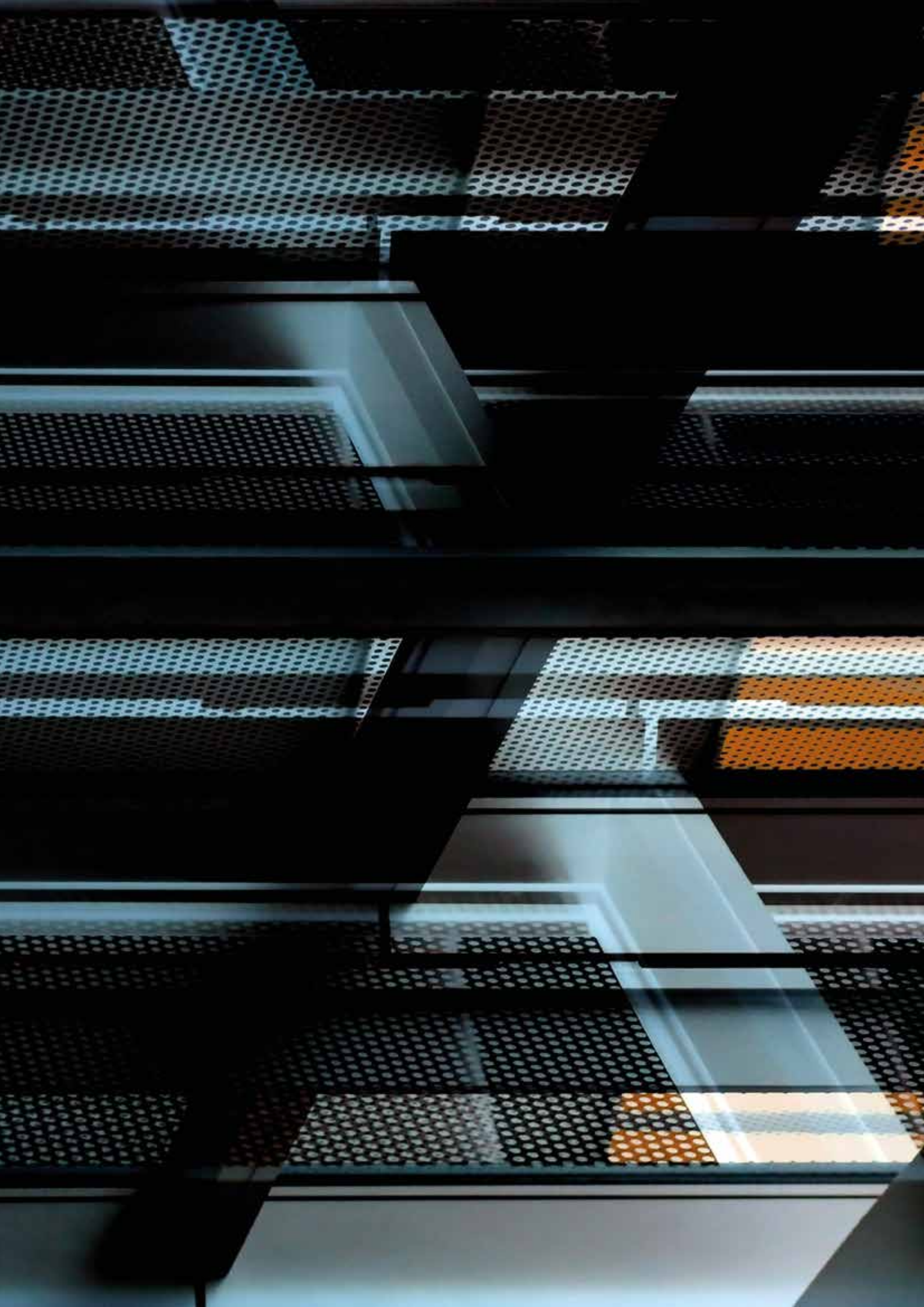


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



GRUPO

PIÑERO



INDICE

División
Residencial
& Golf 13

Mensaje de
Vicepresidenta 5

Grupo Piñero
en cifras 14

Acerca de esta
memoria 6

Facturación 15

Organigrama
Corporativo 8

Estrategia de
La responsabilidad
Social Corporativa
en Grupo Piñero 16

Historia y
evolución 9

Dimensión
Social de
Grupo Piñero 22

División
Hotelera 10

Dimensión
Medioambiental
Grupo Piñero 32

División
Viajes 12

Reconocimientos 36

Encarna Piñero Vicepresidenta Ejecutiva



Estimados Colaboradores

Me complace presentaros por primera vez nuestra Memoria de Sostenibilidad, basada en los resultados en nuestras dimensiones económica, social y medioambiental durante el pasado año.

Antes de abordar sin embargo sus aspectos ambientales y sociales, permitidme unas breves pinceladas sobre nuestro desempeño económico en 2016.

El pasado fue, de nuevo, un año caracterizado por la prudencia en nuestra gestión, correspondido con un EBITDA de 195 millones de euros –superior al que preveíamos–, y en que nuestra facturación creció también un 14%.

Esos sólidos resultados han discurrido en paralelo a nuestros esfuerzos en aras de la sostenibilidad, que se remontan a la aprobación en 2014 de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, que supuso un punto de inflexión para nuestra organización. A partir del mismo, elaboramos nuestro “Plan Estratégico de RSC 2015-2018”: la hoja de ruta para los próximos años, mediante la cual esperamos conseguir grandes resultados desde los puntos de vista social y medioambiental.

Desde entonces, hemos trabajado intensamente para hacer extensiva la sostenibilidad a todas nuestras empresas, incluyendo criterios de gestión sostenible y responsable en su operativa diaria.

En 2016 hemos dado continuidad a ese esfuerzo mediante la preparación de un Plan de trabajo anual, en el que definimos los objetivos y acciones a realizar durante el pasado ejercicio en el marco de nuestra estrategia 2015-2018.

A nivel social, hemos seguido haciendo un gran esfuerzo interno para mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, mejorar día a día su formación y brindarles unos entornos de trabajo mas saludables.

Me gustaría destacar, por ejemplo, la inversión de más de 4 millones de euros para la mejora y adecuación de las áreas de los colaboradores de nuestros hoteles en Caribe. Por su parte, los planes de formación han incrementado en un 68% las horas dedicadas a la sensibilización en temas de sostenibilidad respecto a 2015. Y también hemos incorporado el Programa “Empresa Saludable”, con foco en nuestros hoteles en Riviera Maya y la participación de más de 700 colaboradores.

Por lo que respecta a nuestra acción social, en 2016 hemos destinado más de 120.000 euros –un 19% más que en 2015– a distintas organizaciones del tercer sector en España y en el Caribe, enfocadas principalmente a la niñez y la juventud.

En el ámbito medioambiental, hemos mantenido nuestro compromiso y desarrollando diversas acciones encaminadas a reducir nuestra huella de carbono, mejorar la gestión del agua y contribuir activamente a la conservación de la biodiversidad en el mundo. Durante este año hemos definido de hecho nuestros compromisos en esta materia, y elaborado planes de acción en 11 hoteles de Bahía Principe Hotels & Resort.

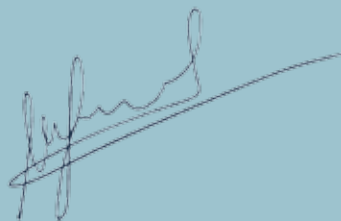
En concreto, en 2016 hemos conseguido reducir la ratio de kilovatios-hora por huésped en un 6%, ahorrando mas de 12.000 MWh entre todos nuestros hoteles y dejando de emitir más de 5.000 toneladas de CO2. También hemos reducido la ratio de litros de agua por huésped en un 3,5%, dejado de consumir 147.000 metros cúbicos equivalentes al consumo de 210.000 clientes, e implantado con éxito un Plan de Gestión Integral de Residuos que nos ha permitido mejorar la gestión de mas de 1.400 toneladas. Por último, hemos conseguido 15 certificaciones en 11 de nuestros hoteles del Caribe.

Al cabo de estos y otros resultados tangibles, no podemos más que felicitarnos por el camino recorrido en 2016 y redoblar nuestros esfuerzos en 2017, año en el que adheriremos al Año Internacional del Turismo Sostenible.

No me resta más que dar las gracias de corazón a todas las personas que con su determinación, trabajo y esfuerzo están haciendo posible engranar la sostenibilidad en nuestra organización y contribuir a un sueño que es también nuestra misión: ser una empresa líder en el sector turístico a nivel internacional que contribuye activamente al desarrollo sostenible.

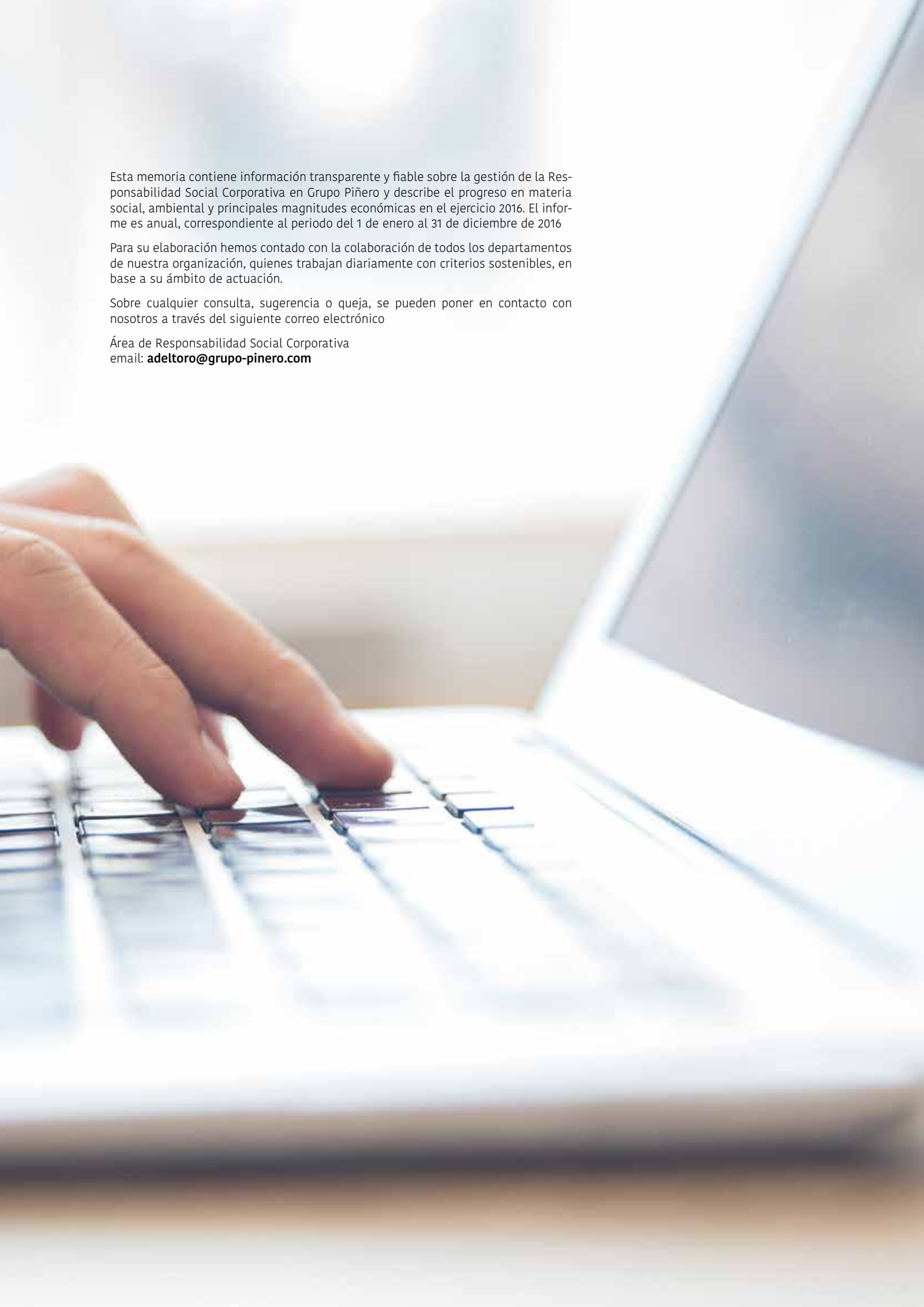
Un saludo afectuoso,

Encarna Piñero
Vicepresidenta Ejecutiva



ACERCA DE ESTA MEMORIA





Esta memoria contiene información transparente y fiable sobre la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Piñero y describe el progreso en materia social, ambiental y principales magnitudes económicas en el ejercicio 2016. El informe es anual, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Para su elaboración hemos contado con la colaboración de todos los departamentos de nuestra organización, quienes trabajan diariamente con criterios sostenibles, en base a su ámbito de actuación.

Sobre cualquier consulta, sugerencia o queja, se pueden poner en contacto con nosotros a través del siguiente correo electrónico

Área de Responsabilidad Social Corporativa
email: **adeltoro@grupo-pinero.com**

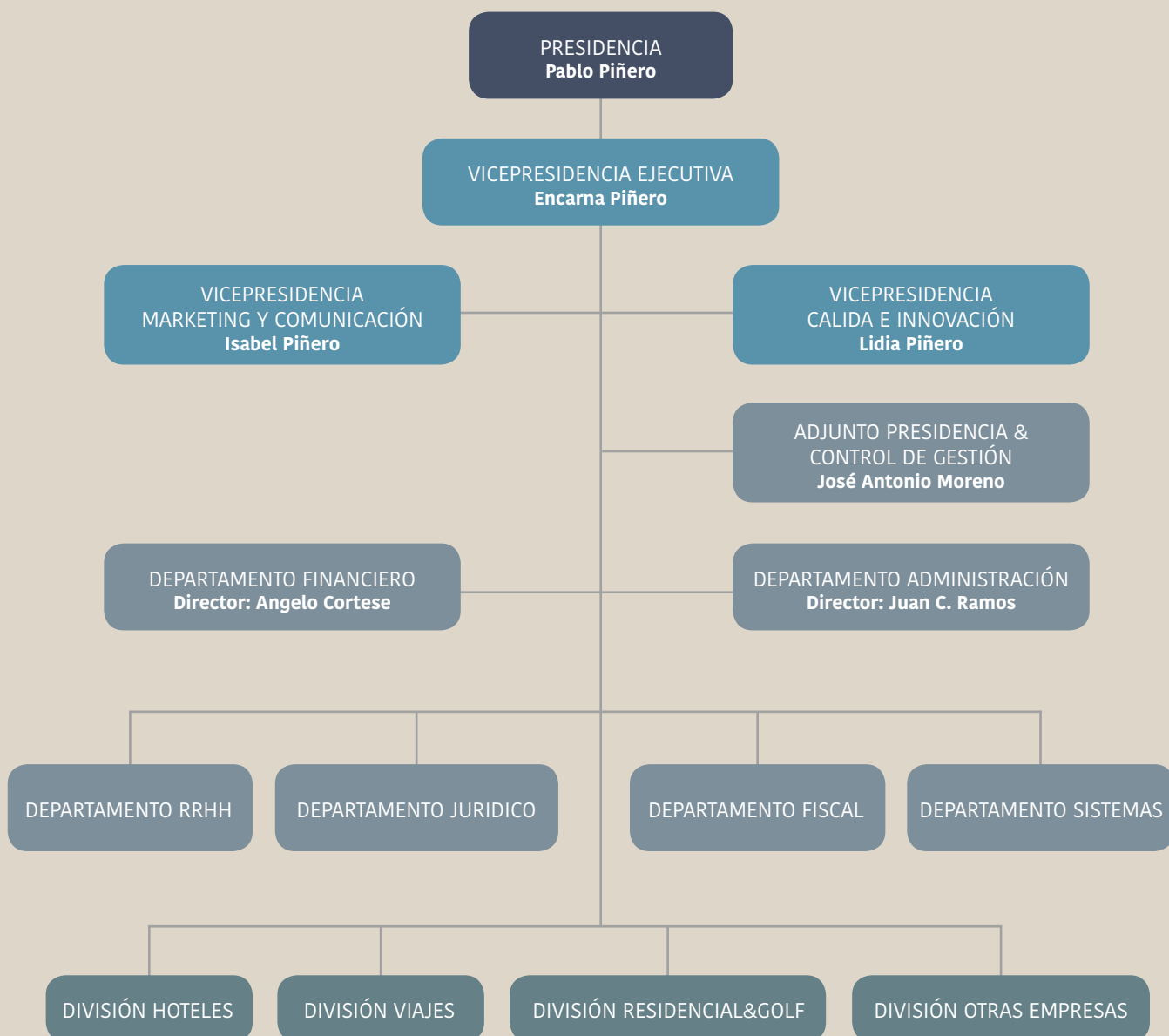
Organigrama Corporativo

El Grupo Piñero es un grupo empresarial que desarrolla su actividad desde principios de los años 80 en el sector turístico (hotelero, tour operador, agencia de viajes e inmobiliario) con presencia en España, Portugal y en diversos países de la zona Caribe (México, República Dominicana, Jamaica y Estados Unidos).

Grupo Piñero, durante su trayectoria empresarial ha ido incorporando, progresivamente, nuevas Divisiones de negocio consolidándose como un operador turístico verticalmente integrado y al mismo tiempo diversifica-

do. Gracias a dicha estructura empresarial así como a la calidad y prestigio de los productos que comercializa, en cualquiera de sus Divisiones, ha conseguido optimizar sus resultados presentando una trayectoria ascendente y continua a lo largo de los últimos tiempos.

Mirando hacia el futuro; Grupo Piñero aporta como valor añadido, un potencial de crecimiento, muy importante, gracias a la política de inversiones llevada a cabo durante los últimos años.



Historia y evolución



División Hotelera



Bahia Principe – 4 ****

Su calidad, ubicación y su variado programa de ocio están pensados para garantizar sus mejores vacaciones.



Grand Bahia Principe – 5 *****

Consigue superar los niveles estandarizados de atención, servicios y prestaciones para sus clientes.



Luxury Bahia Principe Don Pablo Collection – 5 *****

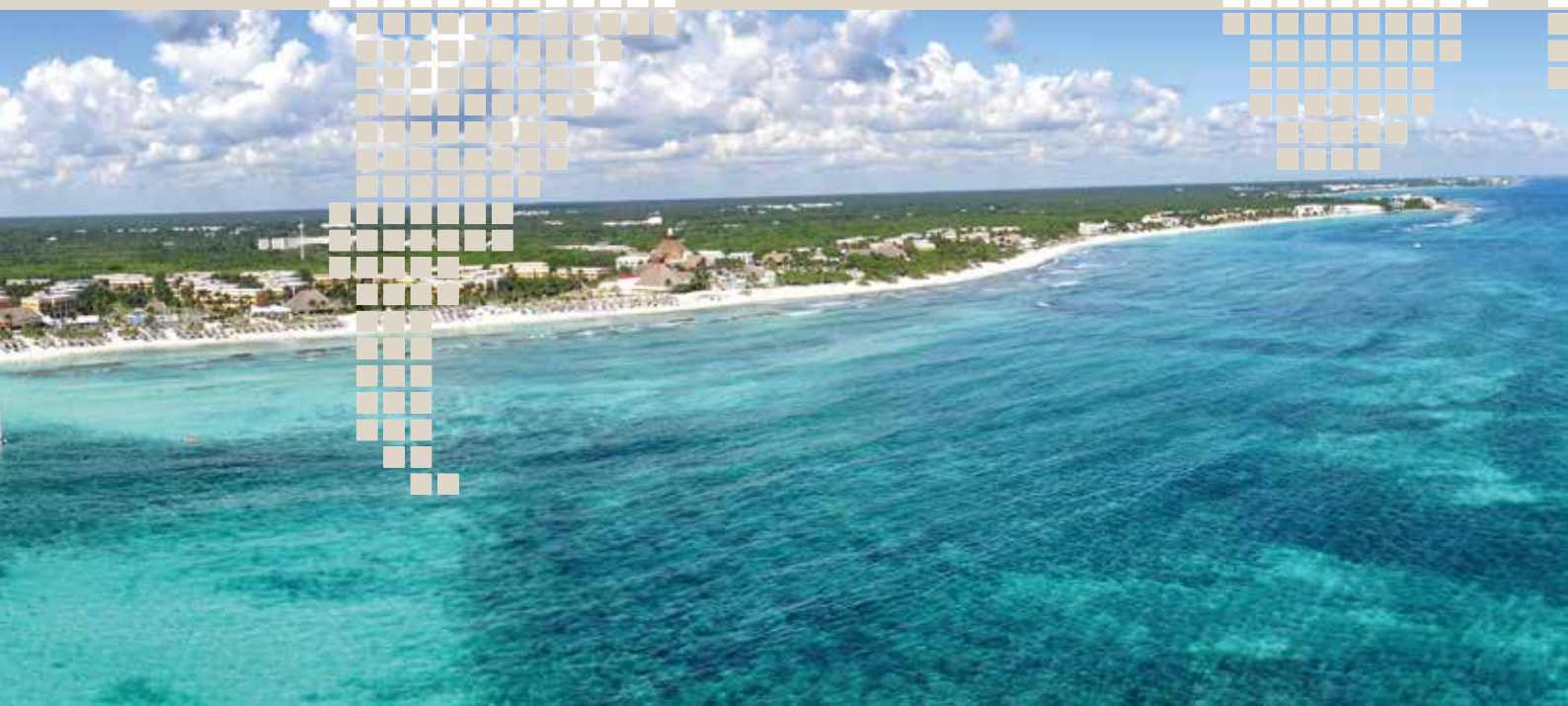
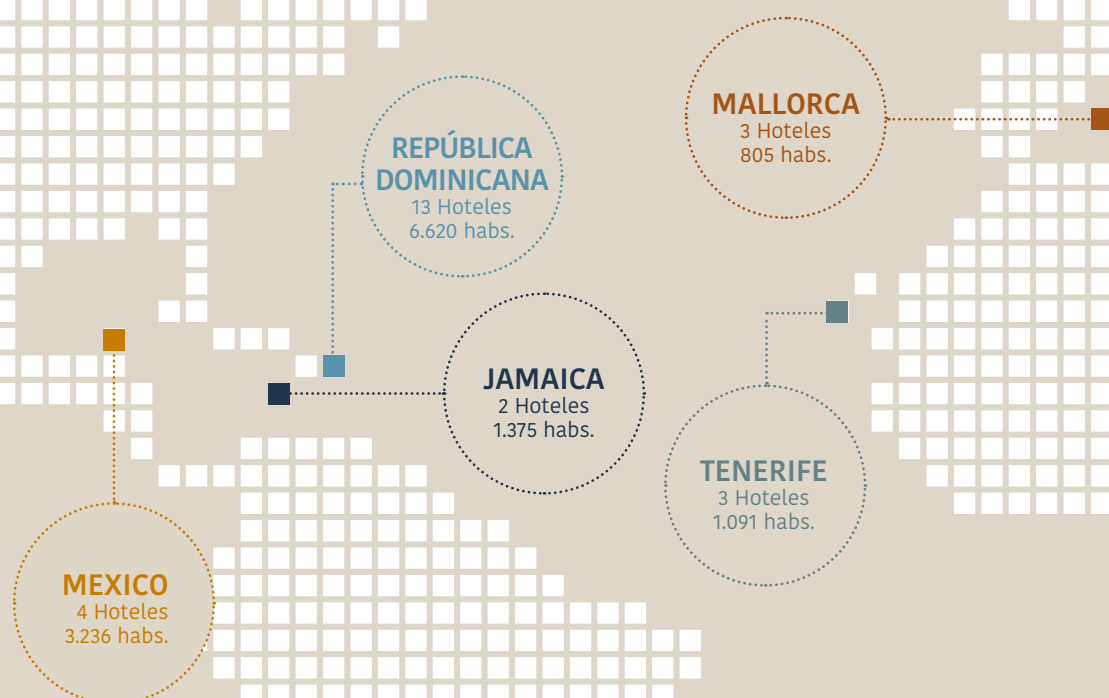
Es el distintivo de una nueva expresión de lujo, calidad de servicio y prestaciones excelentes.



Piñero Hoteles – 3 ***

Su magnífica ubicación y sus instalaciones son ideales para disfrutar de unas vacaciones en el Mediterráneo.



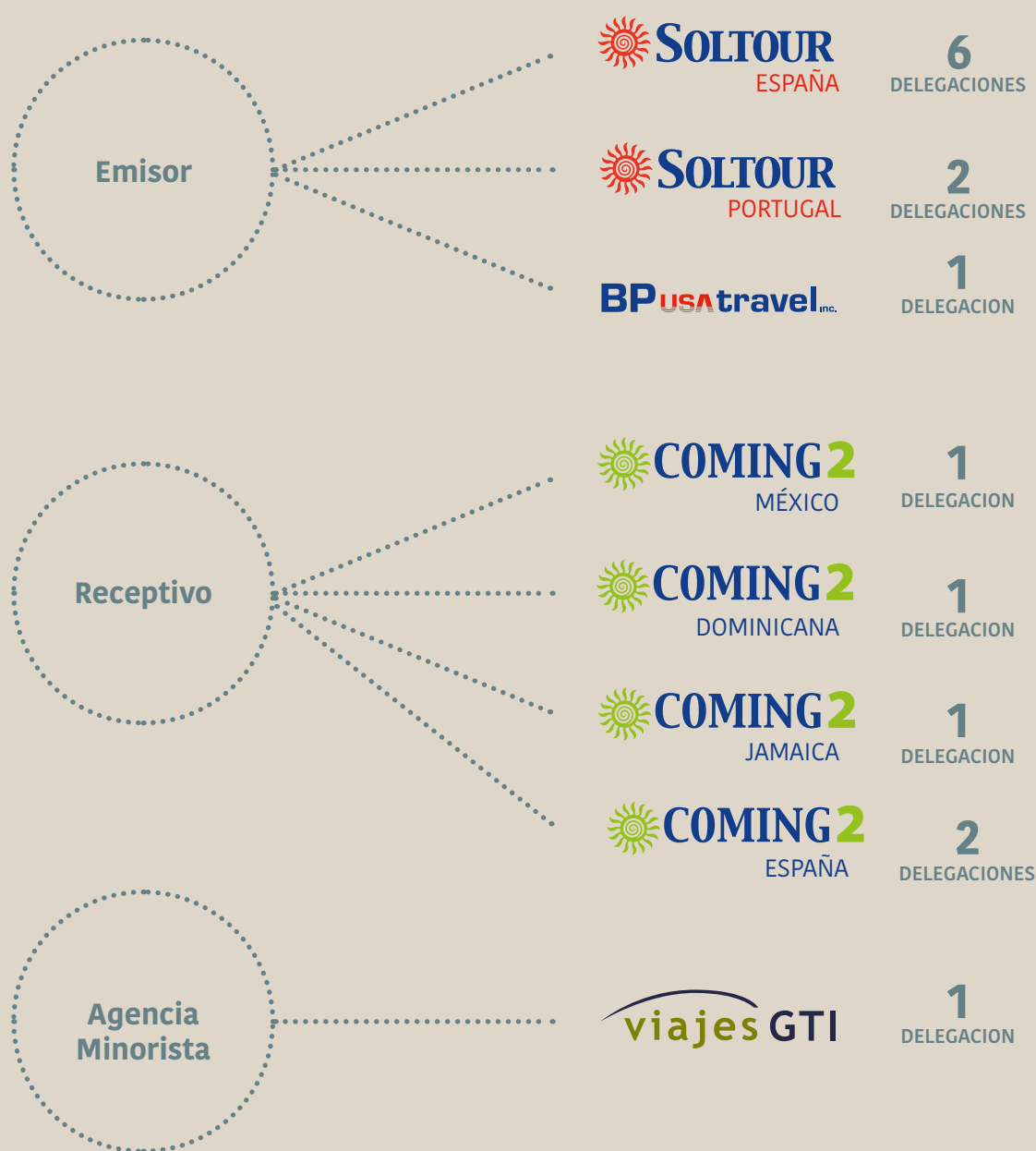


División Viajes

Formada por el Touroperador del Grupo, Soltour, en emisor, uno de los tres agentes más importantes de España y Portugal, transportando a más de 450.000 pasajeros al año. Sumado al negocio del touroperador, bajo la marca Coming2, se prestan los servicios de receptivo en casi todos nuestros destinos, lo cual nos permite añadir valor al cliente controlando la calidad y rentabilidad de

nuestros productos. Teniendo presencia, además de en España y Portugal, en México, Jamaica, República Dominicana y Sudamérica.

A 31 de diciembre de 2016 el Grupo tiene las siguientes delegaciones:



División Residencial & Golf

Con el objetivo de optimizar resultados y diversificar su negocio añadiendo valor a su oferta comercial, el Grupo Piñero ha creado la división inmobiliaria. Esta división tiene como objetivo dar forma a los terrenos, ya en propiedad, colindantes con nuestros resorts, con campos de golf y urbanizaciones edificables. Consiguiendo aumentar el flujo de clientes que utilizan las instalaciones de nuestros resorts, rentabilizar los terrenos en propiedad y ofrecer a los clientes de los hoteles nuevos servicios vacacionales.

Por otra parte contamos con la ventaja comercial de nuestros hoteles, los cuales aportan con su movimiento constante de clientela, un gran número de clientes potenciales a nuestra división inmobiliaria.

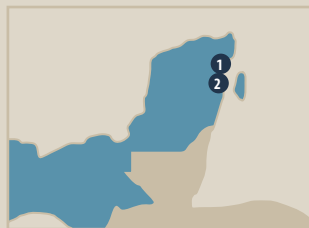
REPÚBLICA DOMINICANA

- 1 Grand Bahía Principe San Juan**
Uso hotelero y/o residencial
390.116 m2 Residencial
- 2 Grand Bahía Principe San Juan**
Residencial/Golf
1.000.612 m2 Hotel (Res) Golf
- 3 Punta Cana**
Parcela pendiente de segregar
150.000 m2
(Hotel/Residencial)
- 4 La Romana**
Residencial/Golf 4.919.107 m2
- 5 La Romana**
Residencial/Golf (op. compra)
1.402.311 m2



MÉXICO

- 1 Riviera Maya Residencial Golf Resort**
Residencial/Golf
4.630.029 m2
- 2 Akumal - Hotel Jade**
Uso hotelero
623.152 m2



JAMAICA

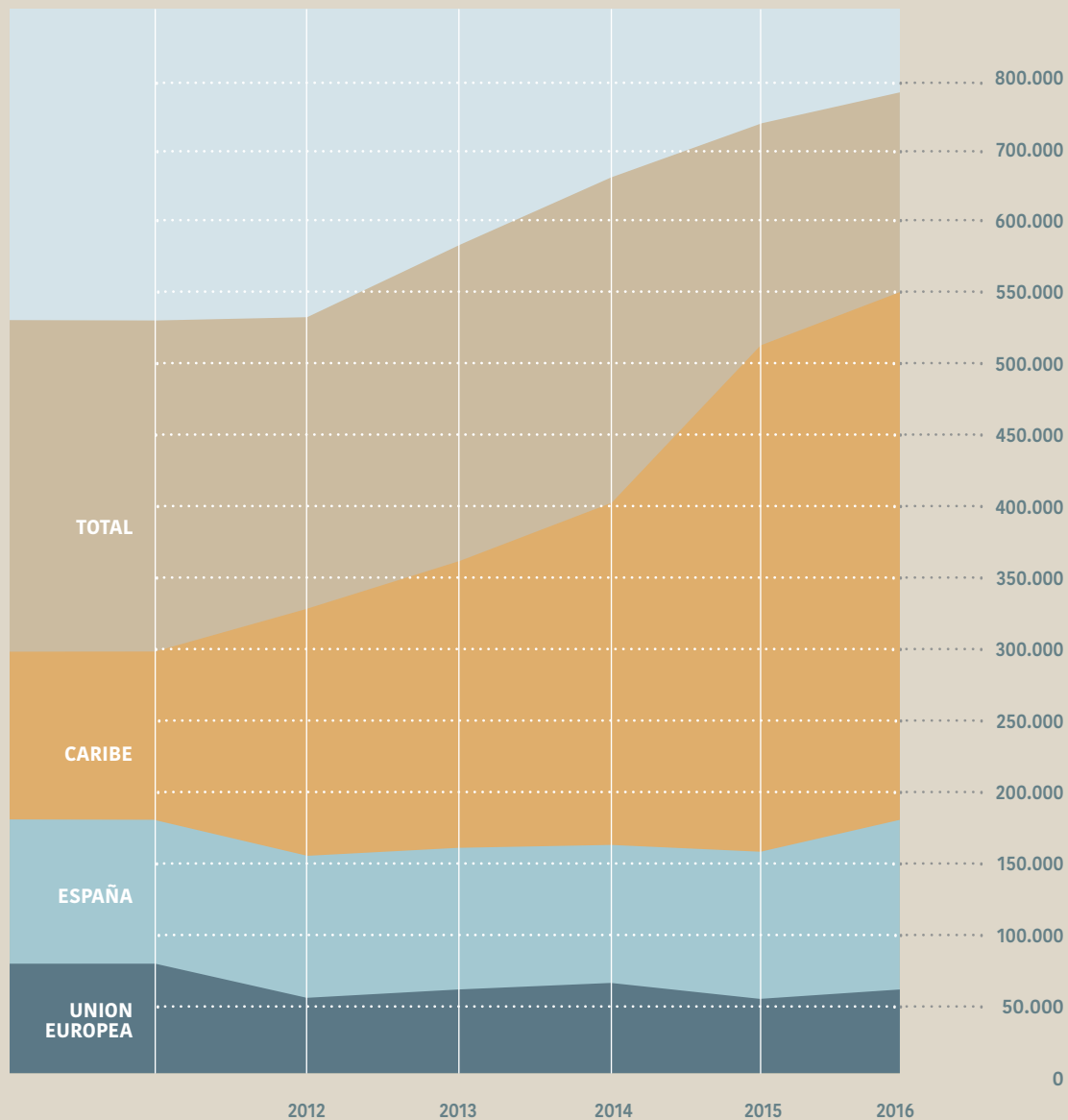
- 1 Jamaica**
Uso residencial
188.415 m2
- 2 Jamaica**
Uso hotelero y/o residencial/golf
812.579 m2



Grupo Piñero en cifras

	2012	2013	2014	2015	2016	%
Cifra de negocio Consolidada	539.748	586.378	635.857	725.575	791.386	9,07
Beneficio de explotación Consolidado	71.408	84.408	104.161	143.542	164.587	14,66
Ebitda consolidado	104.814	109.422	131.090	171.161	195.209	14,05
Resultado neto Consolidado (*)	30.507	45.173	68.172	98.607	115.805	17,44
Patrimonio neto Consolidado	231.713	268.332	379.592	519.574	653.803	25,83
Fondos propios Consolidados	257.518	302.614	370.786	469.393	585.202	24,67
Inmovilizado neto Consolidado	771.970	726.014	852.325	1.048.807	1.167.069	11,28
Inmovilizado revalorizado Consolidado	2.153.229	2.125.501	2.444.736	2.783.915	3.051.072	9,60
Número de hoteles	25	25	24	24	25	-
Número de habitaciones	11.407	11.701	12.110	12.649	13.127	3,78
Número medio de Personal en el año	6.773	7.306	8.143	9.916	10.397	4,85

Facturación



FACTURACIÓN

	2012	2013	2014	2015	2016
UNIÓN EUROPEA	54.387	59.487	64.161	53.555	61.973
ESPAÑA	153.900	165.400	165.223	159.413	180.095
CARIBE	331.461	361.491	406.473	512.607	549.318
TOTAL	539.748	586.378	635.857	725.575	791.386

ESTRATEGIA

DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
EN GRUPO PINERO



En diciembre de 2014 se formalizó por parte de Presidencia la implantación de un sistema de gestión de la RSC en Grupo Piñero. En enero de 2015 se define la Responsabilidad Social Corporativa como una de sus estrategias transversales a fin de consolidar la compañía como una empresa Sostenible.

Ese mismo año se define el “Plan Estratégico RSC 2015-2018” que desarrolla las directrices que van a regir la puesta en marcha del proyecto durante su primera fase de arranque. A finales del año 2016 el Plan se encuentra en fase de consolidación en 11 hoteles de la División Hotelera Bahía Príncipe Hotels & Resorts y en fase de desarrollo en el resto de hoteles de la División Hotelera y en las otras Divisiones del Grupo.

DIRECTRICES DE RSC EN GRUPO PIÑERO

Los principios básicos que rigen la RSC en Grupo Piñero son los siguientes:



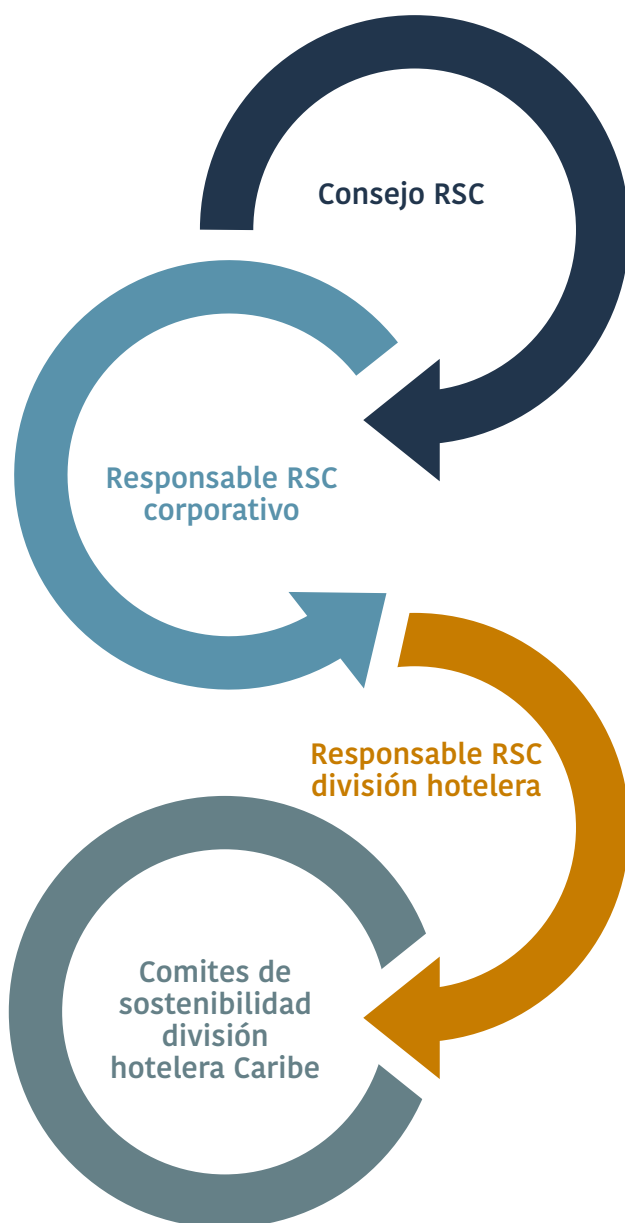
En base a los principios anteriores, el Plan estratégico establece y desarrolla los siguientes compromisos:

Trabajar con ética, transparencia y buen gobierno corporativo	Gestionar la compañía con criterios de rigor y transparencia, con el objetivo de lograr rentabilidad a medio y largo plazo
Velar por la calidad de vida en el trabajo	Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal dentro de una empresa familiar, sólida y líder en el panorama internacional.
Generar valor a las comunidades donde operamos	Colaborar en el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia, y de la sociedad en general, respetando y fomentando la cultura y los valores, prestando un especial apoyo a la infancia y la juventud.
Cuidar y conservar el medio ambiente	Contribuir de forma activa en la preservación del medio ambiente, velando por el impacto de nuestra actividad en el entorno y fomentando la conciencia de sostenibilidad con todos nuestros grupos de interés.
Innovar en productos y servicios	Ofrecer a nuestros clientes experiencias que aporten felicidad, innovando continuamente en los productos y servicios
Mejorar la comunicación interna y externa	Sensibilizar, formar e involucrar a todos nuestros grupos de interés en la importancia de la contribución al desarrollo sostenible e informar de forma responsable transparente y ética de todas nuestras acciones a todos nuestros grupos de interés.

LOS ELEMENTOS RSC DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Políticas Aprobadas por el Consejo de RSC, diciembre 2014	Establecen los principios básicos y directrices que orientan las actividades hacia un modelo de gestión empresarial sostenible y enfocada a la creación de valor para el Grupo y para el conjunto de la Sociedad.
Plan Estratégico Aprobado por el Consejo de RSC, diciembre 2014, para 2015-2018	Concreta los compromisos asumidos por la compañía y establece el marco de actuación en RSC, definiendo las líneas de acción en un horizonte temporal a tres años.
Programa anual Elaborado y aprobado cada año por el consejo RSC	Recoge los objetivos, las acciones y los programas a desarrollar anualmente por la empresa en base a los compromisos asumidos en el plan estratégico.
Estrategia de seguimiento y evaluación Aprobados indicadores anuales en consejo RSC	Herramientas que nos permiten evaluar y supervisar la implantación y el desarrollo de los programas anuales y del Plan Estratégico.

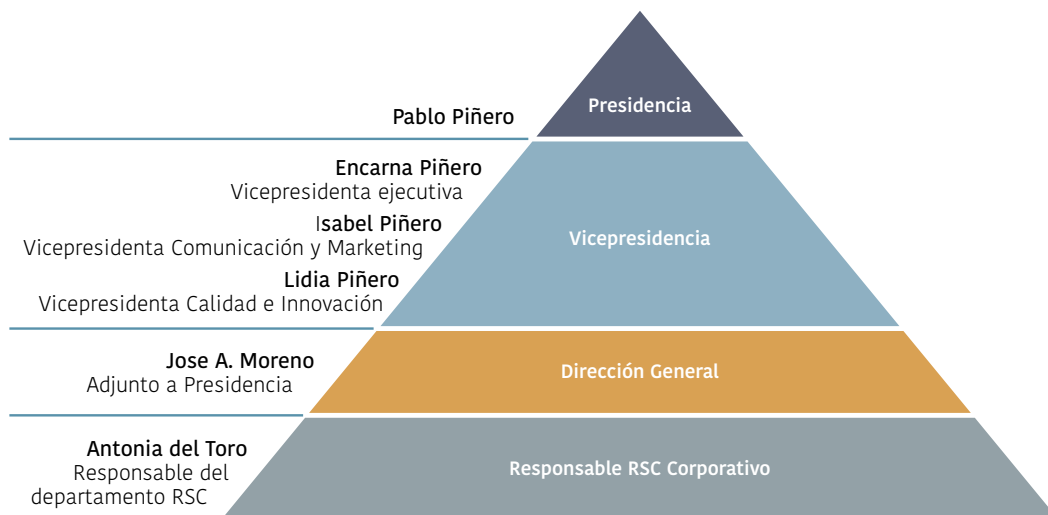
ESTRUCTURA RSC 2016



- Identificar y orientar las políticas, objetivos, buenas prácticas, programas y/o proyectos de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa del grupo.
- Evaluar, monitorizar y revisar los planes de acción en base a los compromisos y políticas de sostenibilidad que elaboren los ejecutivos del grupo.
- Revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión así como el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad.
- Aprobar la Memoria Social elaborada en materia de RSC.
- Elevar a la Unidad de Servicios Corporativos del Grupo (USC) los compromisos, políticas, objetivos y proyectos de sostenibilidad y Responsabilidad Social.
- Evaluar y aprobar el presupuesto para la ejecución y desarrollo de acciones, programas y/o proyectos.
- Proponer al Consejo RSC políticas, procedimientos, y proyectos en materia de RSC.
- Coordinar el análisis de riesgo y oportunidades, reputaciones.
- Establecer la hoja de ruta y proponer al Consejo las acciones.
- Coordinar los planes directores en materia RSC, evaluar la ejecución de programas y acciones.
- Asesorar en la implantación de los programas y acciones aprobadas en el Consejo de RSC en todas las divisiones de la compañía.
- **Implantar en los hoteles los programas aprobados en Consejo RSC.**
- **Seguimiento y control de los planes de acción en los hoteles.**
- **Coordinación con la Responsable de RSC corporativa.**
- Ejecutar los planes de acción diseñados por el departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- Diseñar acciones y proyectos definidos por el Consejo de RSC de Grupo Piñero.
- Proponer acciones o proyectos al Consejo de RSC.

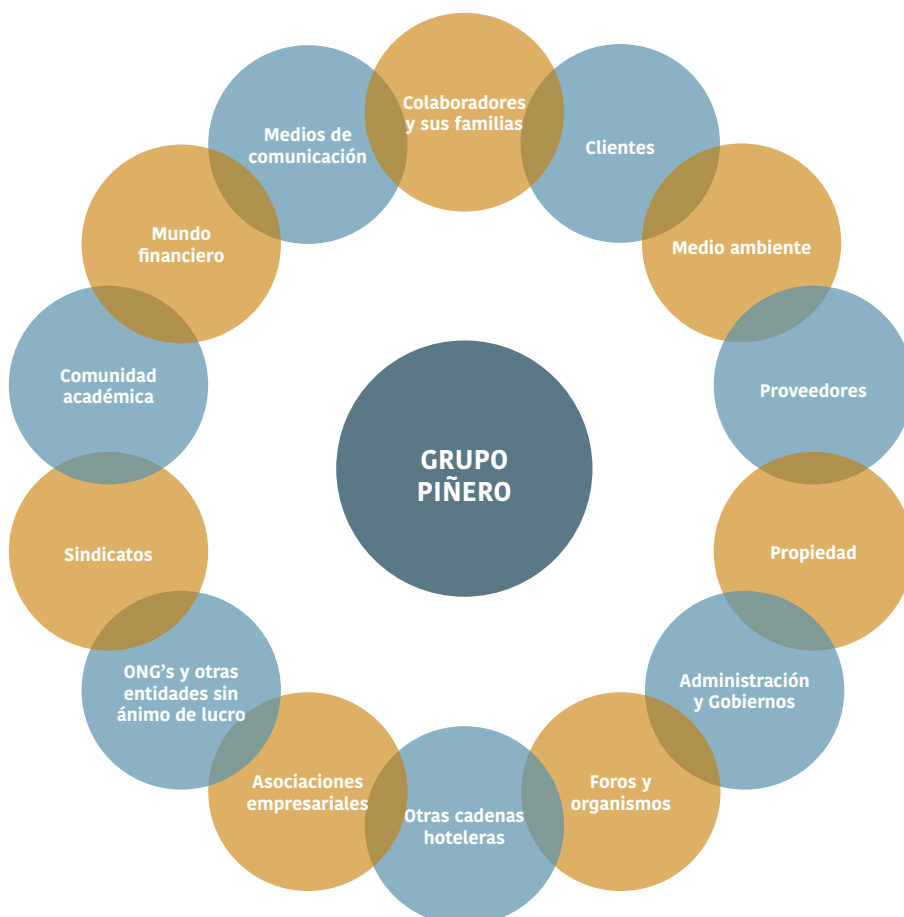
EL CONSEJO RSC

La Responsabilidad Social Corporativa se gestiona en Grupo Piñero a través del Consejo RSC, es un elemento transversal e impulsor de la sostenibilidad y de las relaciones con los Grupos de interés.



LOS GRUPOS DE INTERÉS

En 2016, se realizó la identificación y clasificación de los Grupos de interés de Grupo Piñero, con el objetivo de crear vínculos con cada uno de ellos a lo largo de los años.



Grupo Piñero considera importante, tener una relación proactiva, de consulta y diálogo con todos los grupos de interés, especialmente con los colaboradores, clientes y proveedores. La compañía realiza encuestas dirigidas a clientes, colaboradores y proveedores, además de reuniones y encuentros especiales con colaboradores, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas e iniciar acciones de mejora continua encaminadas a lograr su satisfacción y sentido de pertenencia.

Colaboradores	Medios de comunicación, intranet, Magazine Piñero, portal del empleado, Murales RR.HH, actividades y reuniones con colaboradores y representantes de colaboradores	
Clientes	Div. viajes	• Comerciales personalizados que visitan agencias de viajes y Tour operadores, donde recogen las necesidades y expectativas de los clientes, así como facilitan información sobre los productos y servicios que ofrecemos • Páginas web especializadas para las Agencias de Viajes • Call Center de atención para agencias de viajes • Reuniones y conferencias específicas dirigidas a agencias de viajes y Tour Operadores. • Asistencia a Ferias especializadas, donde se mantienen reuniones con agencias de viajes y Tour operadores. • Publicaciones y comunicaciones a través de la prensa escrita y redes sociales sobre ofertas de productos y servicios así como novedades.
	Div. hotelera	• Redes sociales, encuestas de satisfacción online y escritas, respuestas a quejas y sugerencias
Cliente final	• Encuestas de satisfacción online en los hoteles de nuestra compañía Bahía Príncipe Hotels & Resorts. • Encuestas de satisfacción escritas en el resto de Divisiones de la compañía. • Servicios de guías personalizadas en el destino final, donde se atienden todas las quejas y sugerencias de clientes, además de información personalizada sobre nuestros servicios. • Puntos de información y recogida de quejas y sugerencias en todos los hoteles del Grupo, atención al cliente en Coming2 en todos los servicios y atención al propietario en los Residenciales de Riviera Maya y la Romana. • Comunicación a través de las redes sociales en todas las Divisiones de la compañía: Faceebook, Twitter, Instagram, LinkedIn. • Publicaciones y comunicaciones en diferentes medios de comunicación (televisión, prensa escrita).	
Proveedores	Reuniones de colaboración, encuestas, difusión de las políticas de sostenibilidad, así como difusión de la Memoria Social	
Comunidad Local	El diálogo continuo con las comunidades locales es parte de nuestro compromiso. Es la forma más práctica de detectar necesidades con el fin de orientar las actuaciones y/o proyectos de inversión social. Este compromiso quedó reflejado en el Procedimiento de acción social aprobado en 2016.	

DIMENSIÓN SOCIAL DE GRUPO PIÑERO



COLABORADORES

Los colaboradores son el principal activo para Grupo Piñero, son parte de la familia. La motivación, la cualificación y el compromiso son los pilares fundamentales de la organización.

Durante 2016 hemos conseguido grandes resultados en este campo, a continuación se exponen:

Desarrollo del Empleo

La plantilla media se ha incrementado en un 28,51%, creando una media de 3.510 nuevos puestos de trabajo.

		Plantilla Media			Directivos		
		TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
2016	ESPAÑA	1.170,83	581,17	589,67	51,08	35,00	16,08
	JAMAICA	2.447,00	1.338,86	1.108,14	11,00	8,00	3,00
	MÉXICO	3.457,00	2.419,00	1.038,00	41,00	32,00	9,00
	DOMINICANA	8.712,00	6.246,00	2.466,00	227,00	166,00	61,00
	OTROS DESTINOS	36,00	14,00	22,00	3,00	2,00	1,00
	TOTAL	15.822,83	10.599,02	5.223,81	333,08	243,00	90,08

		Plantilla Media			Directivos		
		TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
2015	ESPAÑA	1.053,59	526,76	526,83	35,67	22,67	13,00
	JAMAICA	1.551,00	804,00	747,00	11,00	8,00	3,00
	MÉXICO	3.085,40	2.154,30	931,10	16	10,00	6,00
	DOMINICANA	6.586,75	4.456,78	2.129,97	89,18	57,97	31,21
	OTROS DESTINOS	36,00	14,00	22,00	3,00	2,00	1,00
	TOTAL	12.312,74	7.955,84	4.356,90	154,85	100,64	54,21

COMPARATIVA 2016 / 2015

		Plantilla Media			Directivos		
		TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	INCREMENTO						
	ESPAÑA	11,13%	10,33%	11,93%	43,21%	54,39%	23,72%
	JAMAICA	57,77%	66,52%	48,35%	0,00%	0,00%	0,00%
	MÉXICO	12,04%	12,29%	11,48%	156,25%	220,00%	50,00%
	DOMINICANA	32,27%	40,15%	15,78%	154,54%	186,36%	95,45%
	OTROS DESTINOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	TOTAL	28,51%	33,22%	19,90%	115,10%	141,45%	66,17%



- Aprobación de la Política Social y Cultural de Bahía Principe Hotels & Resorts
- Aprobación del Reglamento interno en República Dominicana
- Actualización del procedimiento de reclutamiento y selección de personal,
- Revisión y actualización del Plan de inducción y acogida.

Compensaciones

- Introducción de salarios variables a determinadas nuevas posiciones y niveles de forma progresiva.
- Despliegue y desarrollo de la optimización fiscal (exención fiscal prevista en el art. 7 p) de la ley del I.R.P.F.
- Revisión y actualización de los planes de incentivos del Contact Center y Comerciales.

Formación y desarrollo

- Diseño de un plan de formación presencial y on line
 - Nuevas ediciones del Programa de Desarrollo de Ejecutivos para los hoteles del Caribe.
 - Puesta en marcha de un sistema de detección del talento y de promoción interna en fase de pilotaje en el complejo Bahía Principe Hotels & Resorts Costa Adeje
- 173.588 hrs de formación, de las cuales 121.467 horas han sido en materia de sostenibilidad.**

Social, seguridad, salud y Bienestar

- Actualización del Plan de Igualdad y Equidad para todas las sociedades en CNT.
- Mejora del sistema de retribución flexible e introducción de nuevos beneficios sociales.
- Incorporación del Programa de “Empresa Saludable”. Este concepto ha sido principalmente desarrollado en los hoteles de México y en las oficinas corporativas, con un total de 800 participantes.
- Se ha realizado una inversión de 4 millones de euros dirigido a la mejora de las áreas para colaboradores en los hoteles Bahía Principe Hotels & Resorts del Caribe.
- Se han realizado diversas actividades dirigidas a colaboradores de ocio y convivencia en los destinos del Caribe.

Integración

Grupo Piñero colabora con Fundaciones como:

- Fundación Exit
- Fundación ADECCO, para el desarrollo del Plan Familia



COMUNIDAD LOCAL

Nuestros pilares principales con la comunidad local son: DIÁLOGO, CONTRIBUCIÓN Y COLABORACIÓN SOCIAL

Grupo Piñero asume que debe ser un actor activo en el desarrollo sostenible de la sociedad en las comunidades locales donde opera, y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde 2015 mide y evalúa su acción social con el fin de tener una visión de conjunto y poder realizar un análisis sobre la inversión que realiza a la sociedad.

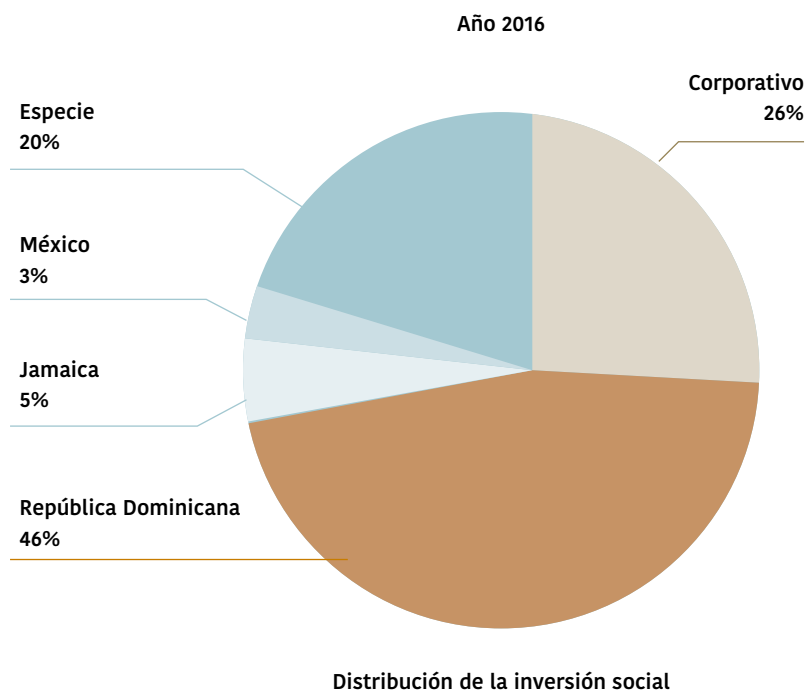
A través de la aprobación de la acción social y cultural de Grupo Piñero se asumen los compromisos de:

- Priorizar la **contratación de personal local** como método para contribuir directamente sobre el desarrollo de la comunidad local.
- Contribuir de forma positiva al **desarrollo de las comunidades locales** donde operamos, realizando acciones sociales para mejorar la calidad de vida, respetar de forma clara la cultura local y aportar incentivos directos sobre las comunidades, todo ello por medio del dialogo continuo con ellas.
- Velar por el **cumplimiento de la legislación** local, nacional e internacional, protegiendo a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso, asegurando el respeto de los derechos humanos.
- Desarrollar mecanismos para detectar y **denunciar la explotación sexual y laboral de los menores**.

Grupo Piñero considera prioritario la contratación de personal local como método de contribuir directamente con el desarrollo de la comunidad local.

Contamos en nuestra plantilla de un 90% de población local.

Hemos contribuido con una inversión de 123.000 euros, un 19% de aumento respecto al año anterior.



El porcentaje de inversión ha sido mayor en República Dominicana, destino donde Grupo Piñero tiene un gran volumen de empresas.

Algunos de los proyectos o acciones mas relevantes fueron los siguientes:



• Renovación de la colaboración con Felizita Tam

Este año se ha realizado en las instalaciones de Complejo Bahia Principe Hotel & Resorts en colaboración con otras empresas de la organización, Coming2, Tropic One, un año un programa que tiene como propósito Mejorar la calidad de vida de niños con necesidades especiales y de sus familiares a través de sesiones diarias de talasoterapia, delfinoterapia y otras actividades complementarias. Dicho programa ha ido dirigido a familias españolas y dominicanas.

• Segunda promoción del Proyecto Chance

En alianza con Barceló Hotels & Resorts, Majestic Resorts, Iberostar Hotels & Resorts y RIU Hotels & Resorts, durante 2016 se realizó la segunda promoción del Proyecto. Un programa de formación para jóvenes en riesgo de exclusión de las comunidades de Verón y Bávaro.

• Renovación de colaboración con el orfanato Nuestros Pequeños Hermanos

Por cuarto año consecutivo colaboramos con el Hogar infantil Nuestros Pequeños Hermanos de San Pedro de Macorís, a través de la donación de alimentos básicos y un programa de pasantías para los jóvenes que han terminado los estudios de bachiller que se realizan en el hotel Grand Bahia Principe La Romana.

• Colaboración en la campaña “Unidos por Samaná”

Colaboración de todos los hoteles de RD con los Ayuntamientos y Clúster Turístico de Samaná “Unidos por Samaná”, donación de material decomisado y alimentos para las familias damnificadas en las inundaciones de octubre.

• Participación con la Fundación España-Jamaica

Como miembros de la fundación España- Jamaica, Grupo Piñero- Bahia Principe, participo un año mas en los proyectos realizados desde la Fundación

• Colaboración con el Hospital St. Ann's Bay

La dirección y el personal de Bahia Principe Jamaica, ha continuado colaborando de forma voluntaria con la sala de Pediatría del Hospital durante el año 2016. Su participación de voluntariado se inicio en al año 2011.

• Colaboración con Sonrisa Médica

Grupo Piñero mantuvo el convenio de colaboración por cuarto año consecutivo con Sonrisa Médica. Organización que tiene como objetivo transformar el entorno sanitario a través del humor.

• Colaboración con Mallorca Sense Fam

Por cuarto año consecutivo Grupo Piñero mantiene colaboración con Mallorca Sense Fam. Asociación que atiende a familias necesitadas, realizando la recogida, distribución y entrega de alimentos.

• Colaboración con el Ayuntamiento de Mula

Por quinto año consecutivo, Grupo Piñero realiza una aportación económica, destinada a personas en situación de emergencia social de la ciudad de Mula.

• Actividades para la Comunidad local en destino

En colaboración con la Fundación Ecobahía se realizan actividades medioambientales dirigidas a la Comunidad local, escuelas y clientes conmemorando Días Mundiales y limpieza de playa, reforestación y limpieza de parques de Chemuyil, recorridos ecológicos. Talleres teóricos-prácticos para colaboradores y comunidad local en donde los participantes aprenden técnicas alternativas para la elaboración de productos que pueden ser comerciales.

- **Donaciones de Estancias en nuestros hoteles.**

Entre otras, destacar:

Gala “Yo tambien Palma Aquarium”

Club Rotary

Cena benéfica Aspanob

Club Rotary Torneo Golf Benefico

Sorteo Solidario Mallorca Classic WEEK (Mallorca Sense Fam)

- **Donaciones de material decomisado**

Donación de material a la Asociación de Alcohólicos Anónimos de Tulum

- **Otras colaboraciones para la promoción cultural**

Apoyo a los artesanos locales a través de mercadillos en los hoteles Bahía Principe Hotels & Resorts.

Fiestas temáticas en destino donde se fomenta la gastronomía y folklore.

Representación de tradiciones culturales como la fiesta de muertos en el complejo Bahía Principe Riviera Maya. .

Promoción de excursiones donde se puede apreciar la riqueza natural y cultura de la zona.

Colaboración con Fundación Palma 365 para la promoción de Mallorca.

- **Otras acciones con repercusión en la comunidad local**

Adhesión a Código de ECPAT desde el año 2013

Alianza con otras cadenas hoteleras Barceló Hotels & Resorts, Majestic Resorts, Iberostar Hotels & Resorts y RIU Hotels & Resorts.

Participación en organismos y asociaciones empresariales, destacar:

- EHIB (Escuela de Hostelería de les Illes Balears)
- Federación Hotelera de Mallorca (FEHM)
- Asociación de Cadenas Hoteleras (ACH)
- Fundación Palma 365
- Asociación de la Empresa Familiar (ABEF)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Asociación de Inversores Hoteleros en Caribe (Inverotel)



PROVEEDORES

La integración de la sostenibilidad en el proceso de compras

En 2016, el departamento de compras corporativo se ha consolidado constituyéndose como la división de Compras y Logística corporativa del Grupo. Se aprobó una nueva Política de adquisición de bienes y servicios junto a su Manual de Compras y Logística Corporativo para nuestra división hotelera. Estos documentos han contribuido activamente a la mejora de la sostenibilidad en nuestros hoteles, ya que se han incluido criterios de compra de productos y selección de proveedores que nos hacen ser mas sostenibles y comprometidos.

A partir de este año...

- Adquirimos, en la medida de lo posible, productos producidos y/o cultivados de manera local y con criterios sostenibles.
- Damos prioridad a la compra de productos que minimicen la generación de residuos de envoltorios y otra serie de envases, fomentando, en la medida de lo posible, la adquisición de mercancías a granel y producidas de forma sostenible.
- Valoramos la compra de productos con alta eficiencia energética con el fin de reducir el consumo de energía.
- Establecemos mecanismos de selección de proveedores que trabajen con criterios sostenibles en sus procesos de producción, empaquetado y transporte de las mercancías.
- Utilizamos productos que cumplan con la legalidad a nivel sanitario y medioambiental.
- Priorizamos la compra de productos certificados y con criterios de utilización de materias primas que cumplan con las normativas de protección de especies de flora y fauna protegida.

La implantación de estos criterios de compra y selección se han traducido en lo siguiente:

- El 90 % de los proveedores tienen base en los destinos donde operamos.
- Se ha establecido como meritorio las certificaciones de sostenibilidad dentro de los criterios de selección de proveedores y homologación.
- Los hoteles Bahia Principe Hotels & Resorts en Caribe cuentan con 238 productos biodegradables y 450 de eficiencia energética,
- En el Complejo Bahia Principe Hotels & Resorts todos los productos comprados son de comercio justo y en los hoteles de México se ha introducido un proveedor de café de comercio justo.
- Las políticas de Sostenibilidad han sido remitidas al 99% de los proveedores en los destinos del Caribe.



CLIENTES

La calidad de servicio y la plena satisfacción del cliente son los pilares fundamentales de Grupo Piñero.

Grupo Piñero tiene una orientación clara hacia el cliente. La compañía trabaja con un modelo de gestión de la calidad de forma interna con el objetivo de generar valor añadido y satisfacer a los clientes.

La satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes es el objetivo fundamental de Grupo Piñero. La compañía cuenta con diferentes tipos de clientes según sus Divisiones: Agencias de viajes, Tour operadores, clientes finales, propietarios de la División de Residencial.

En Grupo Piñero se trabaja día a día para lograr la plena satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los servicios, teniendo en cuenta aspectos críticos detectados mediante auditorías internas y sobre el análisis de quejas y sugerencias de todos los clientes.

Calidad de servicio al cliente

El área de gestión y control de la calidad trabaja para mantener la calidad de servicio con el fin de lograr la plena satisfacción. La política de Calidad Corporativa recoge los principios y compromisos en esta materia. Dicho compromiso se articula dentro de las estrategias de Sostenibilidad del Grupo, que establece objetivos de mejora continuos.

• Auditorías División hotelera

Se realizan auditorías internas continuas desde el departamento Calidad en todos los hoteles que recogen aspectos de todos los servicios.

País	2016	2015
MÉXICO	536	1.313
REPÚBLICA DOMINICANA	773	929
JAMAICA	361	296
TOTAL	1.670	2538

El objetivo en 2016, ha sido reducir el numero de auditorías con el fin de obtener resultados mayores sobre la detección de áreas de mejora

• Auditorías división viajes y otros negocios

Se realiza auditorías internas mínimo una vez al año de todos los servicios de la división viajes y del resto de Divisiones de la compañía.

• Seguridad e Higiene

En la división hotelera se aplican las técnicas necesarias para controlar y eliminar los factores que suponen un riesgo para la salud de nuestros clientes y colaboradores.

La higiene, los análisis son claves en piscinas, agua y hielo de consumo de clientes, control de pozos y aljibes aplicando medidas correctora y/o preventivas en relación a los puntos críticos detectados.

• Análisis de Peligros y puntos de Control Críticos

En la División hotelera, se realiza un control exhaustivo en toda la cadena alimentaria para ofrecer el mejor producto. Se cuenta con un extenso sistema de análisis y puntos críticos que se han implantado en los hoteles, lo que permite garantizar que nuestro servicio de comidas es seguro y de máxima calidad al cliente. La puntuación media de nuestros hoteles en 2016 es de 75%.



Otros hitos 2016

Otros hitos 2016	Nº
MANUALES OPERATIVOS APROBADOS	1
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS APROBADOS E IMPLANTADOS	50

Datos de quejas y reclamaciones gestionadas en 2016

BAHIA PRINCIPE HOTELS & RESORTS	3.575
VIAJES SOLTOUR ESPAÑA	1.062
VIAJES SOLTOUR PORTUGAL	1.059

Satisfacción del cliente

- Encuestas de satisfacción (División hotelera)

- Índice medio de satisfacción 2016 ha sido 86,6%
- Índice de recomendación 63%
- Aumento de cuestionarios cumplimentados respecto al 2015 es de un 21,83%

- Atención de quejas y reclamaciones de clientes

Grupo Piñero actúa con la debida diligencia ante las quejas y reclamaciones de clientes. Disponemos de un departamento de quejas y reclamaciones que da cobertura a todas las divisiones de la compañía a través de procedimientos aprobados a nivel corporativo. Para ello, se han habilitado diferentes canales que:

- Registran y miden el número de sugerencias, quejas y reclamaciones que reciben.
- Asignan responsables para la resolución y respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones. Las figuras responsables varían en función de los diferentes negocios que conforman la compañía.
- Evalúan las causas y obtienen resolución a las reclamaciones.
- Retroalimentan a los clientes respecto a la solución y tratamiento dado según el tipo de reclamación.
- Analizan resultados y proponen planes de acción de mejora.



INNOVACIÓN

Grupo Piñero integra la innovación en sus Divisiones como herramienta para conseguir ventajas competitivas, enfocándose en introducir la sostenibilidad como forma de crear valor añadido para sus productos y servicios

Hitos 2016

■ Grupo Piñero presento **TURISCAR**, empresa especializada en el desarrollo y comercialización de vehículos eléctricos destinados al desplazamiento dentro de los diferentes espacios de los hoteles.

■ Creación de la **WEBAPP** para Bahia Principe Hotels & Resorts una apuesta de mejora de los mecanismos digitales que se ofrecen a los huéspedes.



■ Implantación del Programa de Fidelización de Bahia Principe **BAHIA PRINCIPE REWARDS** para agentes de viajes con el lema 'Your Clients – Your Rewards'.



■ Riviera Maya Golf Club lanzó un nuevo concepto deportivo llamado **BAHIA PRINCIPE GOLF ACADEMIES** para amantes del Golf

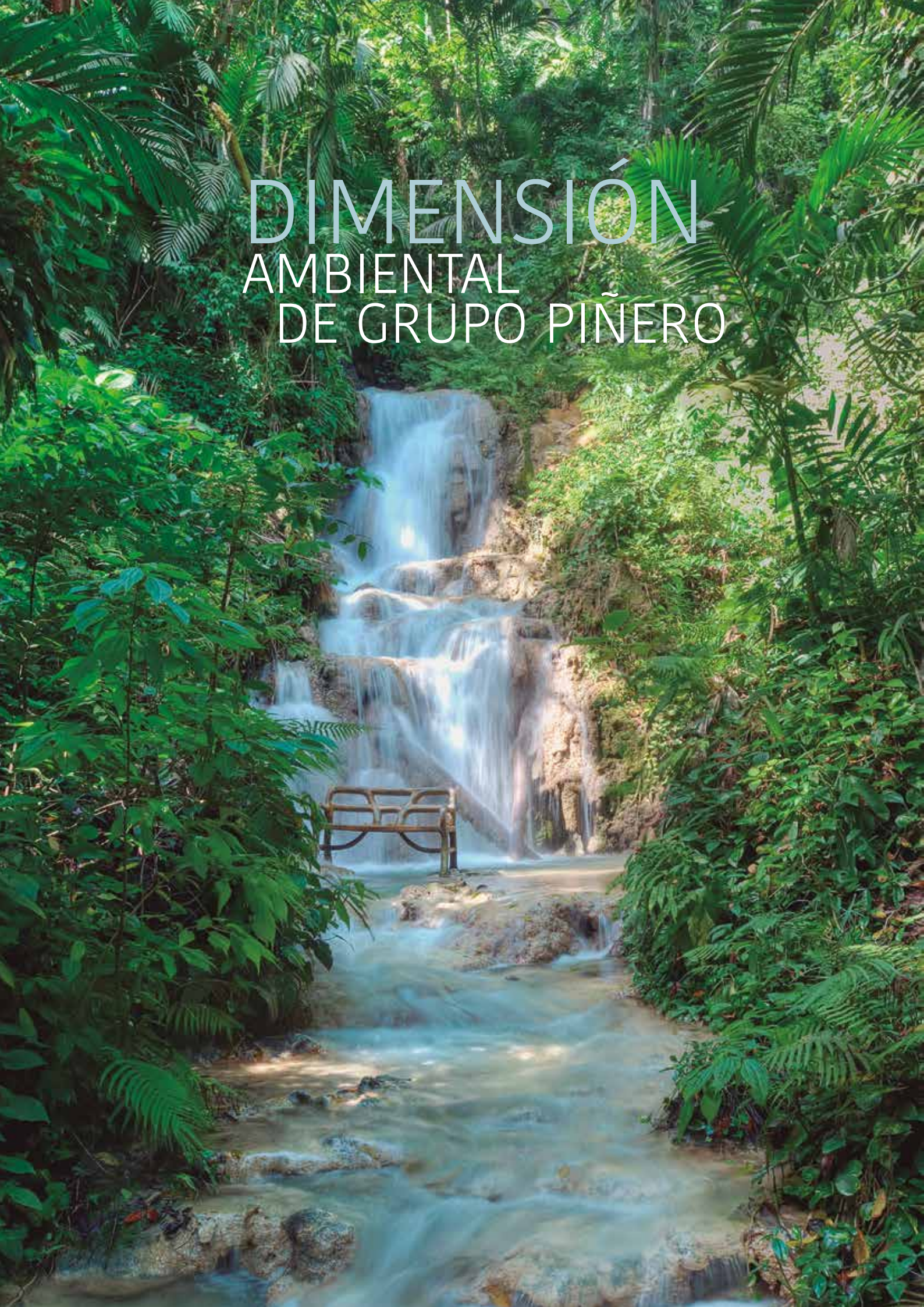
■ Incorporación **WHISBI**, una nueva herramienta para el Call Center de Bahia Principe Hotels & Resorts, que permite mejorar la experiencia del usuario en tiempo real



■ En 2016, se llevo a cabo la Primera edición del **BAHIA PRINCIPE GOLF OPEN**, en Riviera Maya Golf Club.



DIMENSIÓN AMBIENTAL DE GRUPO PIÑERO



MEDIO AMBIENTE

El 2016 ha sido para nosotros el año de arranque del programa de gestión medioambiental dentro de la estructura empresarial de Grupo Piñero.

La aprobación de nuestra Política Ambiental nos ha responsabilizado en nuestra actuación con el Medio Ambiente al adquirir una serie de compromisos claros. Este año hemos definido objetivos ambientales y, en base a estos, un plan de trabajo sobre el que desarrollamos acciones enfocadas al cumplimiento de los mismos.

El proyecto mas importante y ambicioso para 2016 en este área ha sido **el Plan para la Gestión Integral de los Residuos en los hoteles de República Dominicana y Jamaica**, con el que hemos conseguido grandes resultados y beneficios ambientales.

Otra serie de políticas también han tenido un gran impacto en la gestión ambiental en nuestros hoteles, como la nueva Política de Adquisición de Bienes y Servicios, a través de la que hemos conseguido mejorar las relaciones con nuestros proveedores, eligiendo productos y servicios mas sostenibles.

Este año hemos conseguido...

- **Reducir la ratio Kwh/pax una media de un 6%, con lo que hemos dejado de consumir unos 12.000 Mwh en todos nuestros hoteles del caribe**
 - Renovando los equipos industriales por otros de mayor eficiencia energética
 - Mejorando los planes de mantenimiento preventivo para optimizar los consumos
 - Sustituyendo una gran cantidad luces por otras mas eficientes de tipo LED en áreas comunes y habitaciones.
 - Instalando relojes y controladores en los equipos de buffets y áreas exteriores para mejorar los encendidos y apagados
 - Utilizando sensores de presencia en zonas de transito interno y externo para optimizar el funcionamiento
 - Monitorizando los consumos de todos nuestros hoteles para detectar anomalías en el funcionamiento

- **Mejorar un 3,5 % la ratio litros/pax, con lo que hemos dejado de consumir unos 147 Dm3**
 - Renovando algunos de nuestros equipos de tratamiento y filtración de agua para mejorar la calidad de la misma
 - Construyendo una nueva Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en nuestro complejo de la Romana.
 - Mejorando nuestros planes de mantenimiento preventivo incluyendo también todas las instalaciones relacionadas con el agua
 - Optimizando el funcionamiento de nuestras Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
 - Instalando equipos con un bajo consumo de agua en nuevos desarrollos

- **Recuperar mas de 900 Tn de residuos reciclables, mas de 6 Tn de residuos peligrosos y mas de 125 Tn de aceite de cocina usado. En general hemos reducido la cantidad de residuos que llevamos a un vertedero en mas de 1.200 Tn de residuos.**
 - Minimizando la generación por medio de nuevos criterios de compra sostenible
 - Segregando los residuos en los lugares de generación



**DEJAMOS
DE CONSUMIR MÁS
DE 12.000 MWH
DE ENERGÍA**



**DEJAMOS
DE GASTAR UNOS
150 DM3 DE AGUA EN
NUESTROS HOTELES**



**DEJAMOS
DE ENVIAR MÁS DE
1.200 TN DE RESIDUOS
A UN VERTEDERO**



**DEJAMOS
DE EMITIR MÁS DE
5.000 TN DE CO2
A LA ATMÓSFERA**

- Instalando contenedores diferentes en cada una de las áreas y departamentos.
- Almacenando de forma independiente para evitar su mezcla y facilitar su reciclaje
- Entregando a gestores autorizados para poder valorizarlos o disponerlos de forma adecuada.
- Recuperando metales, vidrios, papel y cartón, plásticos, aceites usados, aparatos eléctricos y residuos peligrosos.
- Monitoreando las cantidades generadas

- **Obtener lugares de trabajo mas seguros para nuestros trabajadores, espacios mas atractivos para nuestros clientes y entornos mas saludables para las poblaciones locales**

- Mejorando nuestros almacenes de productos químicos
- Aumentando la formación del personal que trabaja con estos productos
- Prohibiendo malas practicas en nuestras propiedades
- Detectando y mejorando ciertos puntos de vertido
- Estableciendo un mecanismo de monitoreo y control del funcionamiento de nuestras Plantas Residuales

- **Formar a miles de colaboradores sobre la importancia de reciclar, ahorrar energía, gestionar adecuadamente el agua y cuidar nuestra biodiversidad**

- Mejorando el Plan de Formación interno incluyendo acciones específicas con contenido medioambiental
- Definiendo un calendario común a todo el grupo para la celebración de Aumentando la cantidad y calidad de las acciones que realizamos anualmente de cara a los clientes

- **Comunicar a millones de clientes que Bahía Principe Hotels & Resortss utiliza la sostenibilidad como herramienta de cambio para sus destinos**

- Desarrollando una serie de Buenas Prácticas Ambientales tanto para clientes como para colaboradores
- Exponiendo públicamente nuestra Carta de Sostenibilidad en nuestras recepciones.

- **Respetar especies en peligro y mejorar los entornos naturales en los que se encuentran nuestros hoteles**

- Respetando las vedas y otros criterios para el cuidado a las especies
- Plantando especies autóctonas en los jardines de los hoteles para fomentar la biodiversidad local.
- Estableciendo un plan de eliminación de especies invasoras dentro de nuestras propiedades
- Controlando las plagas dañinas para la biodiversidad (gatos domésticos)

- **Reducir nuestra huella de carbono, dejando de emitir mas de 5.000 Tn de CO2 a la atmósfera.**

- Monitoreando nuestras emisiones a la atmosfera
- Utilizando vehículos eléctricos para la movilidad en el interior de nuestros complejos hoteleros
- Plantando arboles para compensar nuestras emisiones



Grupo Piñero junto a la Fundación Ecobahía también contribuye a la protección de la flora, la fauna y los entornos naturales en México

- Programa de Protección Tortuga Marina

- Se ha registrado el mayor número de anidaciones de Tortuga caguama.
- Colocación de transmisores satelitales en hembras adultas de tortuga caguama, herramienta que sirve para seguir conociendo el desplazamiento natural de las tortugas.
- 99% de avistamiento de la totalidad de hembras que arribaron a nuestra playa
- Aumento de la colaboración parte de vecinos, visitantes, voluntarios de Bahía Principe Hotes&Resorts en programa de protección de tortugas marinas

- Proyecto de promoción de usos y costumbres de la zona y la cultura Maya

- Meliponario: Creación de zona de cría para la abeja melipona (abeja maya)
- Huerto del Chef: Creación de un pequeño huerto con hortalizas y plantas aromáticas para su utilización en el hotel Sian Kaan.

- Proyecto protección y conservación de la fauna nativa

- Construcción y dotación para un Centro de Rehabilitación de Fauna en la Riviera Maya

También en colaboración con la Fundación Ecobahía ha participado en:

- Participación en la COP 13.

13ª Conferencia de las Partes (COP 13) de la Naciones Unidas que reunió a los representantes de los países y actores clave para la aplicación del Convenio sobre la Diversidad Biológica (CDB)

- Participación en el Primer Foro de Conciencia Ambiental en colaboración con la Asociación de Hoteles de Tulum

Retos para los próximos años

Nuestros retos ambientales para el futuro son:

- Fomentar la utilización de las energías renovables
- Renovar equipos obsoletos para optimizar la eficiencia energética
- Continuar implantando la cogeneración en nuestras instalaciones industriales
- Instalar dispositivos inteligentes para monitorizar los consumos
- Valorizar energéticamente nuestros residuos orgánicos y conseguir vertido 0
- Aprovechar los aceites de cocina para generar biodiesel
- Reutilizar algunos residuos como elementos constructivos en futuros desarrollos
- Seguir reduciendo los consumos de agua en todas nuestras instalaciones
- Reutilizar las aguas grises de nuestros proyectos
- Implantar tecnologías para un manejo mas sostenible del agua
- Modernizar todas nuestras plantas de tratamiento de aguas residuales
- Reutilizar el agua tratada para usos secundarios
- Participar en acciones para compensar nuestras emisiones
- Crear nuestros propios espacios para producción propia de planta autóctona
- Contribuir mas activamente con la conservación de la biodiversidad



RECONOCIMIENTOS



CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD

En 2016, Grupo Piñero y los hoteles Bahia Principe Hotels & Resorts recibieron una gran parte de los más prestigiosos galardones internacionales de calidad y sostenibilidad que se otorgan en el sector turístico.

		 Travelife Golf	 Earth Check	 Distintivo "S"
1	Luxury Bahia Principe Ambar	X		
2	Luxury Bahia Principe Cayo Levantado	X		
3	Grand Bahia Principe Cayacoa	X		
4	Grand Bahia Principe La Romana	X		
5	Grand Bahia Principe Portillo	X		
6	Grand Bahia Principe Punta Cana	X		
7	Luxury Bahia Principe Sian Kaan	X	X	X
8	Luxury Bahia Principe Akumal	X	X	X
9	Grand Bahia Principe Coba	X	X	X
10	Grand Bahia Principe Tulum	x	X	X
11	Grand Bahia Principe Jamaica	X		

OTROS RECONOCIMIENTOS DESTACADOS

■ El presidente del Grupo Piñero galardonado por la **FUNDACIÓN ESERP** por su dedicación al turismo, 1 de julio en Palma de Mallorca.



- Grupo Piñero, galardonada con el premio **“Group Winner 2016”** por la empresa británica **Cristal International Standards** como mejor empresa turística del Caribe. 23 de abril en Punta Cana - República Dominicana.



- Bahia Principe Hotels & Resortss logra la prestigiosa certificación **TRAVELIFE GOLD** en 7 hoteles en República Dominicana y Jamaica, 29 de septiembre.



- Bahia Principe consolida su excelencia, 20 de 22 hoteles reciben el **Certificado de Tripadvisor**, 27 de mayo.

■ El turoperador estadounidense **APPLE VACATIONS** otorga a Bahia Principe ocho premios Golden y elige mejor hotel familiar del Caribe a Grand Bahia Principe Coba. 12 de septiembre en Chicago.



■ BANDERA AZUL

Las playas de Bahia Principe Hotels & Resortss en República Dominicana, han vuelto a ser galardonados con la Bandera Azul, concretamente, las playas de Cayo Levantado Don Pablo Collection, Grand Bahia Principe Cayacoa, Grand Bahia Principe El Portillo, Grand Bahia Principe San Juan, Grand Bahia Principe La Romana, Complejo Bahia Principe Bávaro



■ PLAYAS LIMPIAS

Por sexto año consecutivo, la Playa del Hotel Grand Bahia Principe Tulum obtuvo la acreditación de Playa Certificada, otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.

