



INDICE

Mensaje de Encarna Piñero CEO	4
Acerca de la Memoria	5
Quiénes somos	6
1. Nuestra estructura Corporativa	7
2. Principales indicadores económicos	13
3. Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, RSC	16
Compromisos Internos	17
Compromisos Externos	19
Análisis de desempeño 2017	22
Objetivos 2018	24
Grupos de Interés	26
4. Nuestro Compromiso Social	29
con los colaboradores	30
con la Comunidad Local	35
con los proveedores	39
con los clientes	41
con la innovación	44
5. Nuestro Compromiso Medioambiental	46
Energía	48
Gestión de Residuos	49
Agua	50
Biodiversidad	51
6 Reconocimientos	53



Family is an attitude

Lidia Piñero, Isabel García, Isabel Piñero, Encarna Piñero

MENSAJE DE ENCARNA PIÑERO CEO



Estimados colaboradores,
En 2014 asumimos el compromiso de incorporar la sostenibilidad a nuestra gestión, con el fin de ser una empresa responsable y comprometida con sus empleados, con las comunidades donde operamos, con nuestros proveedores y con el medio ambiente.

Con los años hemos ido evolucionando y hoy consideramos nuestro compromiso con la sostenibilidad un pilar estratégico de nuestro grupo, a la vez que un elemento transformador y de progreso a largo plazo.

En 2017, Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, redoblamos nuestro compromiso con la sostenibilidad adhiriéndonos al Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que ha supuesto una alineación progresiva de nuestra estrategia de RSC con sus 10 Principios rectores y nuestra contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por esta misma entidad.

Este informe detalla esos y otros compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés el pasado año – incorporados ya a nuestro plan estratégico 2015-2018–, y repasa los hitos más destacados de la compañía en materia de sostenibilidad.

Por ejemplo, en el marco de nuestro compromiso por mejorar la calidad de vida

de nuestros colaboradores y ofrecerles oportunidades de desarrollo personal y profesional, continuamos apostando por los planes de formación e implantando el Programa "Empresa Saludable" –orientado a conseguir el bienestar físico, mental y social de nuestros profesionales y de sus familias–, e invertimos más de 2,5 millones de euros para que sus entornos de trabajo fueran más seguros y saludables.

También seguimos respaldando el desarrollo de las comunidades locales en las que desarrollamos nuestra actividad mediante una contribución de más de 133.000 euros –un 8% más que en 2016– a distintas organizaciones del tercer sector en España y Caribe, enfocadas principalmente a favorecer a niños y jóvenes en España, México, Jamaica y Republica dominicana.

En el ámbito medioambiental, continuamos trabajando para reducir los impactos negativos y contribuir activamente a la mejora de los entornos en los que operamos. Por ejemplo, mediante la aprobación a nivel corporativo de un plan estratégico de ahorro energético y de disminución del consumo de agua en nuestra actividad hotelera, o haciendo extensivo nuestro Plan de Gestión de Residuos a todos nuestros hoteles, lo cual nos ha permitido mejorar la gestión en más 3.000 toneladas de residuos reciclables.

Estas y otras iniciativas nos hacen estar muy orgullosos del camino recorrido y de

los resultados conseguidos en materia de sostenibilidad.

Por eso, quiero acabar dando las gracias a todas las personas que han colaborado con nosotros: empleados, clientes, proveedores y comunidad local a los que debemos tanto y a los que tanto queremos devolver, convencidos de que las organizaciones no solo somos una cuenta de resultados, sino que debemos ser motores de desarrollo y progreso social y ambiental.

Con afecto,

Encarna Piñero
CEO

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Esta memoria pretende ofrecer información transparente y fiable sobre los aspectos más relevantes de nuestra compañía y nuestros Grupos de interés en materia de sostenibilidad en el ejercicio 2017. En dicho informe hemos incluido el cumplimiento de la compañía en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS

El informe es anual, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

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



Quienes somos

Somos un grupo turístico familiar cuya idea de familia va más allá de Piñero, y alcanza a todos los que componen nuestro mundo. Que concibe la familia como una actitud que permite conectar personas con personas con un objetivo común: ser y hacer felices, de una manera generosa, constructiva, e incluyente.

Nuestros valores

Lo humano es vital

Queremos a las personas y velamos por su bienestar a todos los niveles.

Sabemos que lo que nos une es mucho más que lo que nos diferencia.



*Naturalidad
Sencillez
Humildad
Afecto - Respeto*

Unidos para crecer

Todas las empresas miembros de Grupo Piñero crecen juntas y de forma sostenible.

Potenciar las sinergias entre ellas con una visión acertada del negocio nos ha traído hasta aquí.



*Visión
Inquietud
Sostenibilidad*

Seriedad en lo que hacemos

Ponemos alma y corazón en nuestro trabajo desde la máxima profesionalidad y compromiso con nuestros stakeholders.

Trabajamos no sólo para no defraudar, sino para superar expectativas.



*Ejemplaridad
Compromiso
Pasión
Mejora continua*





Grupo Piñero

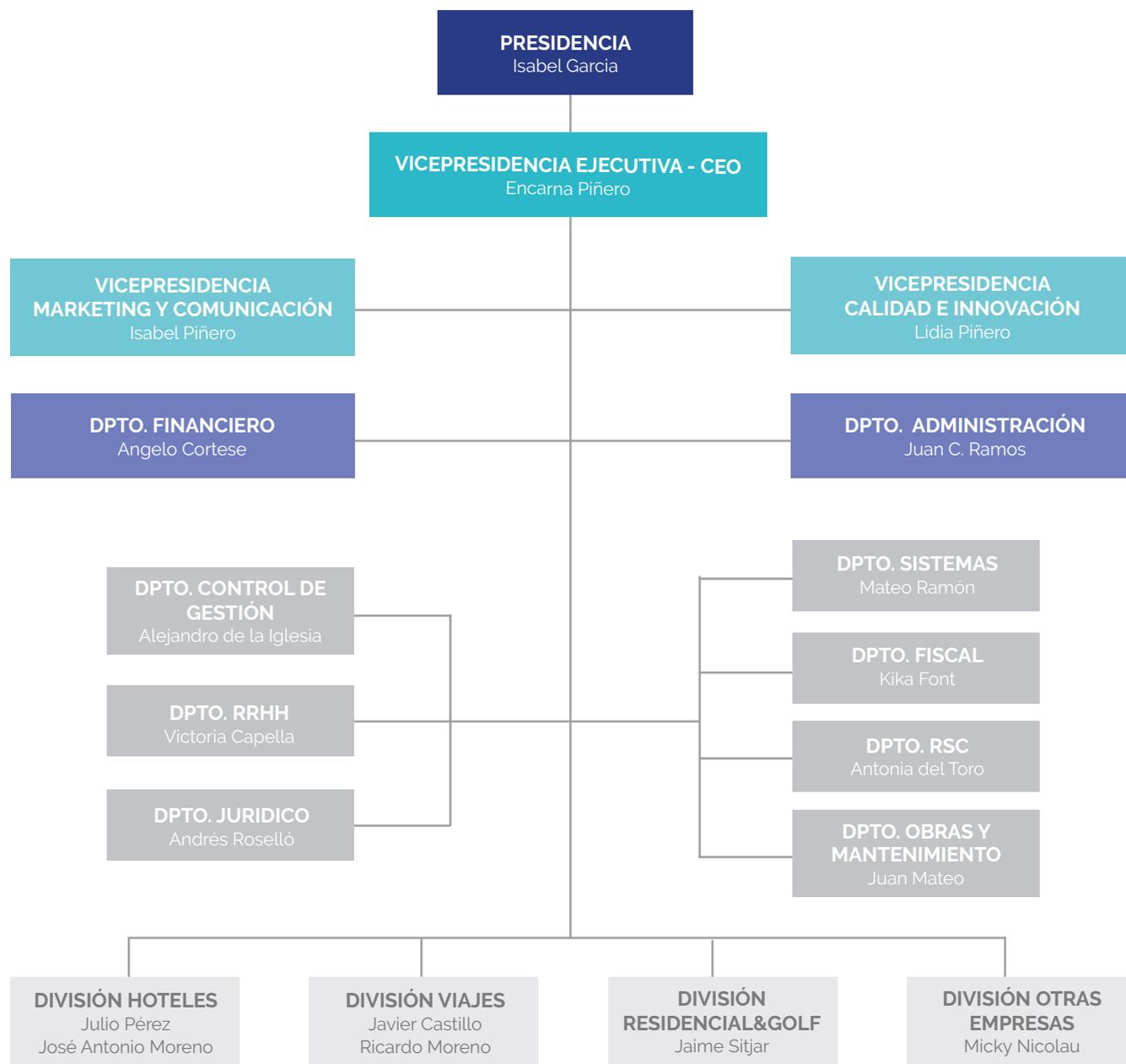
1. NUESTRA ESTRUCTURA CORPORATIVA

1.1 ORGANIGRAMA CORPORATIVO

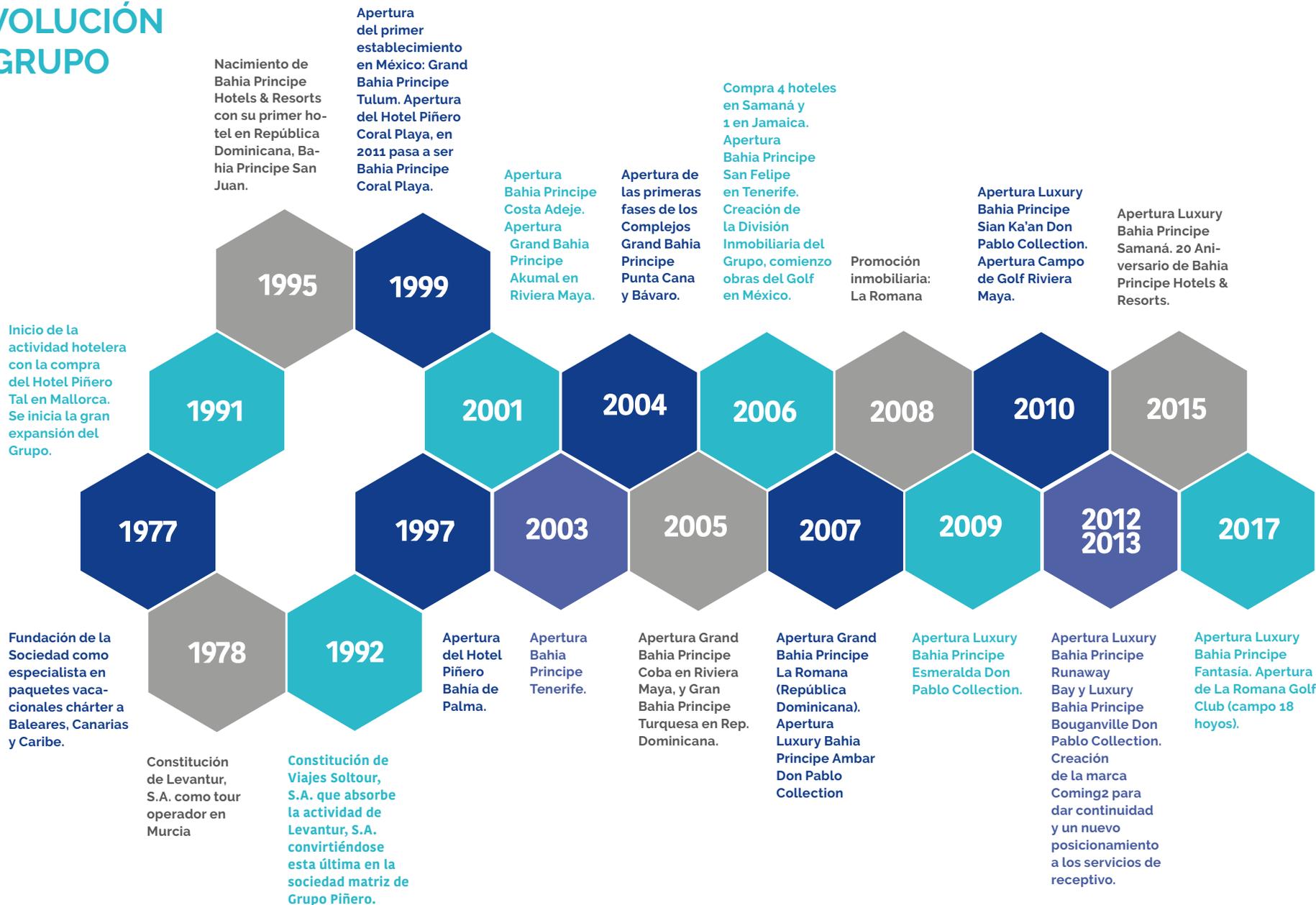
Somos un grupo empresarial donde desarrollamos nuestra actividad desde principios de los años 80 en el sector turístico (hotelero, tour operador, agencia de viajes e inmobiliario) con presencia en España, Portugal y en diversos países de la zona Caribe (México, República Dominicana, Jamaica y Estados Unidos).

Durante nuestra trayectoria empresarial hemos ido incorporando, progresivamente, nuevas Divisiones de negocio consolidándonos como un operador turístico verticalmente integrado y al mismo tiempo diversificado. Gracias a dicha estructura empresarial así como a la calidad y prestigio de los productos que comercializamos, en cualquiera de nuestras Divisiones, hemos conseguido optimizar los resultados presentando una trayectoria ascendente y continua a lo largo de los últimos tiempos.

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



1.2 EVOLUCIÓN DEL GRUPO



1.3 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.



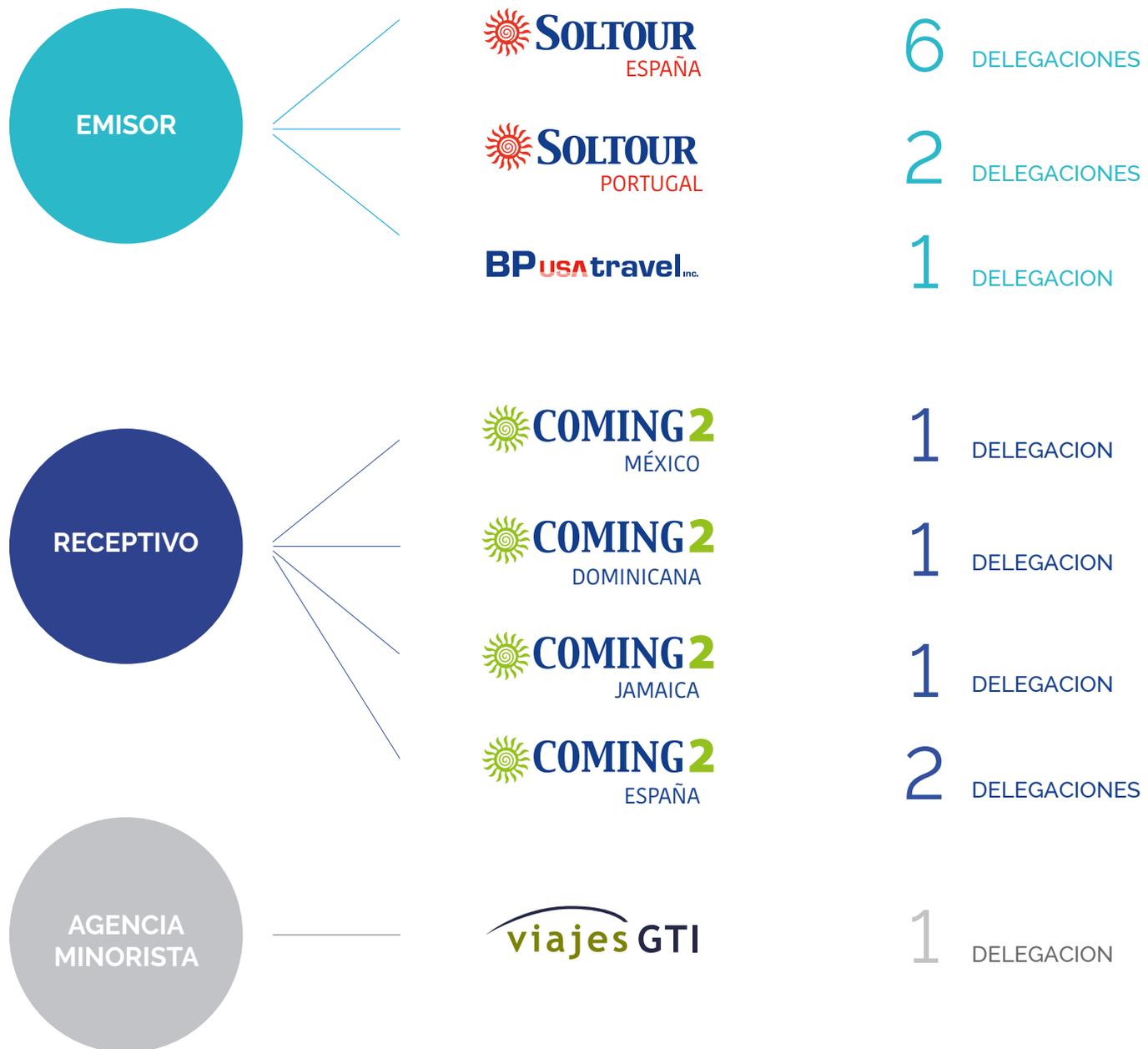
Piñero Hoteles – 3 ***
Su magnífica ubicación y sus instalaciones son ideales para disfrutar de unas vacaciones en el Mediterráneo.



1.4 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 2017 el Grupo tiene las siguientes delegaciones:



1.5 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 Rio San Juan**
Uso hotelero y/o residencial
390.116 m2 Residencial
- 2 Rio 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 5.196.218 m2
- 5 La Romana**
Residencial/Golf (op. compra)
1.130.195 m2



MÉXICO

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



JAMAICA

- 1 Jamaica**
Uso residencial
352.613 m2
- 2 Jamaica**
Uso hotelero y/o residencial/golf
812.568 m2

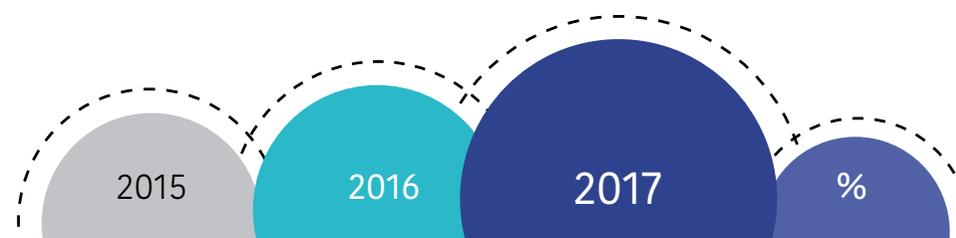




Grupo Piñero

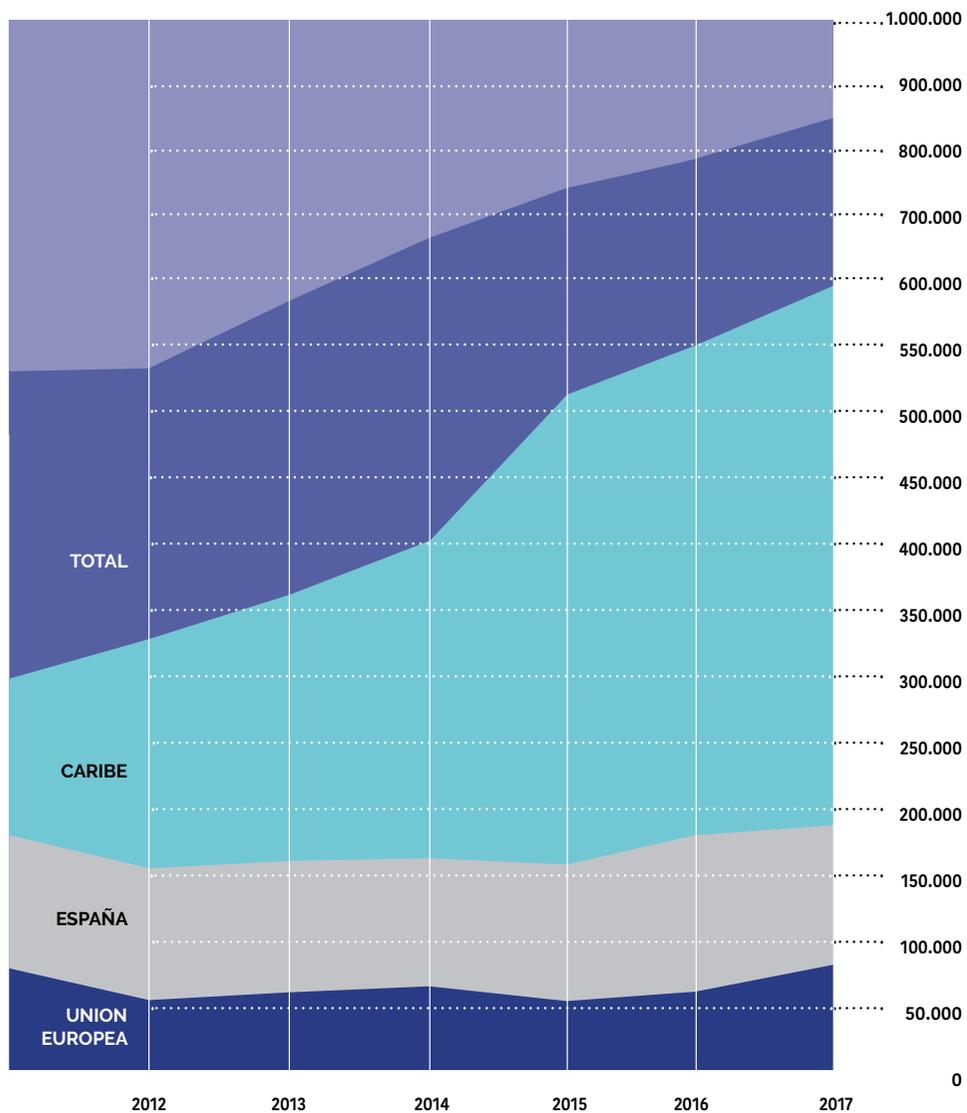
2. PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

2.1 GRUPO PIÑERO EN CIFRAS



	2015	2016	2017	%
Cifra de negocio Consolidada	725.575	791.386	843.733	6,61
Beneficio de explotación Consolidado	143.542	164.587	176.195	7,05
Ebitda consolidado	171.161	195.209	206.511	5,79
Resultado neto Consolidado (*)	98.607	115.805	137.787	18,98
Patrimonio neto Consolidado	519.574	653.803	727.256	11,23
Fondos propios Consolidados	469.393	585.202	722.989	23,55
Inmovilizado neto Consolidado	1.048.807	1.167.069	1.064.718	-8,77
Inmovilizado revalorizado Consolidado	2.783.915	3.051.072	2.750.837	-9,84
Número de hoteles	24	25	26	
Número de habitaciones	12.649	13.127	13.627	3,81
Número medio de Personal en el año	9.916	10.397	11.755	13,06

2.2 FACTURACIÓN



FACTURACIÓN

	2015	2016	2017
UNIÓN EUROPEA	53.555	61.973	75.286
ESPAÑA	159.413	180.095	185.117
CARIBE	512.607	549.318	583.330
TOTAL	725.575	791.386	843.733



Grupo Piñero

3. NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, RSC

3.1 COMPROMISOS INTERNOS

En Grupo Piñero apostamos por un compromiso con la Sostenibilidad, estratégico, transversal y a largo plazo, iniciado en 2014 con la aprobación de nuestra política de Responsabilidad Social.

Este año hemos redoblado los esfuerzos con la Sostenibilidad y con los Derechos Humanos y hemos alineado a nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de Naciones Unidas

Los principios básicos que rigen nuestra estrategia y en los cuales se basa nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, son los siguientes:



En base a los principios anteriores, tenemos definido un Plan estratégico 2014-2018 que establece y desarrolla los siguientes compromisos internos:



3.2 EL ÓRGANO DE RSC, CONSEJO DE RSC

La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa en nuestra compañía se gestiona a través del Consejo de RSC, formado por la alta dirección y la propiedad. Este es un elemento transversal e impulsor de la sostenibilidad y de las relaciones con los Grupos de interés.

3.2.1 Funciones del Consejo de Responsabilidad Social Corporativa

- ▶ Identificar y orientar las políticas, objetivos, buenas prácticas, programas y/o proyectos de sostenibilidad y de 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 y el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad
- ▶ Aprobar la Memoria de Sostenibilidad elaborada en materia de RSC.
- ▶ Elevar a la Unidad de Servicios Corporativos del Grupo, USC, los

compromisos, políticas, objetivos y proyectos de sostenibilidad y de Responsabilidad Social,

- ▶ Evaluar y aprobar el presupuesto para la ejecución y desarrollo de acciones, programas y/o proyectos.

3.3 COMPROMISOS EXTERNOS

3.3.1 2017, Año Internacional de Turismo Sostenible para el Desarrollo Sostenible

El 2017 ha sido designado por Naciones Unidas como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo.

La Organización Mundial del Turismo (UNWTO) ha tratado de aumentar la conciencia y la contribución de la industria de los viajes y el turismo al desarrollo sostenible.

Esta decisión, es un hito realmente importante ya que coincide con la adopción por parte de la comunidad internacional de la nueva Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, y en este sentido, el turismo figura de manera destacada en las metas de tres de los ODS:

- ▶ **OBJETIVO 8**
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

- ▶ **OBJETIVO 12**
Consumo y producción sostenibles

- ▶ **OBJETIVO 14**
Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, mares y recursos marinos para el desarrollo sostenible

Con la firma en 2017 del Pacto Mundial de Naciones Unidas, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la protección de los Derechos Humanos, e incluimos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y la implantación de forma progresiva de los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



3.3.2 Compromiso con los 10 Principios del Pacto Global

El apoyo a estos principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, referentes a los derechos humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción, es muy importante para nosotros ya que están alineados con los principios y valores de nuestra cultura corporativa.

Nuestro modelo de negocio esta basado en una gestión sostenible que nos facilita el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto en esta materia.



DERECHOS HUMANOS



Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.



No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

AMBITO LABORAL



Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.



Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



Apoyar la erradicación del trabajo infantil.



Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

MEDIO AMBIENTE



Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.



Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

3.3.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con el horizonte del año 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, abordan los mayores retos de la humanidad, como el hambre, la pobreza, la desigualdad, el acceso al agua, la energía o el cambio climático, desde una óptica global y transversal, donde la solución de unos problemas ayudará a resolver otros, con los que se pretende poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de las personas. En este sentido son una guía obligada para todos, y las empresas debemos contribuir a la consecución a dichos objetivos, por medio de nuestra actividad.

En Grupo Piñero, nos hemos comprometido a contribuir e implantar estos objetivos en nuestra gestión empresarial



3.4 ANÁLISIS DE DESEMPEÑO AÑO 2017

ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	HITOS CONSEGUIDOS
	<p>Contribución Social 133.000€</p>
	<p>Programa Empresa Saludable 2.297.811 millones de euros invertidos en entornos de trabajo seguros y saludables</p>
 <p>PRINCIPIO 1</p>	<p>177.045 hrs en formación +60 actividades para colaboradores en criterios ambientales y sociales +100 actividades para difundir el patrimonio cultural</p>
	<p>14.740 colaboradores, de los cuales aproximadamente el 90% son locales 95% de proveedores tienen base en los destinos donde operamos</p>
 <p>PRINCIPIO 8</p>	<p>Diseño de un Plan estratégico de ahorro energético 2020 Auditorias energéticas en los hoteles de México y República Dominicana Sistemas de control y gestión de instalaciones de forma automática</p>
 <p>PRINCIPIO 8</p>	<p>Plan de trabajo par la disminución de consumo de agua 2020 Reguladores de caudal en grifos y duchas</p>
 <p>PRINCIPIO 8</p>	<p>3.172 toneladas de residuos reciclables</p>
 <p>PRINCIPIO 8</p>	<p>7 toneladas de CO2 menos a la atmosfera</p>

3.5 CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro modelo de negocio se fundamenta en asegurar la viabilidad económica de la empresa y en avanzar continuamente en la integración de criterios ambientales y sociales en nuestro negocio. Tenemos como objetivo trabajar en la integración de criterios sostenibles, pero también queremos que nuestra forma de hacer las cosas esté certificada por entidades externas y expertas en el sector turístico.

Trabajamos con entidades certificadoras internacionales avaladas por el Global Sustainable Tourism Council como EarthCheck y Travelife. Contamos con 11 hoteles de Caribe certificados con Travelife y los 4 hoteles del Complejo de México certificados por EarthCheck. Actualmente, también nos encontramos implantando los criterios de sostenibilidad que aplican a la certificación GEO en los campos de Golf de Riviera Maya y La Romana.



3.6 OBJETIVOS PARA EL AÑO 2018

ODS	OBJETIVO GP	ACCIONES
Ética, Transparencia y Buen Gobierno		
	Difundir los ODS a los colaboradores- Integrar los criterios de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizar Sesiones de sensibilización y difundir los ODS a los equipos directivos
	Publicar el informe de progreso de los 10 principios del Pacto Mundial	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el informe de progreso
	Difundir los ODS a los Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Realizar artículos de sostenibilidad con nuestra contribución a los ODS Liderar 1 ODS en la Mesa de Turismo del Pacto Mundial Formación a empleados
	Obtener 18 certificaciones de Sostenibilidad (Travelife/EarthCheck)	<ul style="list-style-type: none"> Implantar los criterios de Sostenibilidad requeridos
	Implantar principios éticos	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar el código ético
	Cumplir las normativas aplicables	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un modelo de Compliance
Mejorar la Calidad de vida en el trabajo		
 	Mejorar la estabilidad laboral y calidad en el empleo	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implantar un Plan de formación
	Implantar los principios diversidad e inclusión, incorporando a personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar personas con discapacidad , mujeres y jóvenes en riesgo de exclusión
	Consolidar el Programa empresa saludable	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejora en las oficinas corporativas y áreas colaboradores en destino Realizar actividades relacionadas con la salud en oficinas corporativas y en destino
	Gestionar el Talento	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en el programa de desarrollo de ejecutivos en BP hoteles

ODS	OBJETIVO GP	ACCIONES
-----	-------------	----------

Colaborar con las Comunidades locales

	Reforzar la contribución social a través de alianzas con entidades publicas y privadas	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar un proyecto de desarrollo Social en Samaná en colaboración con el Cluster Turístico y la administración pública • Continuar con la 5 generación del Proyecto Chance en Verón con otras cadenas hoteleras (Republica Dominicana) • Realizar acciones sociales en colaboración con la Comunidad del Soco en la Romana (Republica Dominicana)
---	--	--

Cuidar el Medio Ambiente

 	Reducir la ratio de consumos energéticos en un 4% en la división hotelera	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar buenas prácticas ambientales • Sesiones de formación en materia de energía • Continuar la Migración paulatina tecnología LED
 	Reducir el consumo de agua en un 5% en la división hotelera	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar buenas prácticas ambientales en todos los departamentos • Sesiones de formación en materia de agua
	Mejorar la recuperación de residuos reciclables en hoteles en un 20%	<ul style="list-style-type: none"> • Creación centros de acopio • Formación en todas las áreas en la gestión de residuos • Separación y contabilización de residuos
 	Disminuir los desechables plásticos en un 12%	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso eliminar los desechables plásticos 2020 #Mejorsinplasticos • Eliminar las pajitas plásticas y vasos desechables en todos los hoteles
	Mejorar la gestión de la biodiversidad en Bahía Principe Hoteles y Residencial&Golf	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar especies autóctonas • Mejorar la información y sensibilización de la biodiversidad
	Amortiguar la huella de carbono en un 2%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y análisis de consumos energéticos, hídricos y emisiones

Innovar en productos y servicios

  	Incorporar criterios ambientales, sociales y de salud en los productos y servicios en la División Hotelera y Residencial	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración 14 días Mundiales ambientales y sociales • Crear un Rincón comida saludable en los hoteles RD • Analizar la integración de energías renovables
	Generar confianza a los clientes en materia de RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de Concienciación y sensibilización

3.7 LOS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación y el diálogo son las bases de la relación que mantenemos con nuestros grupos de interés. Queremos conocer sus necesidades y satisfacer sus expectativas.

Consideramos 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 y colaboradores, además de reuniones y encuentros especiales con colaboradores y proveedores con el fin de conocer sus necesidades y expectativas e iniciar acciones de mejora continua encaminadas a lograr su satisfacción y sentido de pertenencia.



COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

COLABORADORES	intranet, Magazine Piñero, portal del empleado, Murales RR.HH, actividades y reuniones y congresos específicos con colaboradores		
CLIENTES	DIVSIÓN VIAJES	DIVSIÓN HOTELERA	DIVSIÓN RESIDENCIAL&GOLF
	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas personalizadas a 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales, encuesta de satisfacción online y escritas, respuestas a quejas y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención al propietario • Asistencia a ferias especializadas • Publicaciones y comunicaciones a través de la prensa escrita y redes sociales sobre ofertas de productos y servicios así como novedades.
CLIENTE FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción online en clientes alojados en Bahia Principe Hotels & Resorts. • Servicios de guías personalizados en el destino final, donde se atiende todas las quejas y sugerencias de clientes además de información personalizada sobre nuestros servicios, destino y servicio de hoteles. • Puntos de información y recogida de quejas y sugerencias en todos los hoteles de la División Hotelera, atención al cliente en Coming2 en todos los servicios y atención a los propietarios en los Residenciales de Riviera Maya y la Romana. • Comunicación a través de las redes sociales en todas las Divisiones de la compañía, Facebook, 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 de sostenibilidad		
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 quedo reflejado en el Procedimiento de acción social aprobado en 2016.		

Nuestra forma de hacer las cosas lleva implícita devoción por las personas y respeto absoluto por sus entornos. Como la gran familia que somos, queremos dejar un gran legado y que nuestra forma de hacer las cosas y de concebir el negocio poco a poco vaya convirtiéndose en un referente para todos.



Grupo Piñero
4. NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

4.1 NUESTRO COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Tenemos un importante objetivo: que todos los empleados podamos crecer profesional y personalmente dentro del grupo. Para ello, desarrollamos planes de formación, fomentamos un trato justo y equitativo y creamos entornos de trabajos seguros y saludables.



Juntos con un objetivo común: ser y hacer felices



Somos conscientes que nuestro crecimiento sólido y sostenible se sustenta en las más de 14.000 personas que trabajan en la compañía. Por ello, estamos firmemente comprometidos con la gestión de las personas de forma socialmente responsable, aplicando políticas que garanticen el crecimiento profesional y personal, entornos de trabajo seguros y saludables, un trato justo y equitativo y promoviendo la integración en el proyecto empresarial.

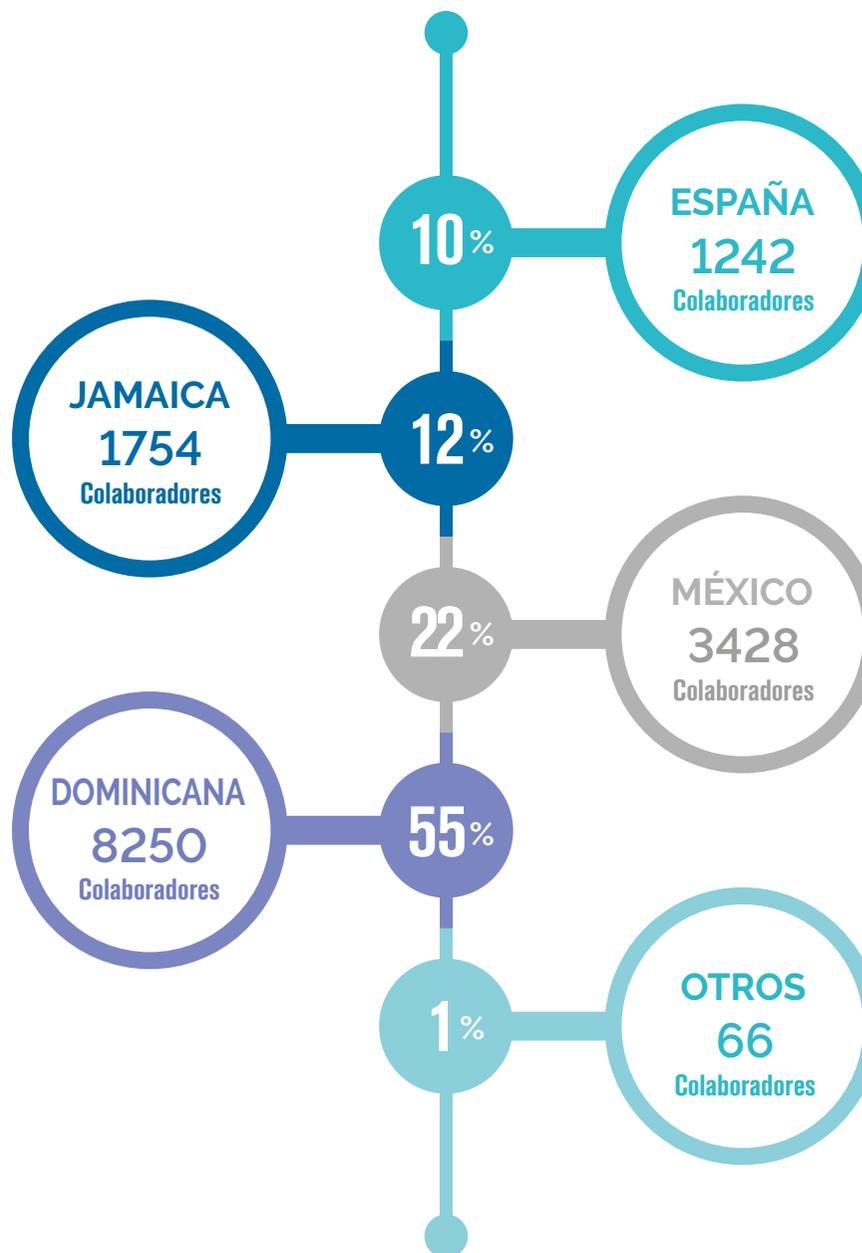
Colaboradores directos
GRUPO PIÑERO



14.740
COLABORADORES

* El número de colaboradores a los que se ha dado formación y apoyo ha sido de 14.740

* Plantilla media 2017



Plantilla
GRUPO PIÑERO



95%
CONTRATO INDEFINIDO

Programa "Empresa Saludable"

En nuestro compromiso de avanzar con nuestros colaboradores en materia de seguridad y salud, hemos trabajado en el Programa de "Empresa Saludable", iniciado en 2016, el cual tiene como objetivo contribuir al bienestar físico, mental y social de nuestros trabajadores y de sus familias.

Nuestras Lineas de trabajo:



Este año hemos continuado trabajando en:

- La adecuación de lugares de trabajo seguros y saludables, para lo que se ha invertido mas de 2.297.811 M€ en los destinos del Caribe
- La dedicación a fomentar unos hábitos de vida saludables para nuestros colaboradores y sus familias, invirtiendo 11.300 horas en acciones en todos los destios.
- Formación en nutrición en los hoteles de México, mas de 100 personas atendidas
- Diseño de menús mas sanos para nuestros colaboradores de los hoteles de México.

- Realización de campeonatos de futbol en los complejos de México y Bávaro.
- Ejecución de talleres de yoga, en las oficinas centrales y en Complejo de México
- Acercar fruta y verdura 100% ecológica al puesto de trabajo, KMO en las oficinas corporativas, a través del programa Yocomoeco, iniciado en 2016.
- Talleres para dar apoyo a padres y madres, 14 horas divididas en siete talleres en las oficinas corporativas, en los cuales se han suscrito un total de 20 participantes.

Este programa se encuentra en sintonía con los objetivos estratégicos de nuestra

compañía de poner a las personas en el centro de la organización, buscando su felicidad. Permitiendo, a su vez, aumentar la comunicación y la relación entre las personas que participan en el programa.



Invertidos en
LUGARES DE TRABAJO SEGUROS Y SALUDABLES

2.297.811
M€

Formación

Las oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores están alineadas con nuestro crecimiento como compañía.

Ofrecemos a nuestros empleados planes de formación para que puedan participar de forma activa para impulsar su cualificación y movilidad interna.

Durante 2017 hemos trabajado en:

- **Reuniones de sensibilización en materia de Sostenibilidad.** Como forma de sensibilizar en temas de sostenibilidad, se han llevado a cabo **más de 60 sesiones de formación**
- Actividades de sensibilización ambiental y social dirigidas a todos nuestros colaboradores, como son: el Día del agua, el Día del Niño, el Día de la Felicidad, etc.....
- Más de 177.045 hrs de formación específica, un 2% más que el año 2016.

- Congresos anuales en la División Hotelera y División Viajes
 - Congreso Bahía Principe hoteles, se realizó en el Complejo de la Romana, con un total de 50 participantes
 - Congreso Soltour-Coming2, se realizó en Palma Aquarium, con un total de 150 participantes
- Sensibilización a miles de colaboradores a través de la celebración de 6 Días Mundiales Ambientales y 7 Días Mundiales Sociales
- Durante este año **se han realizado 432 acciones sociales** con los colaboradores en las que han participado la practica totalidad de la plantilla.



Congreso anual División Hoteles



Congreso anual División Viajes



Formación en oficinas corporativas



Colaboradores-Día Mundial de la Felicidad



Empresa saludable



Jornadas de formación en Cayo Levantado

Horas de formación por país



* Promedio horas formación por colaborador/a



GESTIÓN DEL TALENTO

En el año 2017 se han realizado **721 promociones internas**, esto significa que un 5% de nuestros colaboradores ha crecido profesionalmente en nuestra empresa.

Atracción del Talento

Tan importante es cualificar y desarrollar a nuestros equipos como dar oportunidades a los jóvenes que desean unirse a una empresa en continuo crecimiento y con gran proyección internacional.

Tenemos un **Programa de Desarrollo Ejecutivo**, destinado a jóvenes que quieran incorporarse y crecer en el negocio de la hostelería

Este año han participado 22 personas, de las cuales 10 se han incorporado en la empresa en puestos directivos.

Otra forma de ofrecer oportunidades a los jóvenes universitarios es un programa de prácticas y convenios que tenemos con diferentes universidades e institutos de todo el mundo, con el fin de facilitar su incorporación en el sector turístico.

Integración y diversidad

Nos consideramos una compañía multicultural, somos una empresa internacional, por ello contamos con empleados de diferentes países, culturas, religiones, grupos de edad y género. Creemos que la diversidad cultural nos

ofrece una gran oportunidad para el éxito de nuestra empresa, porque estamos convencidos que cuando se utiliza correctamente la diversidad cultural fortalece la cultura empresarial. Ello, nos permite conocer otros puntos de vista, otros planteamientos, otras culturas, con la ventaja que esos valores nos aportan.

- **El 90 % de nuestros colaboradores son locales (República Dominicana, México, Jamaica y España)**
- **En España, el número de mujeres en plantilla es superior al número de hombres**
- **En el Comité de Dirección de Servicios Corporativos (USC) las mujeres representan un 54%.**

Integración socio-laboral

Un año mas, hemos trabajado con la Fundación ADECCO, con el desarrollo del Plan Familia, donde cuatro familias de empleados se benefician de esta iniciativa. Familiares con discapacidad reciben atención y acompañamiento profesional desde las primeras edades para apoyar su integración social y laboral.

Además, colaboramos con otras fundaciones como Sifu y Coordinadora, para contribuir en el desarrollo y la integración laboral de las personas con capacidades diferentes.

Por otra parte, prestamos atención a las oportunidades de trabajo a colectivos en riesgo de exclusión. A través de proyecto Chance, en alianza con otras compañías hoteleras trabajamos para activar un proyecto enfocado a favorecer la empleabilidad y

la integración socio-laboral de jóvenes en riesgo de exclusión, a través de la mejora de sus habilidades y capacidades más allá de la formación teórico-práctica.

Colaboradores

- Se han realizado encuestas de clima laboral en nuestros hoteles de México y República Dominicana, realizando un plan de acción sobre los resultados.



4.2 NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa tiene entre sus objetivos, mantener relaciones activas con las comunidades donde operamos y contribuir al desarrollo local de dichas comunidades. Mediante alianzas responsables con Fundaciones, Asociaciones, ONG y la colaboración de colaboradores voluntarios, la compañía esta trabajando para maximizar el impacto positivo y generar valor compartido con iniciativas que se adaptan a nuestros compromisos definidos en la Política Social y Cultural.



Derechos Humanos e infancia

Como empresa que desarrolla su actividad en países del Caribe tenemos el compromiso de velar por el cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional, protegiendo a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso y asegurar el respeto de los Derechos Humanos. Este año hemos aprobado nuestra Política de Derechos Humanos.

Desarrollamos en Bahía Príncipe hoteles, mecanismos para **detectar y denunciar la explotación sexual comercial infantil**. En 2013 nos adherimos al Código de ECPAT, que es un Código de Conducta para la protección de la infancia dentro del turismo y la industria de los viajes.

Este año, se han realizado acciones de comunicación y sensibilización, encaminadas a:

- Formar a miles de empleados de Bahía Príncipe hotels & Resort, 8 Resorts a todos los niveles, tanto directivo como operativo.
- Difundir nuestro compromiso a miles de huéspedes a través de nuestra carta de Sostenibilidad expuesta en todas las recepciones de los hoteles.

Personal Local

Como método de contribuir directamente sobre el desarrollo de la comunidad local tenemos el compromiso de priorizar la contratación de personal local

En nuestra plantilla contamos con un 90% de población local

Diálogo y contribución

Somos conscientes que debemos ser un actor activo, contribuyendo 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 mediante un diálogo continuo.

En 2017, hemos contribuido con una inversión de 133.000 euros, un 8% de aumento respecto al año anterior.



Algunos de los proyectos más relevantes en 2017:

- #### República Dominicana
- **Proyecto Chance**
En alianza con Barceló Hotels & Resorts, Majestic Resorts, Iberostar Hotels & Resorts y RIU Hotels & Resorts, durante 2016 se realizó la tercera y cuarta promoción del Proyecto, un programa de formación para jóvenes en riesgo de exclusión de las comunidades de Verón y Bávaro.
 - **Orfanato Nuestros Pequeños Hermanos de San Pedro de Macorís**
Por quinto 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 Bahía Príncipe La Romana.



Limpieza de las calles de Chemuyil (México)



Pintando la escuela de Chemuyil



Hoteles de Mallorca colaboran con la Operación Kilo



Día de convivencias con la Fundación Nazaret (Mallorca)

México

► Mi último deseo

Colaboración de todas las empresas de Grupo Piñero con la ONG "Mi último deseo", los niños pasaron unos días invitados en nuestro hotel, fueron recibidos por nuestros directivos y por un grupo muy divertido de payasos. Durante su estancia realizaron una serie de actividades coordinadas con la Fundación EcoBahía.

► Caminito a la escuela. Los hoteles regalaron 20 bicicletas a niños y niñas de la comunidad, Primaria Tenochtitlan y en la Escuela Rural de la colonia de Tres Reyes en las afueras de Cancún, Quintana Roo.

► Carrera 5K, junto a la Fundación EcoBahía se realizó una carrera 5K en la cual participaron un total 290 colaboradores de Bahía Príncipe para promover el deporte y la convivencia sana. El coste de la inscripción se donó a la asociación "Empieza por México" en apoyo a los damnificados de Oaxaca

► Torneo de golf solidario a Beneficio de TravelBands.

Voluntariado

► Pintando escuelas en Chemuyil

Se han realizado dos actividades de voluntariado donde se participo en mejora de la pintura de las escuelas de Chemuyil

1- Directivos de Grupo Piñero, entre ellos nuestra Vicepresidenta de Marketing y Comunicación Isabel Piñero, contribuyeron a pintar la escuela infantil de Chemuyil

2- Colaboradores de Bahía Príncipe, junto con alumnos de la escuela de Chemuyil, pintaron el centro

► Limpieza de las calles en Chemuyil

Nuestros colaboradores de Bahía Príncipe y la Fundación EcoBahía realizaron una limpieza de las calles de Chemuyil, población cercana a nuestro Complejo.

► Fundación Eco Bahía- Colaboración

En colaboración con la Fundación EcoBahía se ha continuado realizando 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.

Jamaica

► Fundación España-Jamaica

Como miembros de la fundación España-Jamaica, Grupo Piñero-Bahía Príncipe, participó un año mas en los proyectos realizados desde la Fundación

► Hospital St. Ann's Bay

La dirección y el personal de Bahía Príncipe Jamaica, ha continuado colaborando de forma voluntaria con la sala de Pediatría del Hospital durante el año 2017. Su participación de voluntariado se inicio en al año 2011.

España

► Sonrisa Médica

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

► Colaboración con Mallorca Sense Fam

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

► Día de **convivencia** con los niños de la **Fundación Nazaret**, donde asisten los hijos de las familias de Grupo Piñero.

► **Colaboración con Poción de Héroes** en los Hospitales de la Arrixaca en Murcia y Son Espases en Palma de Mallorca



Donación de libros en español, Jamaica

► **DONACIONES**

- de Estancias en nuestros hoteles para asociaciones solidarias
- libros por parte de Scuba, Tropic One y Turiscar, a la escuela de Chemuyil en México
- material de nuestros hoteles a diferentes asociaciones, ONG y Fundaciones



Inauguración Casa Maya en complejo México

► **OTRAS COLABORACIONES PARA LA PROMOCIÓN CULTURAL**

- Apoyo a los artesanos locales a través de mercadillos en los hoteles Bahia 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 Bahia Principe Riviera Maya.
- Promoción de excursiones donde se puede apreciar la riqueza natural y cultural de la zona.
- Colaboración con Fundación Palma 365 para la promoción de Mallorca



Donación de material deportivo

► **OTRAS ACCIONES CON REPERCUSIÓN EN LA COMUNIDAD LOCAL**

Participación en organismos y asociaciones empresariales, destacar:

- EHIB (Escuela de Hostelería de les Illes Balears)
- Federación Hotelera de Mallorca (FEHM)
- Agrupación de Cadenas Hoteleras (ACH)
- Asociación de la Empresa familiar (ABEF)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Asociación de Inversores Hoteleros en Caribe (APD)
- Pacto Mundial de Naciones Unidas (APD)
- Closter Turístico de Samaná



Limpieza de un cenote



Compromiso con el programa Poción de Héroes

En 2017
SE HAN REALIZADO



+ 100

Actividades difusión
Patrimonio Cultural

4.3 NUESTRO COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

Uno de nuestros objetivos es crear vínculos a largo plazo con nuestros proveedores. Durante los últimos años hemos ido manteniendo relaciones de confianza, afecto y respeto con ellos, donde todos salgamos beneficiados, relaciones basadas en la ética, en el respeto y en el crecimiento conjunto.

Mantenemos relaciones de confianza, afecto y respeto con ellos, de tú a tú, donde todos salgamos beneficiados, desde la ética y el crecimiento conjunto.



DIVISIÓN HOTELERA

Criterios de compra responsables

En 2016, aprobamos nuestra Política de adquisición de bienes y servicios que nos ha ayudado a incorporar criterios responsables y sostenibles en el proceso de compras, ello ha favorecido la selección de proveedores con certificados de sostenibilidad, calidad y de medioambiente y la contratación de servicios y materiales respetuosos en la medida de lo posible con el medio ambiente, así como fabricados en condiciones justas.

Sensibilización a proveedores

La incorporación de criterios sostenibles en nuestra operación, nos lleva a transmitir y compartir con nuestros proveedores los compromisos en materia de Sostenibilidad, especialmente nuestro compromiso con el Medio Ambiente, nuestra preocupación por el desarrollo de las comunidades locales y el compromiso en la defensa de los derechos humanos.

Políticas de Sostenibilidad comunicadas al 95% de nuestros proveedores

Disminución de residuos

Nos encontramos en un proceso de diálogo con los proveedores, con el fin de cumplir los objetivos de cara al futuro de reducción de residuos, de eliminar desechables plásticos de forma progresiva con un horizonte 2020. Otro de los hitos conseguidos es la compra de productos de envases a granel, eliminando los productos de porciones pequeñas.

Diálogo con proveedores con impacto social

Hemos comenzado a dialogar con proveedores que comparten nuestros compromisos con el desarrollo de la sociedad local con el fin de poder llevar a cabo proyectos de forma conjunta.

Este año se ha dado continuidad a:

- La compra de equipos de alta eficiencia energética, en televisores, mini bares, aires acondicionados, luminarias, etc
- La apuesta por productos de envases a granel
- El 95% de los productos comprados en Jamaica son de comercio justo y se han introducido nuevos productos de comercio justo en México
- La prohibición de comprar especies en época de veda
- La compra de productos biodegradables (vajilla, pajitas plásticas, bolsas, etc) en nuestro Complejo de México
- La progresiva sustitución de Iluminarias LED en nuestros hoteles y oficinas

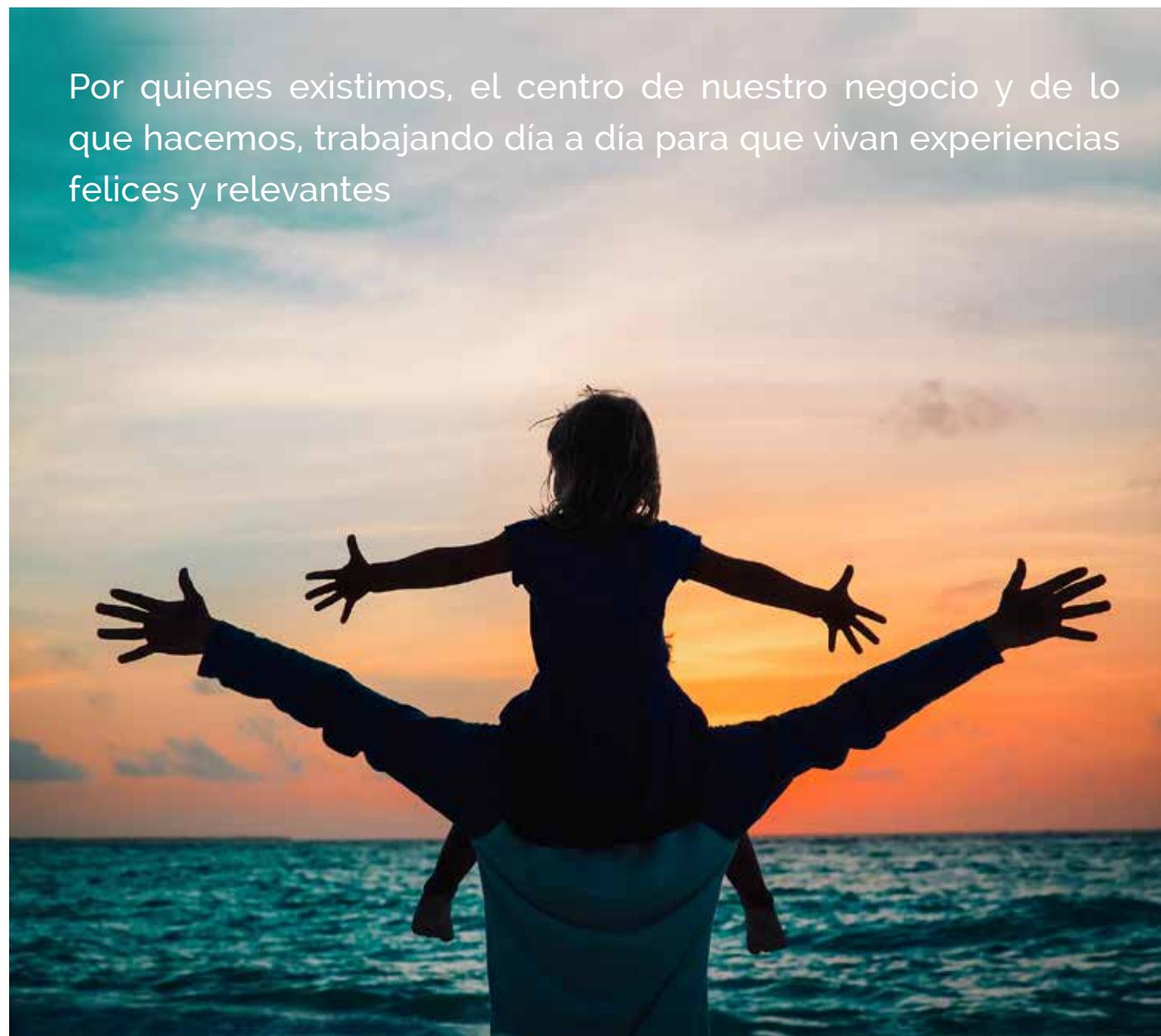
- La compra a proveedores que tengan base en los destinos donde operamos y cuente con certificaciones ambientales de calidad, o que apuesten por la Responsabilidad Social Corporativa.



4.4 NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Nos caracterizamos por tener una orientación clara hacia el cliente. Trabajamos con un modelo de gestión de la calidad del servicio de forma interna, con el objetivo de generar valor añadido y satisfacer a nuestros clientes.

Por quienes existimos, el centro de nuestro negocio y de lo que hacemos, trabajando día a día para que vivan experiencias felices y relevantes



Nuestra compañía cuenta con diferentes tipos de clientes, según las diferentes divisiones que conforma la empresa:

- **Agencias de viajes**
- **Tour operadores**
- **Clientes finales**
- **Propietarios de la División de Residencial**

Nuestro eje vertebrador es la mejora continua de los servicios, y trabajamos diariamente para superar las expectativas de nuestros clientes y lograr su plena satisfacción.

Calidad de servicio al cliente

El área de Innovación y Calidad de nuestra compañía trabaja para mantener la calidad del servicio, con el fin de lograr la plena satisfacción de los clientes. 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.

Herramientas de medición del servicio

En Grupo Piñero, tenemos las siguientes herramientas de medición del servicio

- Sistema de encuestas
- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

- Otros instrumentos de gestión interna (auditorias de control)

Sistema de encuestas

División hotelera

Tenemos implantado un sistema de realización de encuestas para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes. Los resultados en 2017 han sido:

- Índice medio de satisfacción Global Review Index: 86,7%
- Encuestas internas: 79,7%
- Net Promoter Score: 24%

Este año contamos con 177.201 encuestas por parte de nuestros clientes, de las cuales el 60% han tenido un resultado favorable. Además, destacar que las opiniones online recibidas han obtenido un porcentaje mayor, y éste ha sido del 83%.

Durante este año, se ha iniciado un proyecto que la puesta en marcha será en enero 2018, de encuestas de satisfacción con clientes In House, que trata de conocer la satisfacción del cliente cuando se encuentra disfrutando de la estancia. A través de la App se envía la encuesta de satisfacción, donde dará la opción de reportar problemas, con el fin de solventar incidencias in house. El objetivo es conocer la satisfacción del cliente antes que finalice sus vacaciones

División Viajes – Emisor Soltour

En nuestra División Viajes, se ha comenzado un proyecto que nos lleva a un análisis diario de la encuesta de satisfacción post estancia, con el fin de contactar con los clientes que reportaban problemas. El Objetivo no es solo conocer el grado de satisfacción, sino detectar puntos críticos, analizar problemas e introducir la mejora continua como eje diferencia en nuestra empresa.

Sistema de quejas y reclamaciones

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



Otros instrumentos de gestión interna

Realizamos auditoras internas de nuestras instalaciones y servicios, y analizamos las quejas y sugerencias de todos los clientes, con el fin de detectar los aspectos críticos y diseñar planes de acción que nos permitan avanzar en la prestación de nuestros servicios.

► Auditorias División hotelera

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

País	2016	2017
México	540	1.654
República Dominicana	776	1.727
Jamaica	228	195
España	512	538
Total	2.056	4.114

A diferencia del año anterior, este 2017 se han realizado más auditorias en México por petición de la alta dirección. Además, el equipo de Calidad ha apoyado a los jefes de departamento en los planes de acción para mejorar el tratamiento de las incidencias y tratar el problema desde la raíz, de esta forma conseguiremos que las incidencias

disminuyan.

La nota media obtenida este año ha sido de un 81,1 por lo que se ha obtenido un incremento del 1,83% con respecto al año anterior.

► Auditorias división viajes y otros negocios

Además de realizar auditorias internas una vez al año de todos los servicios de la división viajes y del resto de Divisiones de la compañía, durante este año, se ha revisado todos los procedimientos de servicio al cliente.

Un dato a destacar en el área de Calidad e Innovación es el comienzo a trabajar de forma conjunta en la División Viajes (emisor y receptivo) Soltour y Coming2, con el fin de diseñar planes de acción más eficientes y efectivos en base a los resultados obtenidos en el departamento de Atención al cliente.

► Seguridad e Higiene- División hotelera

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

Análisis de Peligros y puntos de Control Críticos

Realizamos 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 hacia el cliente.



4.5 NUESTRO COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

Como herramienta para conseguir ventajas competitivas, integramos la innovación en todas las Divisiones del Grupo, enfocándonos en introducir criterios de sostenibilidad como forma de crear valor añadido para nuestros productos y servicios.



Hitos conseguidos

- La gran novedad de este 2017 ha sido la apertura del **hotel Luxury Bahia Principe Fantasía Don Pablo Collection**, en nuestro complejo de Bávaro. Un hotel único en la cadena al apostar por una amplia oferta de entretenimiento e instalaciones basadas en el mundo de la magia y la fantasía para el disfrute de todos los miembros de la familia. De él destacamos sus tres castillos y sus espectáculos, además de una amplia oferta de entretenimiento para niños en el Kids Club, de la mano de Bahia Scouts.



- La Sostenibilidad llega a la división de golf con **buggies eléctricos**, fieles al firme compromiso con la innovación de productos y servicios, y con el desarrollo sostenible, se ha adquirido un nuevo medio de transporte lógico para moverse de forma cómoda y rápida. "La mayor innovación de este vehículo son sus baterías, en este caso de litio, que sustituyen a las de plomo, avance muy importante".



- Lanzamiento del programa **We Wellness Experience**, consiste en combinar de forma maestra una oferta de deporte y wellness con miras a que nuestros huéspedes de Luxury Bahia Principe Samaná Don Pablo Collection vivan una auténtica experiencia y vuelvan a casa, renovados y rejuvenecidos.



- Nuevo concepto de restaurantes: **Mashua**. Los restaurantes de cocina mediterránea de los complejos de Bávaro y Riviera Maya se reinventan para ofrecer una nueva temática gastronómica, la cocina Nikkei (fusión de la gastronomía peruana y japonesa).



- El proyecto inmobiliario más exclusivo llega a Riviera Maya, **Kaan-Ha, una promoción de apartamentos** en la mejor ubicación del complejo residencial, un espacio que consigue mezclar la naturaleza con el lujo y la elegancia.

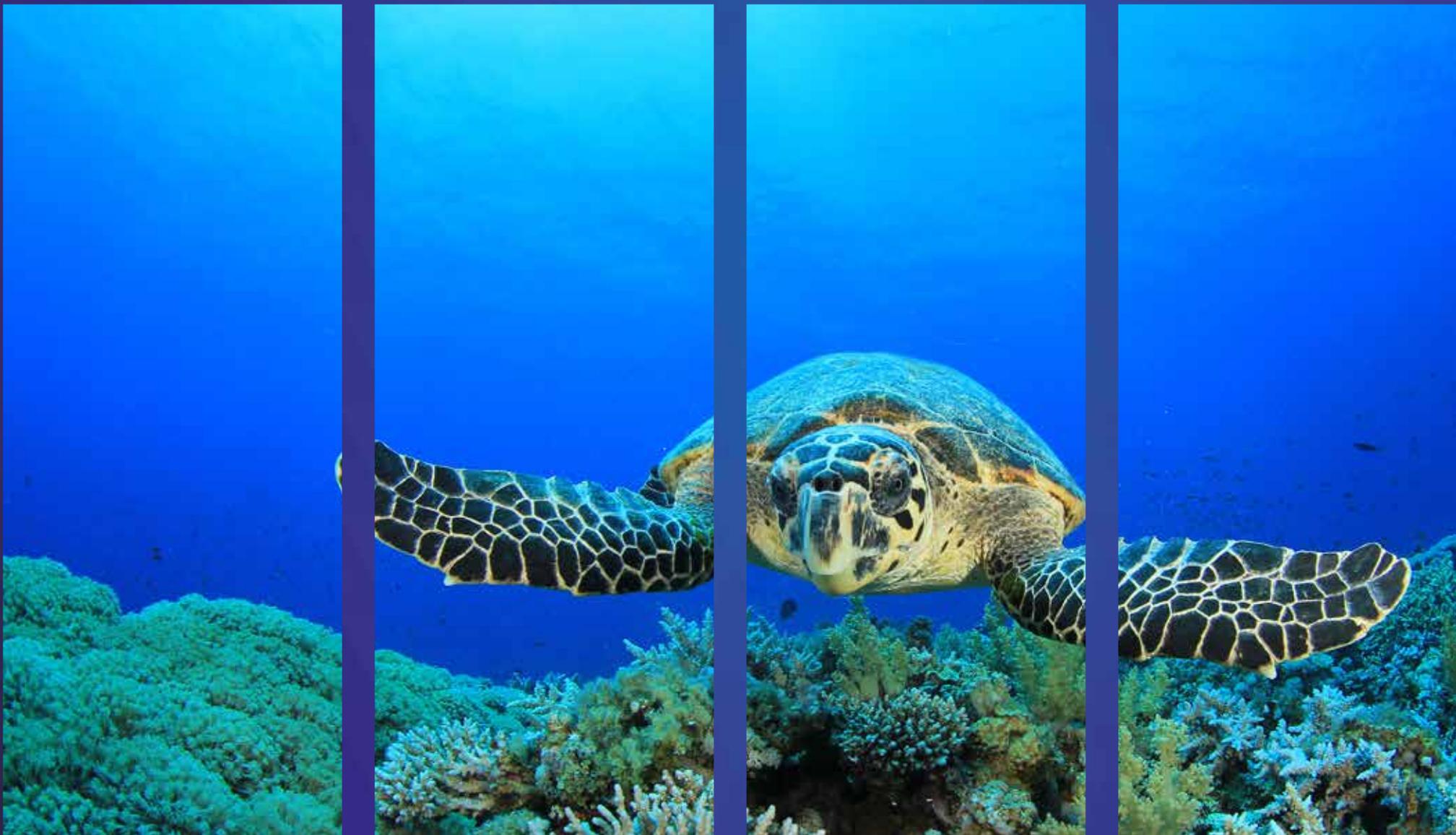


- Nuestro Touroperador ofrece dos nuevos destinos para pasar unas vacaciones únicas con el sello de calidad de una marca como Soltour. **Cerdeña y Saidia**.



- Se pone en marcha el programa de fidelización para huéspedes de Bahia Principe Hotels & Resorts que realizan sus reservas a través de la página web de Bahia Principe o de su call center. Su nombre es **My Bahia Principe** y se ha creado como una comunidad para aquellos a los que les gusta disfrutar de cada minuto, de cada experiencia en nuestros hoteles. Porque como cita su eslogan: La felicidad siempre vuelve.





Grupo Piñero

5. NUESTRO COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Nos comprometemos a mejorar la gestión de los recursos energéticos, del agua y de los residuos, además de participar activamente en la conservación de la rica biodiversidad en todos los destinos donde operamos a través de nuestras diferentes empresas.



Desde el inicio de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa en 2015, consideramos el Medio Ambiente como un elemento fundamental de la estrategia corporativa. Desde entonces somos conscientes de la importancia de positivar los impactos producidos por nuestra actividad

en el entorno, persiguiendo constantemente un uso sostenible de los recursos.

Durante el año 2017 hemos trabajado para contribuir activamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, principalmente sobre cuatro bloques

fundamentales como son Energía, Agua, Residuos y Biodiversidad, desarrollando acciones en cada uno de ellos.

ENERGIA

En este sentido, Grupo Piñero es consciente de la importancia de reducir las emisiones de efecto invernadero generadas en nuestro día a día y, por ello, hemos planteado una estrategia para hacer más eficiente y sostenible nuestro consumo energético.

Este año hemos realizado lo siguiente:

Instalación de una Planta de cogeneración en el Complejo de Jamaica

Sustitución de enfriadoras por equipos mas eficientes en complejo Tenerife y complejo La Romana

Instalación controladores y equipos automáticos para control de encendido y apagado de equipos y luces

Sustitución de iluminación fluorescente por equipos con tecnología LED

Instalación de medidores inteligentes para monitoreo de consumos energéticos en Complejo Bávaro y Hotel Portillo

Modernización de roperías y sistemas de ACS en complejo México

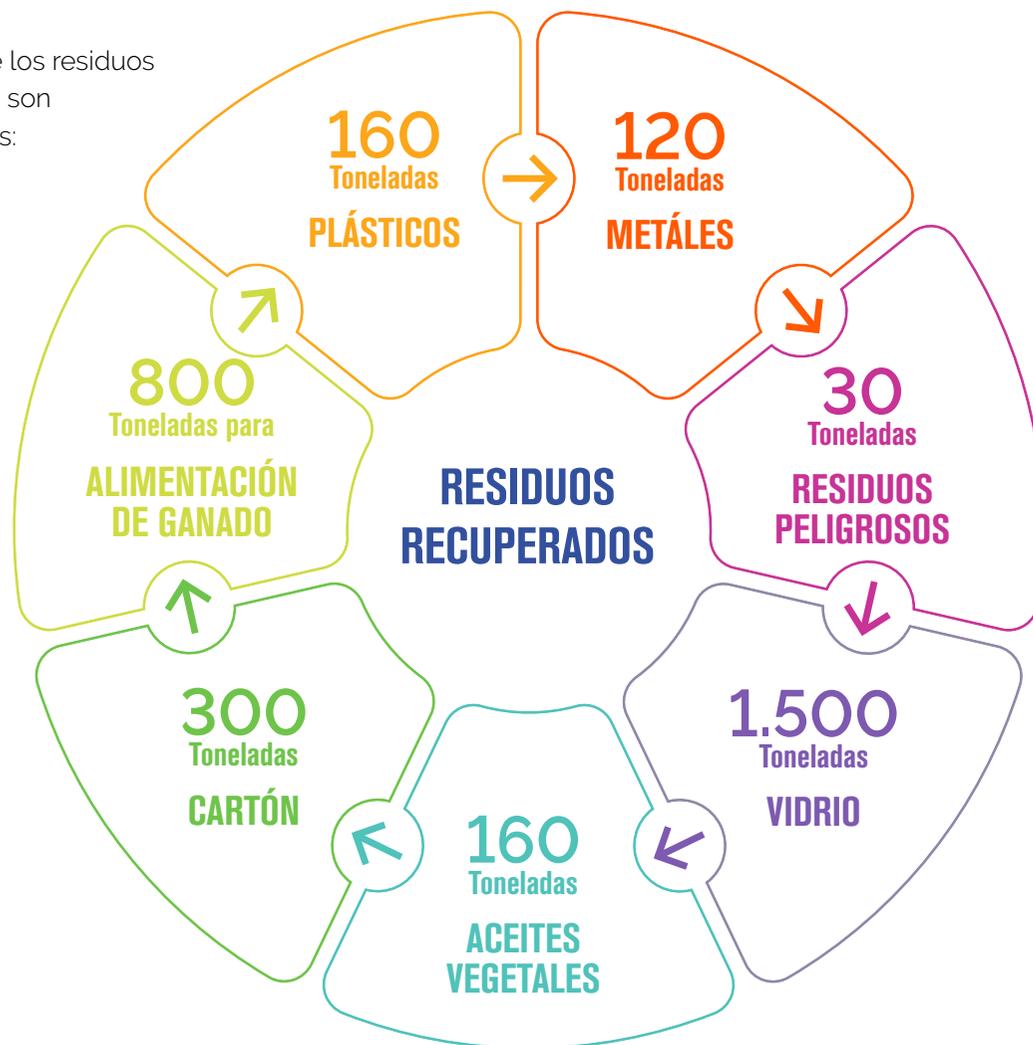
Mejora de los planes de mantenimiento preventivo para optimizar los consumos



GESTIÓN DE RESIDUOS

Este año ha significado el periodo de maduración y afianzamiento de nuestro sistema de gestión de residuos. Los resultados han sido muy satisfactorios ya que se han incrementado notablemente los residuos recuperados, concretamente más de un 300% respecto al año 2016 en que se puso en marcha el programa. Podemos resaltar la mejora significativa en la recuperación de residuos peligrosos y de aceites vegetales usados.

Los datos de los residuos recuperados son los siguientes:



AGUA

El manejo y tratamiento adecuado del agua es sumamente importante para el desarrollo de la industria turística y supone uno de los recursos estratégicos de la compañía. En este periodo hemos favorecido medidas para el ahorro de consumos y mejora en el tratamiento de las aguas post consumo. Las acciones se resumen en lo siguiente:

Las acciones desarrolladas han sido:



 <p>Revisión de nuestros planes de mantenimiento de todas las instalaciones relacionada con el agua</p>	 <p>Construcción de una nueva planta de tratamiento de aguas residuales en el complejo Playa Nueva Romana</p>	 <p>Optimización del funcionamiento de todas las plantas de aguas residuales de los Hoteles Bahía Príncipe</p>	 <p>Instalación de equipos para el ahorro de consumo</p>	 <p>Implementación de buenas prácticas en el uso del agua</p>
---	---	--	--	---



BIODIVERSIDAD

Nuestras líneas estratégicas incluyen trabajar de forma respetuosa con las especies y sus entornos, fomentando acciones de conservación y mejora de los hábitats.

Este 2017 nos hemos centrado en:

Plantar especies autóctonas en los espacios ajardinados de los hoteles para fomentar la biodiversidad local



Colaborar con asociaciones locales para la **conservación de especies y hábitats** en nuestro entorno

Planificar compras respetando vedas y otros criterios de **pesca sostenible**

Identificar especies con potencial invasor y planificar su erradicación



La base de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa es la mejora de la comunicación interna y externa de nuestros compromisos, así como el incremento de la sensibilización sobre los principales problemas ambientales del sector y la influencia de cada individuo en esos impactos, proponiendo buenas practicas de forma individualizada para conseguir reducirlos y favorecer el manejo sostenible de los recursos.

Este año hemos trabajado en:

- ▶ Formar a miles de colaboradores de todas las Divisiones del Grupo, principalmente en Bahia Principe Hotels & Resorts, en la implantación de buenas prácticas ambientales, a través de formaciones específicas, prácticas operacionales y mediante actividades realizadas para celebrar los Días Mundiales Ambientales definidos en la compañía: Día Mundial de las emisiones de CO2, el día del agua, la hora del planeta, el Día Mundial del Medio Ambiente, el Día Mundial del Reciclaje, el Día Mundial de la limpieza de playas.
- ▶ Comunicar a millones de clientes que Bahia Principe Hotels & Resorts utiliza la sostenibilidad como herramienta de cambio para sus destinos y que ellos son parte de él. Para ello, se han realizado actividades para la conmemoración de los Días Mundiales en todos nuestros hoteles. Se ha diseñado un video de consejos ambientales – Ecotips instalado en la televisión de las habitaciones y pantallas en las diferentes recepciones de los hoteles.

Nuestros retos ambientales para el futuro son:

- ▶ Fomentar la utilización de las energías renovables
- ▶ Seguir renovando 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 más 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 de plantas autóctonas
- ▶ Establecer sinergias con grupos activos y asociaciones locales para desarrollar proyectos comunes de conservación





Grupo Piñero
6. RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD

Como grupo referente que somos, seguimos manteniendo los más prestigiosos galardones internacionales de calidad y sostenibilidad que se otorgan en el sector turístico.



<i>República Dominicana</i> Punta Cana, Bávaro			
Grand Bahia Principe Punta Cana *****	✓		
Luxury Bahia Principe Ambar *****	✓		
La Romana			
Grand Bahia Principe La Romana *****	✓		
Samaná			
Grand Bahia Principe El Portillo *****	✓		
Grand Bahia Principe Cayacoa *****	✓		
Luxury Bahia Principe Cayo Levantado ***** GL	✓		
<i>México</i> Riviera Maya			
Grand Bahia Principe Tulum *****	✓	✓	✓
Grand Bahia Principe Coba *****	✓	✓	✓
Luxury Bahia Principe Akumal *****	✓	✓	✓
Luxury Bahia Principe Sian Ka'an *****	✓	✓	✓
<i>Jamaica</i> Runaway Bay			
Grand Bahia Principe Jamaica *****	✓		

OTROS RECONOCIMIENTOS DESTACADOS

Premios Honoríficos a Don Pablo Piñero



- Don Pablo Piñero, nuestro presidente y fundador, recibió la **Medalla CIMET**. Una distinción que fue recogida por sus hijas, Isabel y Encarna Piñero, en el marco de la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR).



- Acompañadas por Carlos Rosique, Delegado de Soltour en Valencia, Doña Isabel García e Isabel Piñero acudieron a la 4ª Cumbre Mundial de Agencias de Viajes para recoger el premio a título póstumo **Matilde Torres**, para nuestro presidente y fundador Don Pablo Piñero, por su trayectoria en el sector al frente de empresas referentes como Soltour y Bahía Príncipe.



- La institución Fomento del Turismo de Mallorca, hizo entrega de la **Medalla de Oro** a nuestro fundador Don Pablo Piñero, en reconocimiento de su trayectoria personal y profesional dentro del sector turístico de Mallorca. El galardón fue recogido por nuestra Consejera Delegada Encarna Piñero, quien estuvo acompañada por varios miembros de la familia.



- Hemos recibido 7 de los galardones más importantes de TripAdvisor, gracias a las opiniones de nuestros huéspedes. El famoso portal de opiniones TripAdvisor ha hecho públicos los premios **Travelers Choice**.

Este año hemos obtenido un total de 7 galardones para los siguientes hoteles Bahia Principe:

En la categoría Todo Incluido España:

- Sunlight Bahia Principe Costa Adeje (nº 8).

En la categoría Todo Incluido Mundo:

- Luxury Bahia Principe Cayo Levantado (17).
- Luxury Bahia Principe Samaná (18).

En la categoría Todo Incluido Caribe:

- Luxury Bahia Principe Cayo Levantado (nº2).
- Luxury Bahia Principe Samaná (nº 3).
- Luxury Bahia Principe Esmeralda (nº 21).
- Grand Bahia Principe El Portillo (nº 22).

- Seguimos manteniendo el nivel de excelencia y 12 de nuestros hoteles reciben el **Certificado de TripAdvisor**.

- Bahia Principe Hotels & Resorts, galardonada con el **premio ADOTUR** por la Asociación Dominicana de Empresas Intermediarias de Turismo (Adotur) y el Banco Popular Dominicano, como mejor cadena hotelera de 2017, premio que se celebraba por primera vez.

- Nuestro golf en el destino maya, Riviera Maya Golf Club ha sido nombrado como el Mejor Golf en México y centro América por la prestigiosa revista Golf Digest. En su ranking Editor's Choice 2017 **'Best golf resorts of the Americas Mexico/Central'** coloca nuestro campo de golf en primera posición. Es una gran noticia para el grupo puesto que Golf Digest se trata de una revista muy reconocida en el mundo del golf mundial.

- El Turoperador estadounidense APPLE VACATIONS otorga a Bahia Principe siete premios **Golden** y elige mejor hotel familiar del Caribe a Luxury Bahia Principe Fantasia **premio Crystal Award**

Bandera Azul



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

Playas Limpias



Por noveno 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.



