madera en senderos y miradores para que la ciudadanía realice las fotos. Duración dos años	
Traslado de efectivos lucha contra el fuego en GC	Incendios de Gran Canaria. Traslados bomberos, militares...	



## CONTRATACIÓN RESPONSABLE

Promovemos la contratación responsable en todas nuestras operaciones, en la medida en que entendemos que un proveedor que se ajusta a la normativa vigente y cuenta con mejores prácticas en materia de RRHH, medioambientales, etc. aportará un mejor servicio a nuestra organización y, como aliado, nos permitirá mejorar el impacto social producido por nuestras actividades.

En ese sentido, Fred. Olsen trabaja por la contratación de proveedores socialmente responsables, haciéndoles partícipes de nuestros compromisos en materia de sostenibilidad y nuestro apoyo al Pacto de las Naciones Unidas.

Asimismo, trabajamos con nuestros principales proveedores por minimizar nuestro impacto medioambiental, reduciendo los consumos, cambiando materias primas por otras con menor impacto sobre el medio o reduciendo los consumos a través de medidas de eficiencia energética.



Puesto que operamos y trabajamos con proveedores de ámbito nacional, entendemos que no existe riesgo de realización de operaciones con proveedores que utilicen mano de obra infantil ni tampoco cuenten con prácticas laborales de trabajo forzoso u obligatorio.

## 8. INFORMACIÓN FISCAL

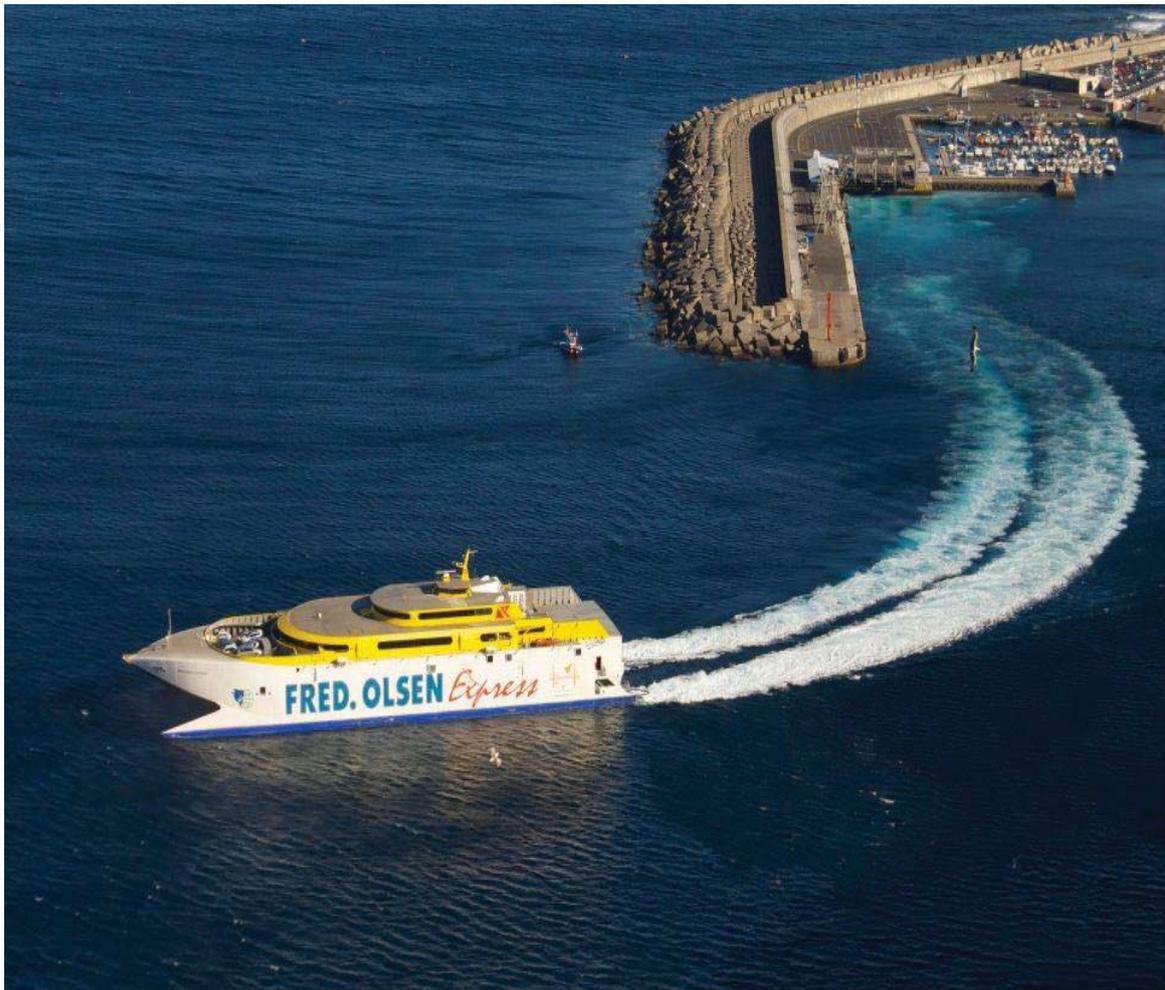
La información sobre la Sociedad está perfectamente descrita en los diversos puntos tratados en este informe, salvo en lo que a la información fiscal se refiere, y para lo cual exponemos lo siguiente:

Beneficios obtenidos país por país → La totalidad de los beneficios obtenidos por la Sociedad se han producido en España (véase nota 30 de la memoria de las cuentas anuales de 2019).

Impuestos sobre beneficios pagados → El impuesto sobre beneficios pagado por la Sociedad se detalla en la Nota 27 – Situación Fiscal de la Memoria de las Cuentas Anuales.

Subvenciones públicas recibidas → Las subvenciones públicas recibidas por la Sociedad se muestran en la Nota 21– Subvenciones, Donaciones y Legados Recibidos de la Memoria de las Cuentas Anuales.

Aportación a fundaciones/asociaciones sin ánimo de lucro → La aportación realizada por Fred. Olsen en el 2019 a Fundaciones/Asociaciones sin ánimo de lucro fue de 12.924 €.





## ANEXO: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Índice de contenidos requeridos 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.

CONTENIDO	CAPÍTULO	CRITERIO REPORTING GRI
MODELO DE NEGOCIO		
• Descripción de Modelo de Negocio	1 .MODELO DE NEGOCIO 4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-16 GRI 102-18 GRI 102-20
• Presencia Geográfica	1 .MODELO DE NEGOCIO	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
• Objetivos y Estrategias	3. GESTIÓN RESPONSABLE	GRI 102-15
• Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	3. GESTIÓN RESPONSABLE	GRI 102-15
MARCO DE REPORTING UTILIZADO	2. NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA NO FINANCIERA	GRI 102-54 GRI 102-56
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	3. GESTIÓN RESPONSABLE	GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
• Empleo		
○ Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	6. PERSONAS	GRI 102-7 GRI 102-8
○ Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	6. PERSONAS	GRI 102-8
○ Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	6. PERSONAS	GRI 401-1



○ Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad	6. PERSONAS	GRI 405-1
○ Brecha salarial	6. PERSONAS	GRI 405-1
○ Remuneración media de consejeros y directivos	6. PERSONAS	GRI 405-1
○ Implantación políticas de desconexión laboral	6. PERSONAS	N/A
○ Porcentaje de empleados con discapacidad	6. PERSONAS	GRI 405-1
<b>• Organización del trabajo</b>		
○ Organización del tiempo de trabajo	6. PERSONAS	GRI 401-3
○ Absentismo	6. PERSONAS	GRI 403-2
○ Medidas para facilitar la conciliación	6. PERSONAS	GRI 401-3
<b>• Seguridad y Salud</b>		
○ Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	6. PERSONAS	GRI 403-2
○ Indicadores de siniestralidad	6. PERSONAS	GRI 403-2
○ Enfermedades profesionales	6. PERSONAS	GRI 403-2 No se han registrado casos de enfermedad profesional.
<b>• Relaciones Sociales</b>		
○ Organización del diálogo social	6. PERSONAS	GRI 403-1
○ Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	6. PERSONAS	GRI 102-41
○ Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	6. PERSONAS	GRI 403-1
<b>• Formación</b>		
○ Políticas implementadas en el campo de la formación	6. PERSONAS	GRI 404-2
○ Indicadores de formación	6. PERSONAS	GRI 404-1
<b>• Accesibilidad universal personas con discapacidad</b>	6. PERSONAS	GRI 405-1



• <b>Igualdad</b>	6. PERSONAS	GRI 405-1 GRI 405-2
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
• <b>Gestión ambiental</b>	5. MEDIO AMBIENTE	
• <b>Medidas para prevenir la contaminación</b>	5. MEDIO AMBIENTE	GRI 305-1 GRI 305-6 GRI 305-7
○ medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
○ acciones para combatir el desperdicio de alimentos	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
• <b>Economía circular, uso sostenible de los recursos y prevención de residuos</b>	5. MEDIO AMBIENTE	GRI 306-2
○ Consumo de materias primas	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
○ Consumo directo e indirecto de energía	5. MEDIO AMBIENTE	GRI 302-1
○ Consumo de agua	5. MEDIO AMBIENTE	GRI 303-1
○ Medidas para mejorar la eficiencia energética	5. MEDIO AMBIENTE	No se aporta dato cuantitativo
○ Uso de energías renovables	5. MEDIO AMBIENTE	GRI 302-1
• <b>Cambio climático</b>	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
○ Emisiones de gases de efecto invernadero	5. MEDIO AMBIENTE	GRI 305-1 GRI 305-6 GRI 305-7
○ Medidas para adaptarse al cambio climático	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
○ Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero	5. MEDIO AMBIENTE 3. GESTIÓN RESPONSABLE	Políticas Medioambientales Objetivos Medioambientales 2019 Retos Materiales



• <b>Biodiversidad</b>	5. MEDIO AMBIENTE	
○ Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
○ Impactos causados por la actividad	5. MEDIO AMBIENTE	Políticas Medioambientales
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		
• <b>Aplicación de procedimientos de debida diligencia</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 102-16 GRI 102-17
• <b>Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2 GRI 406-1
• <b>Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 102-17 GRI 406-1
• <b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO 7. HUELLA SOCIAL	GRI 102-16 GRI 408-1 GRI 409-1
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
• <b>Medidas para prevenir la corrupción y el soborno</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 102-16 GRI 102-17
• <b>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 102-16 GRI 102-17
• <b>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</b>	8. INFORMACIÓN FISCAL	GRI 201-1 GRI 201-4
COMPROMISO SOCIAL		
• <b>Compromisos de las empresas con el desarrollo sostenible</b>	3. GESTIÓN RESPONSABLE 4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO 7. HUELLA SOCIAL	GRI 413-1
• <b>Gestión responsable de la cadena de suministro</b>	7. HUELLA SOCIAL	GRI 408-1 GRI 409-1
• <b>Gestión de la relación con los consumidores</b>	4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO	GRI 416-2
• <b>Información fiscal y transparencia</b>	8. INFORMACIÓN FISCAL	GRI 201-1 GRI 201-4