



GRUPO PIÑERO

Memoria de Sostenibilidad
2019

Índice

1 - Entrevista a Encarna Piñero

2 - Nuestra razón de ser

- 2.1 Quiénes somos
- 2.2 Unidades de negocio
- 2.3 Dónde estamos
- 2.4 Hitos alcanzados en 2019
- 2.5 Premios y reconocimientos
- 2.6 Principales indicadores 2019
- 2.7 Hacia dónde nos dirigimos

3 - Ejemplaridad

- 3.1 Responsabilidad Corporativa
- 3.2 Estructura de Responsabilidad Corporativa
- 3.3 Relación con los grupos de interés
- 3.4 Materialidad
- 3.5 Contribución al Desarrollo Sostenible
- 3.6 Derechos Humanos
- 3.7 Gestión de recursos no financieros

4 - Colaboración

- 4.1 Nuestros Colaboradores
- 4.2 Nuestros Proveedores
- 4.3 Nuestra Comunidad local

5 - Respeto

- 5.1 El Medio Ambiente
- 5.2 Fundación eco-Bahia

6 - Pasión

- 6.1 Nuestros Clientes
- 6.2 Nuestros productos y servicios

7 - Mejora continua

- 7.1 Modelo de negocio
- 7.2 Modelo de gobierno
- 7.3 Modelo de cumplimiento
- 7.4 Políticas de Sostenibilidad
- 7.5 Riesgos

8 - Anexos

- I-Información fiscal
- II-Certificaciones de Sostenibilidad
- III-Tablas de RRHH
- IV-Acerca de esta memoria
- V- Índice de contenidos GRI
- VI-Contenidos del EINF



Entrevista a Encarna Piñero

¿Qué balance haces del año 2019?

Este año el sector turístico, pese a mantener un crecimiento global superior a la media de la economía, ha tenido un crecimiento ligeramente inferior a años anteriores. El 2019, ha sido un año convulso para el sector, ya que ha tenido importantes impactos negativos como: la crisis del sargazo en las costas del Caribe mexicano, la quiebra del tour operador británico Thomas Cook o la campaña de desprestigio que cuestionó los niveles de seguridad en la República Dominicana, un destino clave para nuestra compañía.

A pesar de este contexto, 2019 ha sido un año donde se han definido los ejes estratégicos de la compañía, así como la nueva cultura y valores que marcarán los próximos años, ya que vivimos en un entorno volátil e incierto, y continuamente debemos adaptarnos al nuevo panorama social, ambiental y económico.

Hoy más que nunca, las organizaciones debemos tener la capacidad de medirnos y evolucionar en un entorno cambiante, debemos ser capaces de dominar la gestión del cambio.

Tenemos claro que, ante todo, somos un grupo de personas trabajando para personas. Es por este motivo que hemos establecido una serie de compromisos internos que se alinean con los valores que rigen nuestra manera de hacer. Así, este año hemos comenzado a liderar nuestro propio proceso de evolución, preparándonos, pero sobre todo enfrentándonos a nuevos retos, apoyándonos siempre en la innovación y desarrollo, en la digitalización y en nuestro compromiso con la Sostenibilidad, pero sobre todo abanderando unos valores que nos muestran el camino y definen nuestra personalidad. Queremos seguir creando valor compartido, valor social y ambiental, además del económico, integrando cuestiones sociales y medioambientales para generar confianza en nuestros grupos de interés.

Grupo Piñero sigue siendo una empresa 100% familiar...

Desde nuestra fundación en 1977 somos un grupo turístico español familiar, presente en toda la cadena de valor de la industria vacacional a través de diferentes unidades de negocio. Desde nuestros inicios hemos querido trasladar esa pasión familiar por el negocio creando lazos fuertes entre nuestras marcas, generando experiencias humanas únicas e identificando oportunidades de negocio que nos permitan seguir creciendo y hacer extensiva nuestra filosofía más allá de la organización.

¿Qué ha supuesto para el Grupo el lanzamiento de la nueva identidad de marca corporativa?

Coincidiendo con el relevo generacional iniciamos un proceso de profunda evolución organizacional, sin perder de vista en ningún momento el legado de nuestro padre y nuestra esencia 100% familiar, con el objetivo estratégico de dotar al Grupo de la competitividad necesaria para afrontar con éxito los retos de futuro. Nuestra cultura corporativa ha evolucionado hacia un modelo más participativo y eficiente.

Al tiempo hemos lanzado una nueva imagen corporativa que nos representa con una única e inspiradora razón de ser " Crear vivencias emocionantes". El sol, que durante 20 años ha sido el emblema de



Entrevista a Encarna Piñero

la compañía, evoluciona con un nuevo anagrama equilibrado, simétrico, sólido y ligero, que además pretende transmitir unión, trabajo en equipo, dinamismo, excelencia y celebración. De este modo, se supera la idea de “sol y playa” asociada únicamente a vacaciones, añadiendo al símbolo otras dimensiones que completan mejor la nueva realidad del grupo y su diversificación empresarial.

¿Y el refuerzo del Plan Estratégico bajo el propósito de “Crear experiencias emocionantes”?

Esto es esencial. Nos hemos marcado como objetivo potenciar nuestro liderazgo como compañía responsable y bajo el propósito “Crear vivencias emocionantes” para clientes y colaboradores, hemos diseñado un plan estratégico centrado en tres ejes estratégicos: **Innovación y Desarrollo**, bajo el que llevaremos a cabo proyectos globales que potencien y aprovechen las sinergias entre empresas del grupo, orientados a aportar más y mejores espacios para fortalecer la experiencia final del cliente; **Digitalización**, con la tecnología como vía de crecimiento a través de la puesta en marcha de herramientas que permitan una interacción más estrecha y un mayor conocimiento de nuestros clientes, así como procesos más eficientes; y **Sostenibilidad**, como compromiso transversal y a largo plazo con el que contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por Naciones Unidas y construir un modelo de negocio rentable, responsable, competitivo y sostenible.

¿Qué supone para el Grupo Piñero haberse sumado a los desafíos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Un enorme reto. No se trata únicamente de mejorar nuestra imagen corporativa, es un compromiso asumido desde la responsabilidad. Ya en 2017, nos adherimos a la Red Española del Pacto Mundial y desde entonces hemos venido trabajando activamente para alinear a nuestra estrategia empresarial con los principios en materia de Derechos humanos y laborales, protección del Medio Ambiente y lucha contra la corrupción que defiende el Pacto. En 2019 hemos reafirmado ese compromiso contribuyendo a 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, tanto de forma directa como indirecta. Estamos convencidos de que debemos continuar trabajando en esta línea, como decía antes, por compromiso y responsabilidad, pero también desde la constatación de que esta estrategia nos hace más fuertes y competitivos como empresa.

¿Cómo se han abordado los principales retos sociales?

La preocupación por los aspectos sociales forman parte de nuestro ADN. Queremos que nuestros colaboradores puedan desarrollarse tanto personal como profesionalmente, en un entorno de trabajo seguro y saludable en el que haya un trato equitativo y justo para todos. En 2019 hemos continuado apoyando el programa Empresa Saludable que tiene como objetivo mejorar el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y sus familias con una inversión de 1.640.380 euros.

Nuestra preocupación va más allá de nuestros recursos humanos. Somos también conscientes de que nuestra responsabilidad requiere un compromiso activo con las condiciones de vida y

el desarrollo de nuestros vecinos en las comunidades locales de los destinos donde operamos. Por ello realizamos proyectos y nos involucramos en iniciativas que promueven la mejora del bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, el fomento de hábitos saludables, la cobertura de necesidades básicas, el deporte y la educación dando prioridad a los niños y a los jóvenes en riesgo de exclusión.

En 2019 hemos continuado con la contratación del 90% de proveedores y colaboradores locales como forma de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de los destinos donde operamos.

¿Y los ambientales?

Para el sector turístico la lucha contra el cambio climático es una prioridad. Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de disfrutar de un trozo de paraíso durante su estancia y queremos seguir haciéndolo en el futuro. Es nuestra obligación proteger esos paraísos naturales. Por eso queremos que nuestro modelo empresarial sea responsable y sostenible.

Con ese fin hemos desarrollado una hoja de ruta que, desde nuestra perspectiva, nos permite afrontar los principales retos ambientales de forma directa y efectiva. La estrategia se centra en reducir la dependencia de los combustibles fósiles, gestionar de forma eficiente los recursos naturales, conservar la biodiversidad y trabajar nuestros procesos bajo el marco de la “economía circular”.

¿Podrías darnos algunos ejemplos de algunos de los proyectos en los que estáis trabajando de cara al año 2020?

Este año, hemos puesto en marcha el **Plan de Gestión Integral del Litoral** en los tres países del Caribe en los que estamos presentes. Su objetivo principal es planificar y gestionar los territorios de forma sostenible, administrando sus recursos naturales y preservando sus valores.

Se han establecido cinco programas principales dentro de los que se enmarcarán una serie de proyectos específicos.

1. “Samaná Biodiverso” con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre la importancia de la biodiversidad para el desarrollo sostenible de Samaná (República Dominicana) y promover acciones encaminadas a una mejor gestión de los recursos.
2. “Agua limpia” cuyo desarrollo se centra en mejorar la gestión del agua en las propiedades y apoyar a las comunidades para lograr un uso sostenible de este vital recurso.
3. “PlayaS” que se enfoca en un manejo sostenible de las playas, fomentando los mecanismos para restablecer los procesos naturales, frenar la erosión y asegurar su estabilidad
4. “Flora Viva” mediante el que se potencia la producción y utilización de especies de flora nativa en las propiedades como forma de atraer biodiversidad y mejorar el estado de los ecosistemas.

Entrevista a Encarna Piñero

5. “Corales por la resiliencia” centrado en mejorar las poblaciones de corales en los entornos cercanos a nuestras propiedades con el fin de fortalecer la adaptación al Cambio Climático y reducir riesgos derivados

Entre las iniciativas ya iniciadas en 2019, cabe destacar dentro del Programa “PlayaS” la implantación de barreras de sargazo en las playas de Riviera Maya en México gracias a un sistema no invasivo y respetuoso con la fauna y la flora marina. La implementación de este sistema, acompañado de un equipo multidisciplinar de biólogos marinos, oceanógrafos, ingenieros y buzos ha conseguido reducir en un 95% la presencia de sargazo en la playa.

También quiero poner de relieve que nuestra Fundación Ecológica Bahía Príncipe ha cumplido 20 años desarrollando proyectos de conservación, mantenimiento y mejora de los recursos naturales del estado de Quintana Roo, en México. Desde su fundación en 1999, trabaja cada día en concienciar a clientes y colaboradores de Bahía Príncipe, así como a la población local, sobre la importancia de cuidar el Medio Ambiente, además de ejecutar acciones de conservación de los recursos naturales, con el fin de integrar la actividad turística en el entorno.

¿Qué mensaje le mandarías al sector?

Nuestro sector es muy competitivo y fragmentado, trabajamos en mercados muy maduros en los que existen retos de enorme calado a los que no se puede dar una respuesta individual. Hemos aprendido a apreciar la importancia de trabajar juntos. Nuestros competidores también son nuestros mejores socios y aliados. Competencia y colaboración van de la mano en un mundo cada vez más complejo. Respetando escrupulosamente la independencia y autonomía de cada uno es evidente que ante problemas de envergadura que nos afectan a todos, la respuesta más eficaz es la que se apoya en la coordinación de esfuerzos entre las empresas que comparten objetivos.

Os animo a todos a adentraros en nuestra Memoria de sostenibilidad para conocer los hitos más destacados de la compañía en 2019 y quiero hacerlo enviando un mensaje de confianza en el futuro. Los problemas a los que nos enfrentamos en 2019 han quedado empujados por la magnitud de los retos que nos trajo el año 2020. Sin embargo, a pesar de las dificultades que sin duda nos esperan o quizás precisamente por ellas, nuestra apuesta estratégica es hoy aún más sólida. Ajustaremos las prioridades y el ritmo de nuestro paso pero no nos desviaremos de nuestra esencia y de nuestros compromisos. Estamos convencidos de que así somos más fuertes.

No quiero despedirme sin dejar de expresar mi profundo agradecimiento a nuestros colaboradores, a nuestros proveedores, a nuestros clientes y todas las personas que han compartido con nosotros estos años de trabajo y experiencias emocionantes que han hecho que hoy seamos un Grupo Turístico de referencia.



A low-angle, upward-looking photograph of a forest. Several tall, slender tree trunks, likely birches, rise from the bottom of the frame towards the top, creating a strong sense of height and verticality. The bark of the trees is light-colored with dark, horizontal lenticels. The branches are bare and intricate, filling the upper half of the image against a pale, overcast sky. The overall color palette is muted, consisting of various shades of beige, tan, and light brown, giving it a vintage or sepia-toned appearance.

02

Nuestra
razón de ser

2.1 Quiénes somos

Con una trayectoria de más de 40 años, somos un grupo turístico español con sede en Palma de Mallorca y presente en toda la cadena de valor de la industria vacacional a través de nuestras diversas unidades de negocio.

Desde la fundación del Grupo en el año 1977 por Pablo Piñero, hemos querido trasladar nuestra pasión familiar por el negocio creando lazos fuertes entre nuestras marcas, generando experiencias humanas únicas e identificando oportunidades de negocio que nos permiten seguir creciendo y hacer extensiva nuestra filosofía más allá de la organización.

Somos un grupo turístico familiar, cuya idea de familia va más allá de Piñero y alcanza a todos aquellos que forman parte de nuestro día a día.

Concebimos la familia como una actitud que nos permite trasladar lo mejor de cada uno al desempeño diario de nuestro negocio, así como conectar a personas y transmitirles nuestra generosidad e inclusividad.

Una forma de entender el negocio que nace desde dentro y queremos compartir con todos los que componen nuestro mundo.

“Familia, es mucho más”

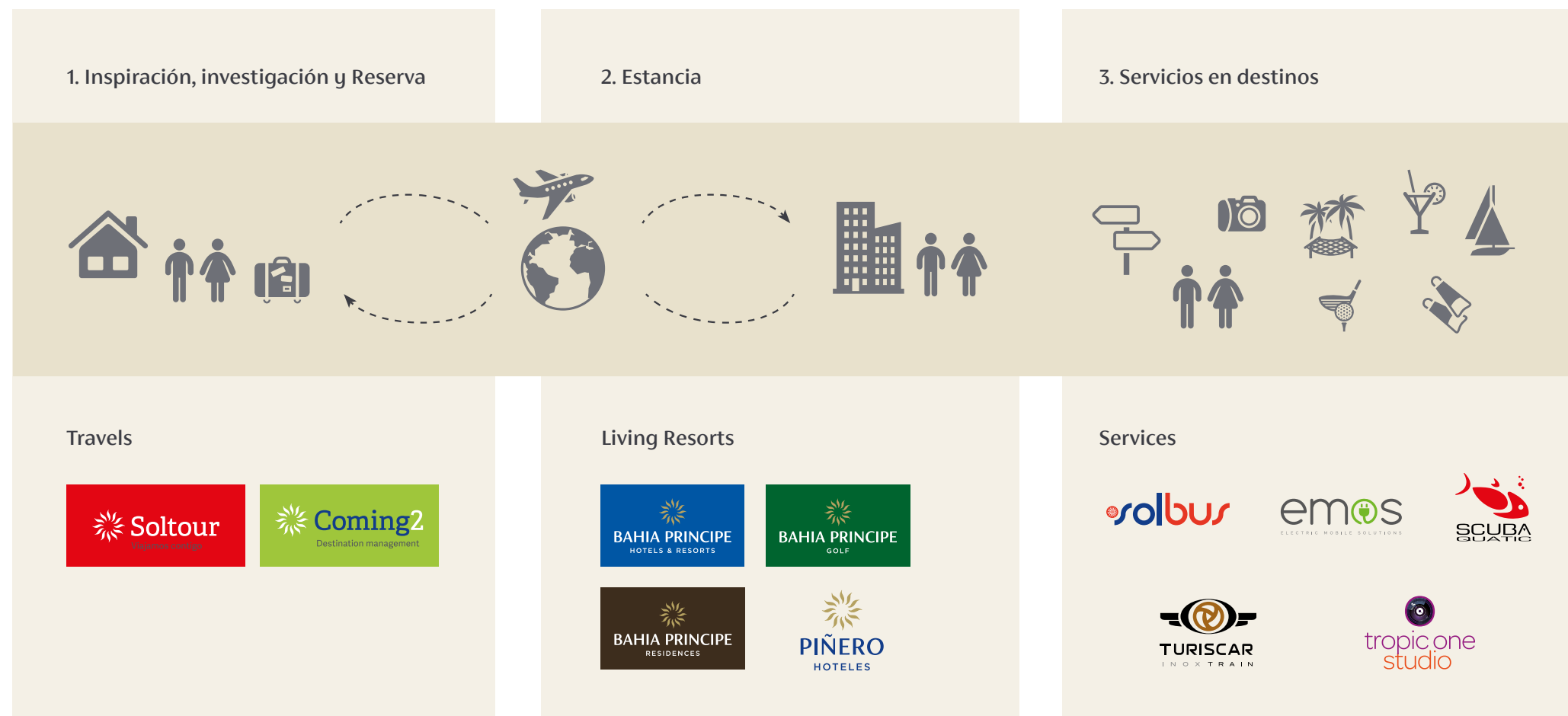


de izquierda
a derecha:
Lydia Piñero,
Isabel García Lorca
Isabel Piñero y
Encarna Piñero

2.2 Unidades de negocio

Creamos vivencias emocionantes

Existimos para crear vivencias emocionantes, ya sea durante unas vacaciones, viviendo en alguno de nuestros residenciales o disfrutando de un viaje de Golf.



2.2 Unidades de negocio

1. Travels: inspiración, investigación y reserva

Mediante estas marcas acompañamos a clientes de agencias, touroperadores durante sus vacaciones, desde el lugar de origen hasta el destino.



A través de Soltour nos centramos en la elaboración y la venta de paquetes turísticos, dotando de valor añadido a la compra del viaje, desde la no dependencia de grupos integrados verticalmente y la defensa de la tuoperación tradicional. Nacido en 1976 como primera unidad de negocio, ha ido evolucionando hasta conformar una oferta turística integrada y completa y alcanzar el liderazgo en sol y playa en el Caribe y en los mercados de España y Portugal.



Puntos de ventas
8.810



Viajeros
274.690



Coming2 es nuestra empresa de receptivo, mediante la cual gestionamos servicios en destino para clientes B2B. Desde la acogida y despedida de viajeros en destino, hasta su acompañamiento durante sus vacaciones (excursiones o eventos de distinta índole). Su valor añadido viene de la mano del control sobre la experiencia final del visitante. – Traslados y excursiones



Destinos receptivo
5

Clientes asistidos
733.000

2.2 Unidades de negocio

2. Living Resorts: estancia

Living Resorts aúna nuestra actividad hotelera, residencial y de campos de golf, explotando principalmente complejos turísticos y residenciales en España y el Caribe, potenciando al máximo las sinergias entre nuestras empresas. Esta actividad la desarrollamos a través de la marca Bahía Principe, que estructura su oferta en dos subdivisiones:



Bahía Principe Hotels & Resorts

La subdivisión hotelera cuenta en la actualidad con 25 establecimientos en régimen de ‘todo incluido’, caracterizados por sus ubicaciones exclusivas en primera línea de playa, por sus espectaculares entornos, por la calidad de sus servicios y por su amplia gama de servicios complementarios. El portfolio de establecimientos se presenta bajo cuatro marcas diferentes:



Bahía Principe Luxury	8
Bahía Principe Fantasia	2
Bahía Principe Grand	11
Bahía Principe Sunlight	4
Piñero Hoteles	2

Total Hoteles
27



Rep. Dominicana	7.108
México	3.236
Jamaica	1.375
España	2.434

Total Habitaciones
14.153



Piñero Hoteles

Grupo Piñero cuenta con dos hoteles en Palma de Mallorca en el segmento de 3 estrellas que operan bajo la marca Piñero Hoteles. Su ubicación en una de las playas más conocidas de la isla lo convierte en una estupenda elección para viajes en grupo o en familia.



2.2 Unidades de negocio



Bahia Principe Residences

Es la subdivisión inmobiliaria encargada de desarrollar y gestionar urbanizaciones de lujo en el Caribe. Cuenta con dos complejos residenciales: Riviera Maya (México) y Playa Nueva Romana (República Dominicana) bajo la titularidad del Grupo.



Bahia Principe Golf

Dedicada al mundo del golf, esta subdivisión cuenta con cuatro campos en propiedad. Integrados en los complejos de Riviera Maya (México) y La Romana (República Dominicana) que suman un total de 54 hoyos.



Viviendas proyectadas
13.000



Superficies (m2)
12.069.598



Campos de Golf
4



Nº Hoyos
54



Diseñadores:
Robert Trent Jones II
y Maverick Golf



2.2 Unidades de negocio

3. Services: servicios en destino

Completamos nuestra oferta de servicios en destino bajo las siguientes marcas, enriqueciendo así la cadena de valor del viaje.



Transporte terrestre en República Dominicana



Comercialización de vehículos eléctricos para el transporte turístico en complejos o ciudades



Realización de actividades acuáticas en el entorno de los hoteles



Diseño y pre-ensamblaje de vehículos eléctricos



Transporte marítimo en República Dominicana



Servicio de fotografía y video profesional

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

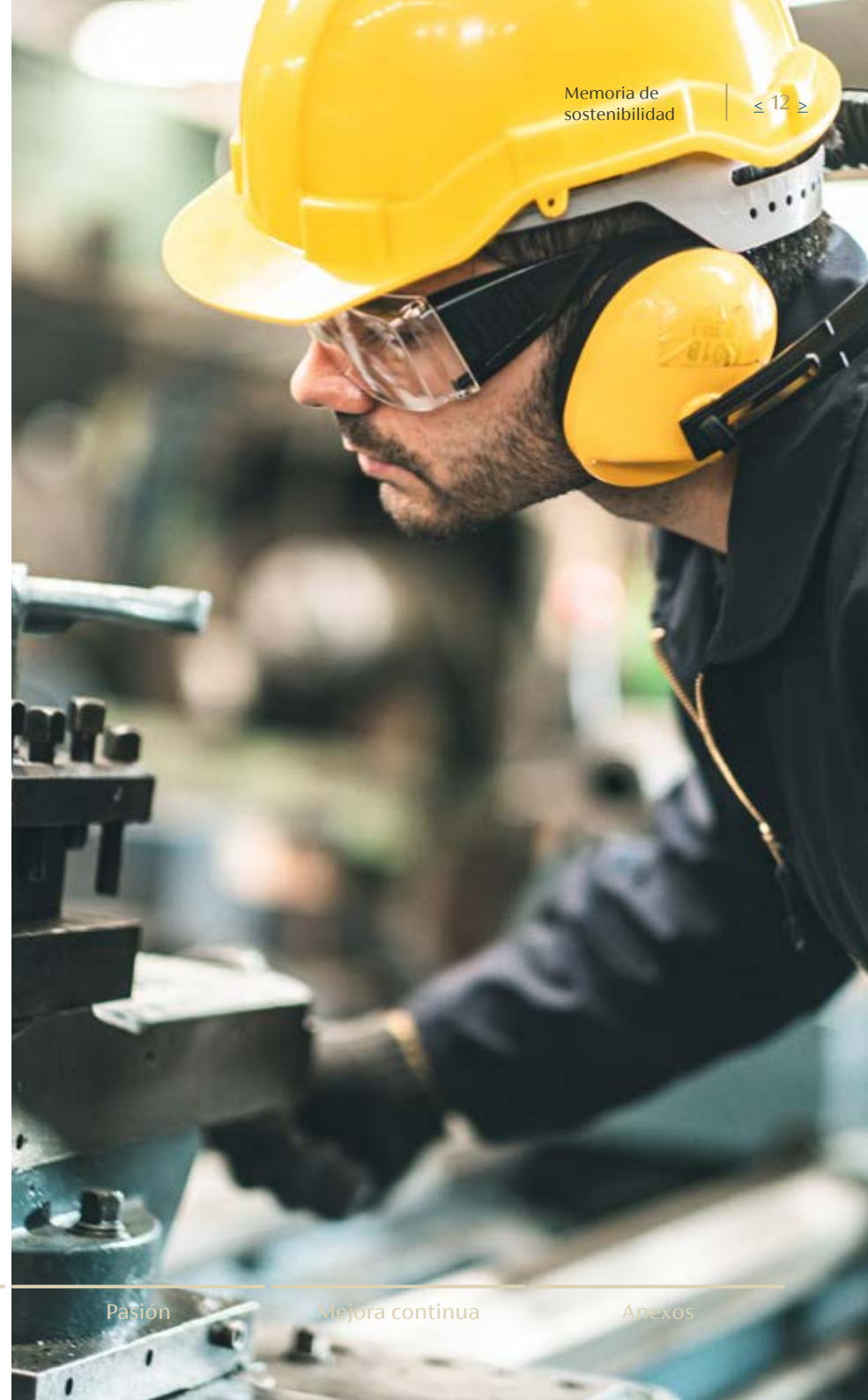
Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos

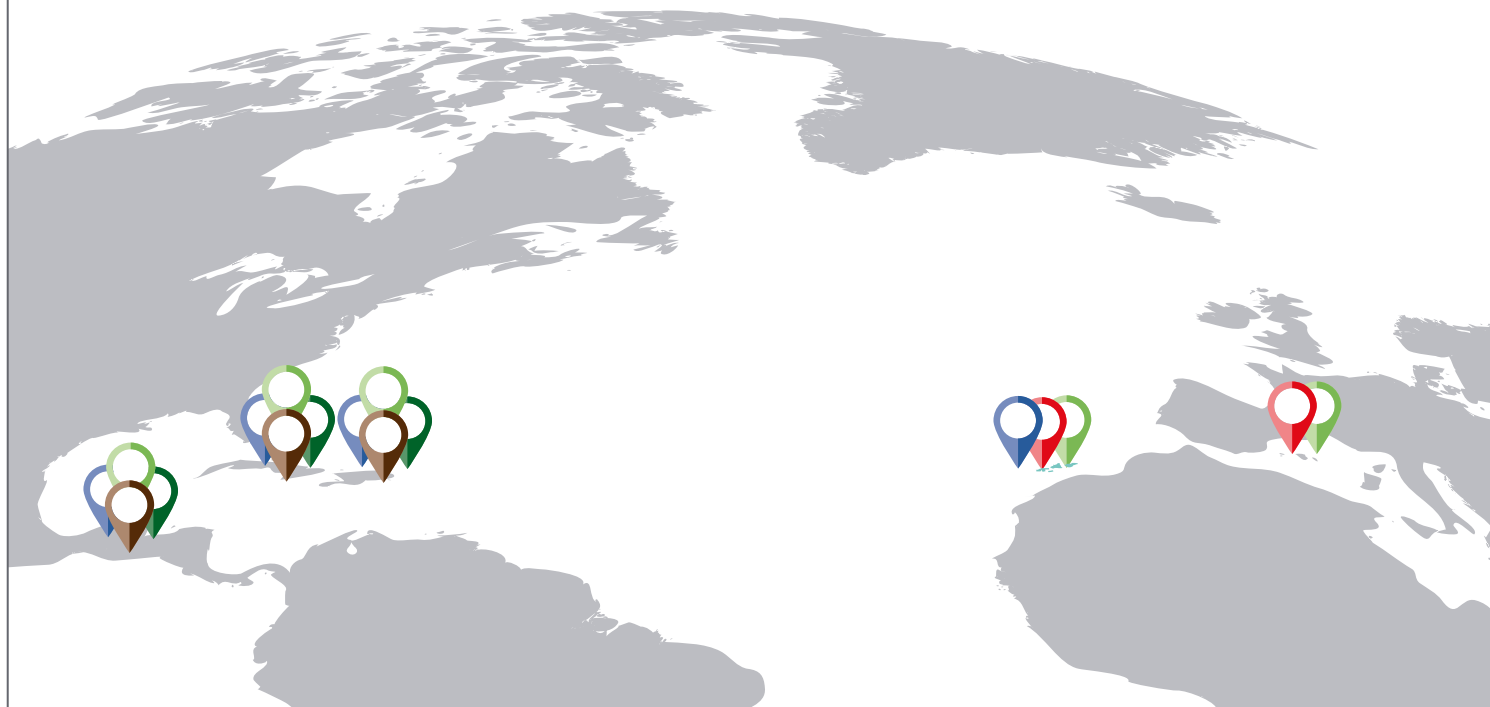


2.3 Dónde estamos

En la actualidad, ocupamos posiciones de liderazgo internacional y gestionamos 9 millones de estancias turísticas al año de clientes de más de 30 países.



"Hemos acabado el año con 15.684 días
creando vivencias emocionantes"



2.4 Hitos alcanzados en 2019

Enero

Participación en la Feria Internacional de Turismo en Madrid, Fitur

Introducimos pulseras inteligentes en nuestros hoteles para agilizar la gestión y mejora la experiencia de los usuarios

Febrero

Según TripAdvisor, el Luxury Bahia Principe Cayo Levantado es el mejor hotel "todo incluido" en el Caribe

Organizamos el primer torneo de golf en República Dominicana

Marzo

Nos sumamos a "La Hora del Planeta"

Presentación oficial a TTOO en Date el Hotel Luxury Bahia Principe Amar en República Dominicana

Abril

Celebramos el Día Mundial de la Salud con actividades entre nuestros colaboradores y huéspedes

Rivera Maya Golf Club, entre los mejores resorts de Golf de México y Centro América

Mayo

Volvemos a conectar con vuelos directos a España con el paraíso dominicano Samaná

Firmamos un acuerdo con la Federación Balear de Golf, como muestra de nuestra apuesta por este deporte

Torneo Bahia Principe Open en República Dominicana

Junio

Celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente

Bahia Principe Hotels & Resorts recibe 11 Certificados de Excelencia TripAdvisor

Julio

Firmamos nuestra primera financiación sostenible con BBVA

En Riviera Maya, reducimos en un 95% la presencia de sargazo con un sistema pionero de barreras

XII edición del Campeonato Latinoamericano de Golf en Riviera Maya

Agosto

El 86% de nuestros hoteles de Bahia Principe Hotel & Resorts en España se abastecen con energía renovable

Septiembre

Colaboramos con Logicalis para convertirnos en una compañía data-centric

Nos sumamos a la campaña de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Octubre

Somos galardonados en los Premios IDC CIO 2019 por nuestra transformación digital

Clausuramos con éxito la I Convención Gastronómica del Chefs de República Dominicana

Noviembre

Firmamos un acuerdo de colaboración con Intedis y el Ayuntamiento de Mula en el ámbito de la discapacidad

La fundación Eco-Bahía cumple 20 años

Certificación EarthCheck de los hoteles de México

Diciembre

Reforzamos nuestro plan estratégico presentando una nueva imagen de marca

Celebramos 20 años en México

Impulsamos nuestra transformación digital de la mano de IBM

2.5 Premios y reconocimientos

Los hitos mas significativos del año 2019

Grupo Piñero

- Premio de Turismo por el Diario de Mallorca

El Diario de Mallorca reconoció a Grupo Piñero por su trayectoria en el ámbito de Turismo.

- **Premio al Mejor Proyecto de Plataforma digital para el lanzamiento de nuevos servicios digitales alineados con el negocio.**

IDC Research España, reconoce el compromiso de la compañía en su proceso de transformación digital.

- **Mejor Iniciativa empresarial por Actualidad Economica**

Nuestro Plan de Gestión Integral del Litoral fue considerado a juicio de los lectores de la Revista Actualidad económica, como MEJOR INICIATIVA EMPRESARIAL

- **Distintivo de la asociación Mallorca Sense Fam**

La asociación nos hizo entrega del distintivo como reconocimiento a colaboración que venimos realizando desde hace años

En Grupo Piñero trabajamos día a día para consolidarnos como un Líder en el mercado turístico internacional en Innovación y desarrollo, digitalización y en sostenibilidad



2.5 Premios y reconocimientos

APPLE VACATION

7 Golden Apple a los hoteles

Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Grand Tulum
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an
Bahia Principe Luxury Ámbar
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Fantasía Punta Cana

1 Noble Beach Prize Winner

Bahia Principe Fantasía Punta Cana

BOOKING

3 Guest Reviews Awards 2018

Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an

1 Booking.com por el crecimiento en ventas

Bahia Principe Grand Bavaro

HOTELS.COM

12 Loved By Guests 2019

Bahia Principe Fantasía Punta Cana
Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Grand el Portillo
Bahia Principe Grand la Romana
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Luxury Samaná
Bahia Principe Luxury Esmeralda
Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an
Bahia Principe Sunlight Tenerife
Bahia Principe Sunlight San Felipe

2 100 Top All Inclusive de 2018

Bahia Principe Sunlight Tenerife
Bahia Principe Luxury Esmeralda

DELTA VACATION

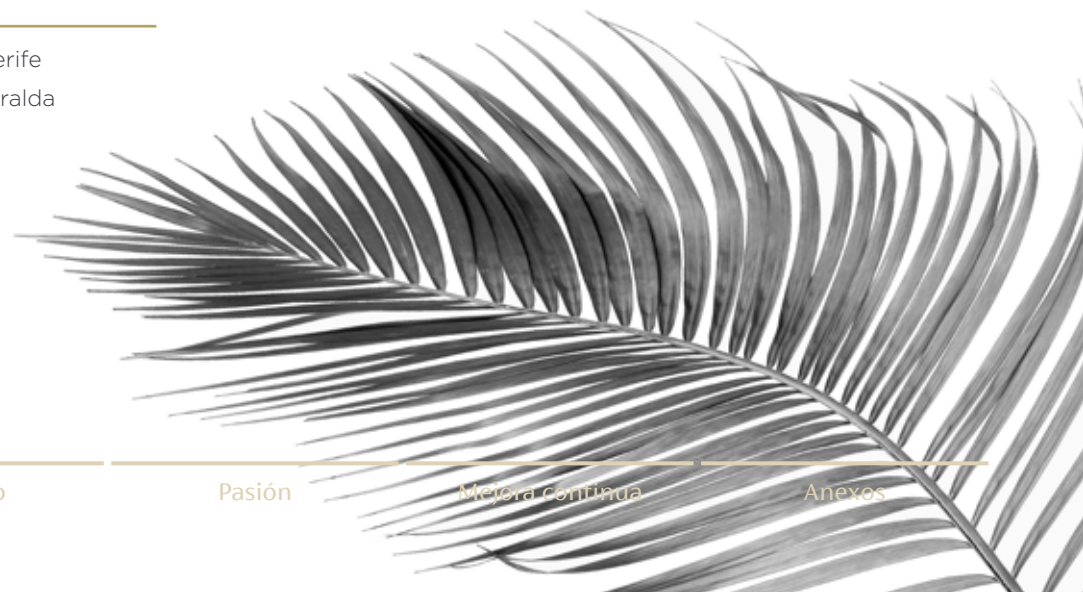
4 Quality Assurance

Bahia Principe Luxury Ámbar
Bahia Principe Grand Punta Cana
Bahia Principe Luxury Principe Bouganville
Bahia Principe Grand Jamaica

HOLIDAYCHECK

4 Recommend Holiday Check

Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Grand El Portillo
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Luxury Samana



2.5 Premios y reconocimientos

TRIPADVISOR

11 Certificados de Excelencia

Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an
Bahia Principe Grand Aquamarine
Bahia Principe Luxury Ámbar
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Grand el Portillo
Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Luxury Samaná
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Sunlight Costa Adeje
Bahia Principe Sunlight Coral Playa

2 Travellers Choice (Todo incluido Caribe)

Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Luxury Samaná

1 Travellers Choice (Todo incluido Mundo)

Bahia Principe Luxury Cayo Levantado

1 Travellers Choice (Los más románticos)

Bahia Principe Luxury Cayo Levantado

TUI

3 Tui Top Quality 2019

Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Grand El Portillo

RCI

3 RCI Gold Crown Resort

Bahia Principe Grand Tulum
Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an

3 Premio Todo Incluido RCI Premier

Bahia Principe Grand Tulum
Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an

3 RCI Excelencia en Servicio

Bahia Principe Grand Tulum
Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an



2.6 Principales indicadores 2019

 Económicos	2019	2018
 EBITDA Consolidado	119 M€	168 M€
 Cifra de negocio consolidada	801 M€	819 M€
 Medio Ambientales	2019	2018
 Ratio de energéticos	32,61 kWh/est	30,06 kWh/est
 Total Residuos Reciclables recuperados	3.902.611 kg	3.616.413 kg
 Residuos recuperados	0,46 Kg/est	0,42 Kg/est
 Consumo de agua	1,05 m3/est	1,06 m3/est
 Movilidad Sostenible	561 vehículos eléctricos	461 vehículos eléctricos
 Emisiones CO2 a la atmosfera	8,26 Kg/est	8,68 Kg/est
 Colaboradores	2019	2018
 N° de colaboradores	14.932	15.054
 Inversión Empresa Saludable	1.640.380€	1.334.000€
 Horas de Formación	242.548	144.111
 Mujeres en el Comité Unidad de Servicios Corporativos	50%	54%
 Comunidad Local	2019	2018
 Contribución	305.208 €	248.000 €

 Proveedores	2019	2018
 % Proveedores locales	92%	95%
 Volumen de compras locales	174.791.531\$	181.977.000\$
 Clientes	2019	2018
 Global Review Index	90,7	90,7
 Net Promoter Score Hotels	35,4	28,3
 Net Promoter Score Travels	14,81	6,03
 Ratio de quejas Bahia Principe Hotels & Resorts por n° clientes	0,37	0,32
 Nivel de Satisfacción Soltour/Coming2	75,77	76,3
 Ratio de quejas Soltour/Coming2 por n° reservas	2,80	3,54
 Auditorías de calidad	5.949	5.141
 Reconocimientos	2019	2018
 N.º certificaciones de Sostenibilidad (Travelife/EarthCheck)	27	27
 Distintivo S	4	4
 Reconocimientos playas	7	7

2.7 Hacia dónde nos dirigimos

Lo que nos define

Somos una familia, cuándo éramos 15 y ahora que somos más de 15.000. Mantenemos una estrategia de negocio que nos permite crecer sólidamente y establecernos en el sector como un grupo vacacional que trabaja constantemente por mejorar las experiencias y para crear vivencias emocionantes de todos los clientes y colaboradores que conforman el día a día de nuestra actividad.

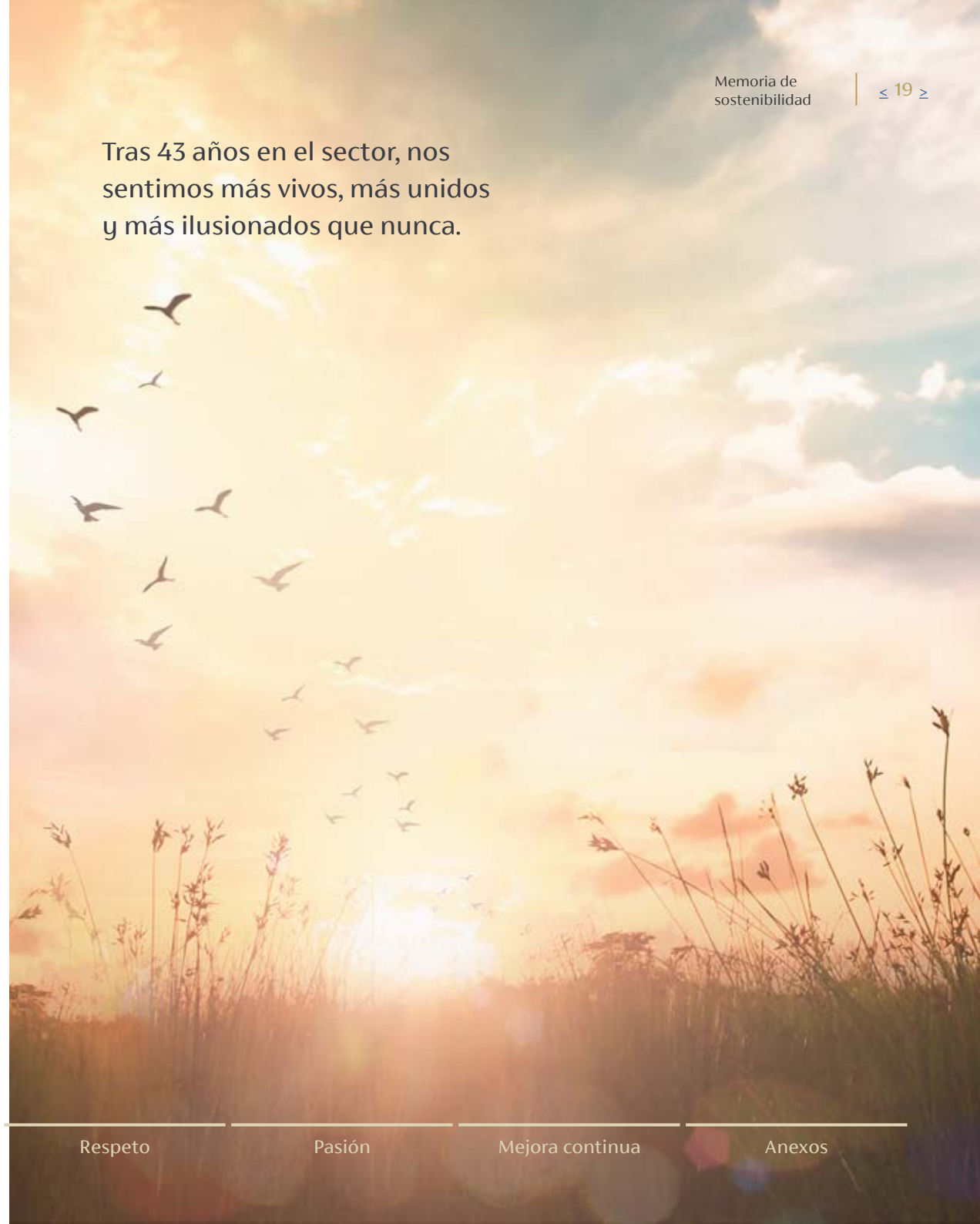
Redefiniendo nuestra visión

Nuestra cultura interna ha evolucionado hacia un espacio de mayor complicidad y eficiencia. Esto hemos querido mostrarlo con una nueva imagen que nos acoge bajo una única e inspiradora razón de ser. Queremos y trabajaremos de manera constante para seguir siendo una compañía relevante en el mercado turístico internacional, manteniendo nuestra esencia 100% familiar y gestionando nuestras actividades de forma responsable, para ofrecer la mejor experiencia a clientes y a los empleados, y contribuir activamente al desarrollo sostenible.

Cómo lo haremos

Tenemos claro que ante todo somos un grupo de personas trabajando para personas. Es por este motivo que hemos establecido una serie de compromisos internos que se alinean con los **valores** que rigen nuestra manera de hacer. Así, lideraremos nuestro propio proceso de evolución, preparándonos para nuevos retos siempre apoyándonos en la innovación y desarrollo, en la digitalización, pero sobre todo abanderando unos valores que nos muestran el camino y definen nuestra personalidad.

Tras 43 años en el sector, nos sentimos más vivos, más unidos y más ilusionados que nunca.



2.7 Hacia dónde nos dirigimos

Nuestros valores como principio rector

Los próximos capítulos de la Memoria se presentan en base a los valores que rigen los principios y la gestión de nuestra compañía. Además, en línea a los compromisos internos adquiridos, se detallarán las acciones realizadas para la consecución de los objetivos establecidos, así como la contribución realizada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Ejemplaridad

Establecemos el desarrollo sostenible como uno de los ejes estratégicos del crecimiento de nuestro negocio.

Potenciamos aquellos aspectos que han sido identificados como materiales en nuestra actividad para implementar planes de acción transversales que garanticen la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Colaboración

Velamos por la calidad de vida de nuestros colaboradores, por los empleados de nuestros proveedores y colaboramos con las comunidades locales donde estamos presentes.

Trabajamos constantemente por mejorar la experiencia de estos grupos de interés con el Grupo Piñero.



Respeto

Impulsamos el respeto hacia nuestro entorno, mediante la inclusión de medidas y planes de acción que garanticen el cuidado y la conservación del Medio Ambiente en nuestra estrategia de negocio.



Pasión

La pasión por nuestros clientes hace que los hayamos puesto en el corazón, en el centro de la gestión del Grupo.

Impulsamos la innovación y el desarrollo de nuestros productos y servicios para satisfacer y fidelizar a nuestros clientes.



Mejora Continua

Fomentamos la mejora continua a través de un modelo de gobierno sólido y que garantiza el cumplimiento de principios éticos.

Así, mediante una gestión transparente hacia todos nuestros grupos de interés, aseguramos el cumplimiento de la legislación y damos respuesta a todos los riesgos identificados para nuestra actividad.





03

Ejemplaridad

Estamos comprometidos
con el Desarrollo Sostenible,
un principio rector en nuestro
comportamiento empresarial

3.1 Responsabilidad Corporativa

Vamos un paso más allá

Tras la finalización del Plan Estratégico 2015-2018, hemos realizado un análisis de los resultados y sobre todo del significado de Responsabilidad Social Corporativa para Grupo Piñero. Como respuesta a todos ello, hemos diseñado un Plan estratégico 2019-2021 y hemos evolucionado el nombre del departamento de RSC a Responsabilidad Corporativa (RC) con el fin de eliminar el carácter social y asumiendo la responsabilidad que tenemos como compañía respecto a los impactos derivados de nuestras decisiones, de las actividades que realizamos y del medio ambiente por medio de un comportamiento transparente y ético, contribuyendo activamente al Desarrollo Sostenible



3.2 Estructura Responsabilidad Corporativa

Estructura de Responsabilidad Corporativa

Contamos con una firme estructura en RC que se organiza en:

CONSEJO RC

- Identificar y orientar las políticas, objetivos, buenas prácticas y programas y/o proyectos de responsabilidad 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 de Sostenibilidad elaborada en materia de RC.
- Elevar a la Unidad de Servicios Corporativos del Grupo, USC, los compromisos, políticas, objetivos, y proyectos de sostenibilidad y de Responsabilidad Corporativa.
- Evaluar y aprobar el presupuesto para la ejecución y desarrollo de acciones, programas y/o proyectos.

RESPONSABLE RC CORPORATIVO

- Proponer al Consejo RC políticas, procedimientos y proyectos en materia de RC.
- Coordinar el análisis de riesgos y oportunidades.
- Establecer la hoja de ruta y proponer al Consejo las acciones a desarrollar.
- Coordinar los planes directores en materia RC y evaluar la ejecución de programas y acciones.
- Asesorar a la compañía en asuntos relacionados en esta materia.
- Diseñar y llevar a cabo los programas y acciones aprobados en el Consejo de RC en todas las divisiones de la compañía.

RESPONSABLE RC UNIDADES DE NEGOCIO

- Coordinar e implantar los programas aprobados en el Consejo de RC.
- Seguimiento y control de los planes de acción.
- Coordinación con la Responsable de RC Corporativa.

COMITÉS DE SOSTENIBILIDAD

- Ejecutar los planes de acción diseñados por el departamento de RC.
- Diseñar y/o proponer acciones o Proyectos al Consejo de Responsabilidad Corporativa de Grupo Piñero.

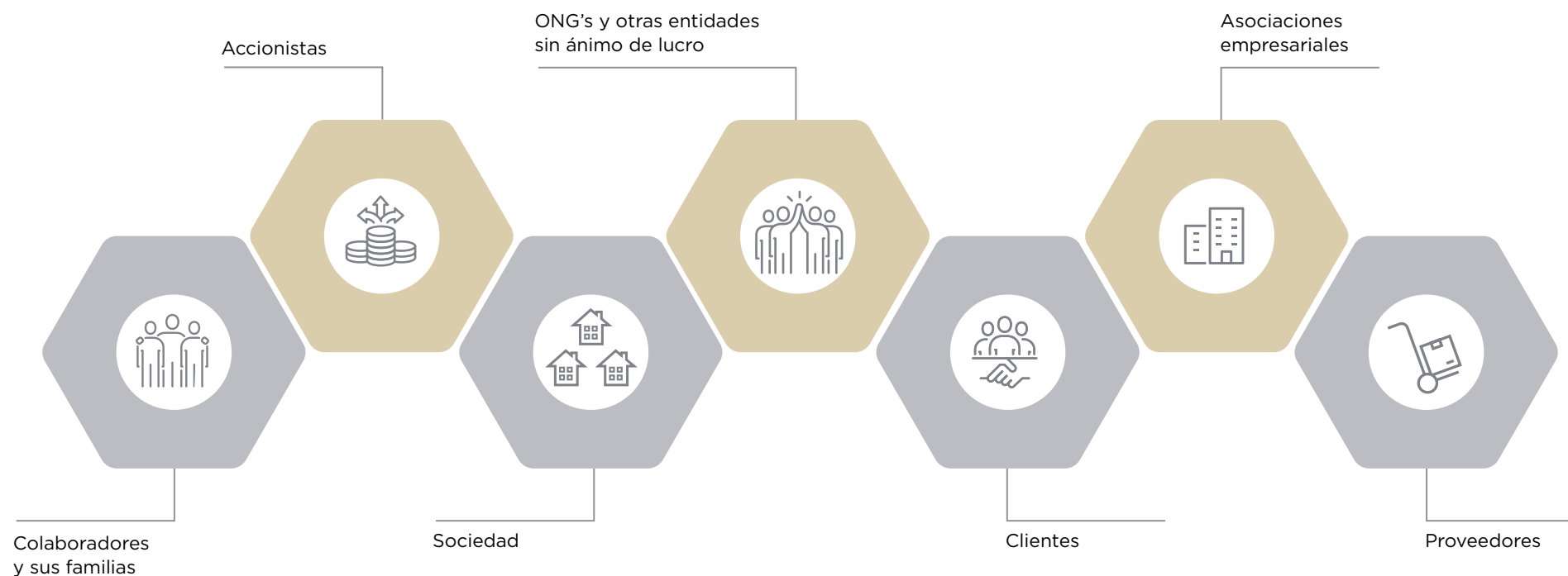
PERIODICIDAD DE REUNIONES

- Mensualmente se reúne la USC (Unidad de Servicios Corporativos)
- También, mensualmente se reúnen los Comités de Sostenibilidad.
- Semestralmente realiza reuniones el Consejo de RC.

3.3 Relación con los Grupos de Interés

Nuestros Grupos de Interés

Identificar, conocer y estar cerca de nuestros grupos de interés nos permite practicar una escucha activa que nos lleva a conocer de primera mano sus intereses y expectativas, así como impulsar acciones que tienen como objetivo lograr su satisfacción e incrementar el sentido de pertenencia que tienen hacia Grupo Piñero. También nos permite crear una relación basada en el diálogo y la transparencia y que fomenta tangibles e intangibles como la creación de valor sostenible, la reducción de los impactos en el medio ambiente o la promoción de los Derechos Humanos o la consecución conjunta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



3.3 Relación con los Grupos de Interés

Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés

La identificación de nuestros Grupos de Interés la hemos hecho siguiendo criterios de dependencia, responsabilidad, proximidad e influencia.

Para alcanzar los objetivos de transparencia comentados con anterioridad, trabajamos continuamente en la implementación de canales de comunicación, muchos de ellos bidireccionales, que nos permitan estar en contacto continuo con nuestros grupos de interés, así como identificar sus expectativas. En la siguiente tabla se presentan estos canales:

Grupo de interés	Canal de comunicación
 Colaboradores y sus familias	• Portal del empleado • Encuestas de clima laboral anual • Comunicaciones
 Accionistas	• Reuniones del Consejo Familiar • Reuniones con las Direcciones • Información corporativa publicada de forma periódica
 Sociedad	• Asociaciones vecinales • Medios de comunicación
 ONG's y otras entidades sin ánimo de lucro	• Actividades Sociales • Medios de comunicación • Comunicación a través de las Redes Sociales
 Clientes (final)	• Encuestas de satisfacción online • Servicios de Atención al cliente • Formulario de quejas y sugerencias • Servicios y atención a propietarios • Comunicación a través de las Redes Sociales • Hojas de reclamaciones oficiales • Páginas web
 Clientes (Agencias de viaje/ Touroperadores)	• Visitas personalizadas a agencias de viajes • Página web especializadas para las agencias de viajes • Call Center de atención para agencias de viajes • Reuniones específicas con agencias de viajes y touroperadores • Asistencia a ferias especializadas • Publicaciones y comunicaciones
 Asociaciones empresariales	• Participación en Foros y reuniones
 Proveedores	• Comunicaciones • Reuniones

3.4 Materialidad

Análisis de materialidad

Identificar los intereses y las expectativas de nuestros grupos de interés es fundamental para implementar nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa y para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental.

Una de las herramientas más relevantes para conocer las preocupaciones de los grupos de interés y para entender cómo estos temas impactan en nuestro modelo de negocio y a la inversa, es el análisis de materialidad.

El año 2018 realizamos por primera vez este análisis siguiendo las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Estándares. En el proceso participaron diversos representantes de nuestros grupos de interés, quienes identificaron y valoraron la relevancia de diversos asuntos.

El Consejo de RC también formó parte activa de este proceso que tuvo como resultado la elaboración de nuestra primera matriz de materialidad compuesta por 20 asuntos materiales.

En el año 2019 hemos trabajado en la revisión del análisis de materialidad para asegurar que sigue dando respuesta a los principales temas materiales que preocupan a nuestros grupos de interés y que impactan en nuestra actividad. También hemos reagrupado y alineado los temas materiales en base a nuestros 6 compromisos internos.

Identificación

1

Análisis de mega tendencias e identificación de asuntos relevantes en la cadena de valor



Priorización

2

Presentación de los asuntos relevantes al Consejo de RC de Grupo Piñero para validar los más importantes



Validación

3

Validación de los resultados de la matriz de materialidad de manera interna en el Consejo de RC, en el Comité de Servicios Corporativos y en el Comité de Dirección



Revisión

4

En el año 2019 se ha revisado la matriz de materialidad y se ha verificado que aplica las conclusiones internas y externas de la revisión



3.4 Materialidad

Nuestras prioridades

Ética, Transparencia y Buen Gobierno

- 5 | Ética en la gestión del negocio
- 6 | Corrupción y soborno
- 20 | Posición financiera

Experiencia empleado: compromiso con las personas

- 4 | Empresa saludable
- 7 | Formación y desarrollo
- 9 | Gestión del talento
- 8 | Inclusión y diversidad
- 17 | Diálogo social
- 13 | Derechos Humanos

Comunidad local; compromiso con las personas

- 15 | Contribución a la sociedad
- 16 | Diálogo con los grupos de interés

Compromiso con el medio ambiente

- 11 | Energía y Cambio Climático
- 12 | Gestión del agua
- 10 | Economía circular (Gestión de residuos)
- 18 | Conservación de la Biodiversidad

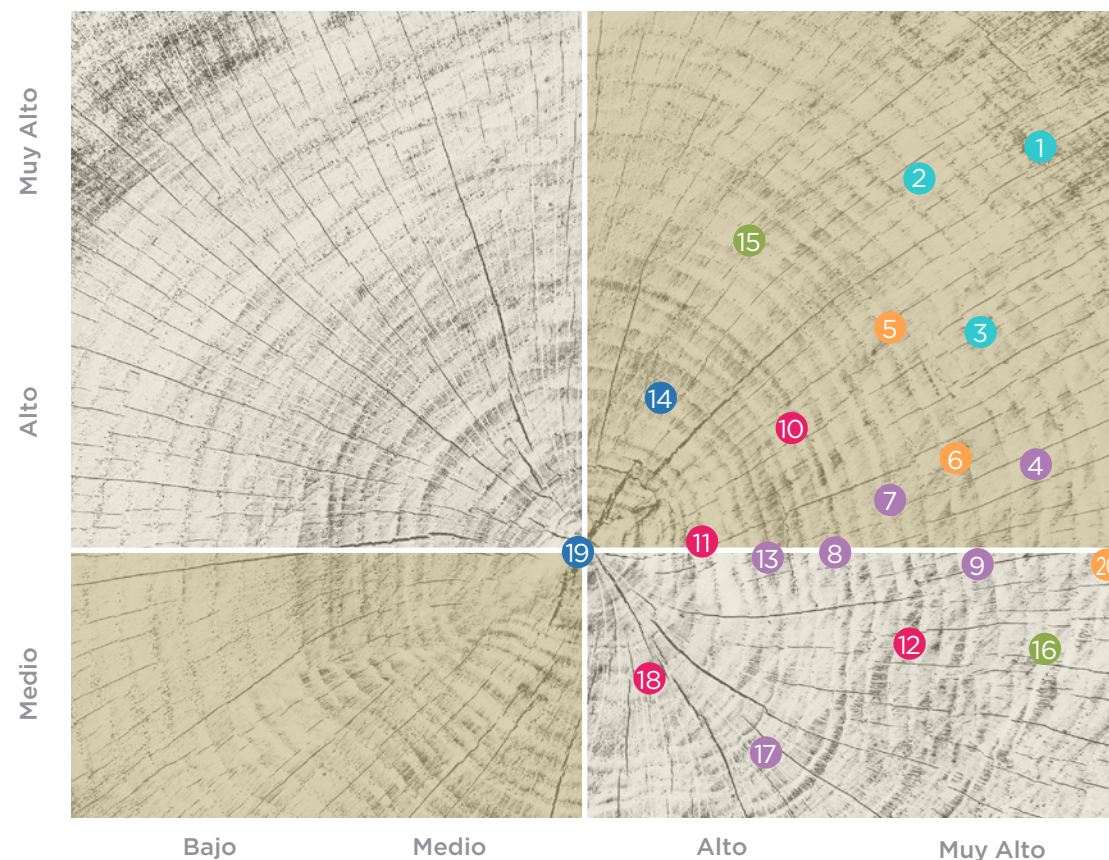
Experiencia cliente: compromiso con las personas

- 1 | Servicios de calidad, seguridad y salud
- 2 | Atención y servicios personalizados
- 3 | Productos y servicios sostenibles

Proveedores: compromiso con las personas

- 14 | Compras responsables
- 19 | Seguridad y Salud en proveedores

IMPORTANCIA PARA EL GRUPO PIÑERO



IMPORTANCIA PARA GRUPOS DE INTERÉS

3.5 Contribución al Desarrollo Sostenible

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible

Conscientes de la importancia de nuestra aportación para la consecución de un modelo de Turismo Responsable y Sostenible, somos firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2017. Esto nos ayuda a alinear nuestra estrategia con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Así, integramos los ODS como hoja de ruta en la gestión de nuestra actividad, teniéndolos en cuenta dichos para la toma de decisiones que afectan a nuestro día a día y para el establecimiento de los objetivos del Grupo a corto-medio-largo plazo.

Creemos firmemente que el trabajo constante en aquellas áreas de nuestro negocio que pueden contribuir directa o indirectamente la Agenda 2030 puede ayudar a poner fin a la pobreza, reducir las desigualdades y luchar contra el cambio climático, entre otros.

Es por este motivo por el que, en base a nuestros compromisos y plan de acción, hemos identificado 12 de los 17 Objetivos como aquellos a los que podemos contribuir en la generación de valor, tanto de manera directa como indirecta.



Contribución directa



Contribución indirecta



En la introducción de los próximos apartados, explicaremos de manera más detallada las principales aportaciones realizadas a dichos ODS, alineados al mismo tiempo con los valores y compromisos internos del Grupo.

3.6 Derechos Humanos

Protección de los Derechos Humanos

Dada la vulnerabilidad de los países en los que operamos, en especial los países situados en el Caribe, y teniendo en cuenta las particularidades socio-económicas de cada uno de ellos, consideramos esencial velar por los derechos fundamentales de todos los grupos de interés que se ven afectados por nuestra actividad.

Por este motivo, la gestión de mecanismos que garanticen el respeto de los Derechos Humanos es una prioridad para nosotros.

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 de las personas. Este compromiso queda reflejado en nuestra política de Derechos Humanos aprobada en 2017.

De manera adicional, hacemos promoción y damos cumplimiento a las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT.



3.6 Derechos Humanos

Procedimientos de debida diligencia

Nuestra **Política de Derechos Humanos** tiene como objetivo minimizar los riesgos relativos a la vulneración de los derechos humanos en el desarrollo de nuestra actividad.

Así, dicha política planteada a modo de debida diligencia incluye los siguientes elementos:

- Análisis de riesgos principales en materia de derechos humanos, incluyendo los principales impactos sobre grupos vulnerables y en materia de género
- Establecimiento de los compromisos de la organización
- Asignación de responsabilidades
- La formación de las personas del Grupo en dicha materia
- La supervisión y monitorización de la implantación de la política
- Corrección de malas prácticas en el caso en el que sucedan

Derechos Humanos e infancia

En especial, nos sentimos comprometidos con el bienestar de los menores. Sostenemos que, de acuerdo con la Convención de los Derechos de los Niños, éstos no deben sufrir abusos físicos, emocionales o sexuales, negligencia o explotación de ningún tipo. Por este motivo, nos comprometemos a respetar y proteger a personas de dicho colectivo que se alojen o trabajen en los complejos hoteleros u otras unidades del Grupo.

Con tal de garantizar su respeto a lo largo de toda nuestra cadena de valor, informamos a todos nuestros colaboradores de esta política de protección al menor, con el objetivo de sensibilizarlos y de que estén capacitados para saber qué medidas tomar en caso de que sea necesario.

De manera adicional, hemos desarrollado mecanismos que tienen como fin detectar y denunciar la explotación sexual comercial infantil. Para ello en 2013 nos adherimos al Código de ECPAT y en el ejercicio de 2019 hemos continuado realizando acciones de comunicación y sensibilización encaminadas a formar a miles de empleados –desde directivos hasta personal operativo– y difundir dicho compromiso entre nuestros miles de huéspedes a través de nuestras cartas de sostenibilidad expuestas en todas las recepciones de los hoteles.

Comprometidos con el respeto a los derechos fundamentales de las personas

1. Evitar prácticas discriminatorias o que menosprecien la dignidad de las personas
2. Erradicar el uso de trabajo infantil
3. Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva
4. Proteger la salud de las personas
5. Ofrecer un empleo digno
6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores y otras empresas colaboradoras
7. Apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos
8. Respetar las comunidades locales y los modos de vida tradicionales
9. Proteger las instalaciones y a las personas
10. Contribuir a combatir la corrupción



0
DENUNCIAS RELATIVAS
A LA VULNERACIÓN
DE LOS DERECHOS
HUMANOS



3.7 Gestión de recursos no financieros

Nuestro modelo de negocio trabaja por avanzar continuamente en la integración de criterios ambientales y sociales, siempre garantizando la viabilidad económica. Por ello, tenemos como objetivo trabajar en la integración de criterios sostenibles a la par que buscamos que nuestra forma de hacer las cosas esté certificada por entidades externas y expertas en el sector turístico.

Actualmente, contamos un total de 27 certificaciones de sostenibilidad en Bahía Principe Hotels&Resorts. Las entidades certificadoras internacionales con las que trabajamos están avaladas por el Global Sustainable Tourism Council como EarthCheck y Travelife.

Nos enorgullece también tener un total de 4 hoteles en México con el Distintivo “S”, un reconocimiento a las buenas prácticas sostenibles; 4 playas en República Dominicana galardonadas un año más con la Bandera Azul y, por último, en 2019 la Playa del Bahía Príncipe Grand Tulum obtuvo por undécimo año consecutivo la acreditación de Playa Certificada otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.

Seguimos trabajando en el proceso de implantación de los criterios de sostenibilidad que aplican a la certificación GEO en los campos de golf de Riviera Maya y La Romana para mejorar la naturaleza dentro de los campos, optimizar recursos y mejorar la interrelación con la comunidad.

Además este año hemos firmado nuestra primera financiación sostenible con BBVA y hemos sido auditados por analistas externos con los criterios de conducta empresarial por Vigeo Eiris.

Certificaciones

				
23	4	4	3	1
Nuestra razón de ser	Ejemplaridad	Colaboración	Respeto	

Pasión

Mejora continua

Anexos

A photograph of a city street at sunset. The sun is low on the horizon, creating a strong orange glow and long shadows. People are walking across a crosswalk. A large white number '04' is overlaid on the left side of the image.

04

Colaboración

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, de los empleados de nuestros proveedores, así como de las comunidades locales donde estamos presentes.

Colaboración y ODS vinculados



4.1 Nuestros colaboradores

Un equipo único

Somos conscientes de que convertimos en un grupo vacacional de referencia y obtener el reconocimiento entre nuestros clientes ha sido posible gracias a la experiencia de nuestro equipo y su implicación en el día a día de la compañía.

Es por este motivo por el que nos sentimos firmemente comprometidos con la gestión socialmente responsable de todos nuestros colaboradores, trabajando continuamente en políticas que permitan a nuestros empleados desarrollarse tanto personal como profesionalmente. También garantizamos un entorno de trabajo seguro y saludable, en el que haya un trato equitativo y justo para todos ellos.

Durante el 2019, nuestra plantilla se ha compuesto por un total de 14.932 colaboradores principalmente entre México, República Dominicana, Jamaica y España, de los cuales un 35% son mujeres.

Por la realidad del sector, la composición del equipo que forma parte de Grupo Piñero se caracteriza por un alto grado de estacionalidad. Esto provoca que el total de personas que trabajan en nuestros establecimientos varía de forma sustancial a lo largo del año.

Por ello, desde la compañía, fomentamos la contratación indefinida, con lo que podemos decir que, en 2019, el 80 % de nuestra plantilla dispone de un contrato indefinido.



80%

Contrato indefinido



35%

Mujeres



65%

Hombres



192

Directores



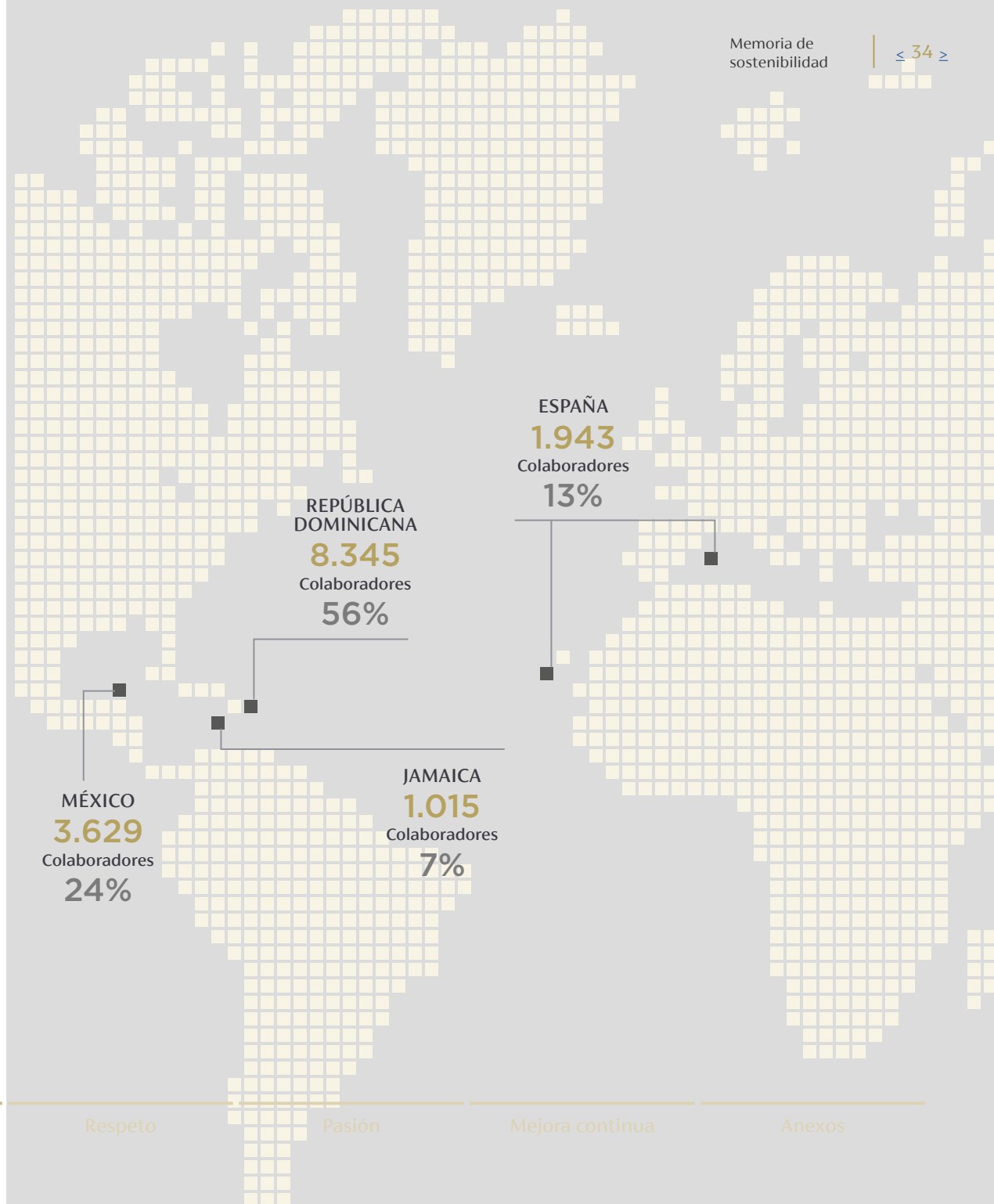
2.728

Mandos Intermedios



12.012

Personal base



4.1 Nuestros colaboradores

Puestos de trabajo de calidad

Sensibilizados con la importancia de crear puestos de trabajo de calidad para nuestros colaboradores, trabajamos para asegurar que la remuneración de nuestro equipo se base en criterios medibles y objetivos, evitando la posibilidad de cualquier sesgo o discriminación. Por ello, en 2019 empezamos a revisar las bandas salariales del Grupo.

En la actualidad, la remuneración de nuestros empleados está compuesta por un componente fijo y otro variable. El salario base de nuestros empleados se establece, como mínimo, según lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación.

En cuanto a la remuneración de la Alta Dirección, ésta también se conforma de una parte fija y una variable.

Organización del tiempo de trabajo y medidas para garantizar la desconexión laboral

Consideramos que una buena organización del tiempo de trabajo, la conciliación de la vida laboral y profesional del empleado, así como medidas que garanticen la desconexión laboral de nuestros empleados, es esencial para velar por su bienestar.

Por ello, la Dirección del Grupo establece los honorarios y turnos en función de las cargas de trabajo en las distintas líneas de actividad, siempre respetando lo estipulado en los convenios colectivos de aplicación. Para la implementación de dichos horarios, disponemos de Fichas de descripción de los diversos Puestos de trabajo, que establecen de forma clara las responsabilidades de cada uno, así como la capacitación necesaria para cubrir el puesto.

Asimismo, nos comprometemos con el respeto al tiempo de descanso de nuestros empleados, así como el correspondiente tiempo libre entre las jornadas de trabajo.

De manera adicional, conscientes de la importancia de que nuestros empleados mantengan un equilibrio entre su vida personal y profesional, intentamos facilitar al máximo la conciliación de nuestros empleados.

Por este motivo, hemos implementado el horario flexible para nuestros empleados en las oficinas centrales e intentamos facilitar al máximo la conciliación de nuestros empleados en los servicios de hostelería con medidas como los turnos continuos.

Horas de absentismo

En 2019, el total de horas de absentismo contabilizadas por nuestros empleados, en las sociedades españolas, ha sido de 1.318.408 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2019 del 7,75%.

Profesionales afectados por convenios colectivos o pactos sindicales 2019

	Población Media	%
República Dominicana	8.345	95%
México	3.629	52%
Jamaica	1.015	39%
España	1.943	5%

4.1 Nuestros colaboradores

Un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados

Priorizamos la prevención de los accidentes laborales y nos preocupamos por la salud y seguridad de nuestros colaboradores en sus entornos de trabajo. Además, hacemos extensivo este compromiso a las empresas contratistas, con el fin de garantizar que los servicios contratados por personal externo se ejecutan con las medidas de seguridad necesarias.

Por este motivo, contamos con un **Plan de Prevención** que incluye la política de Prevención de Riesgos Laborales, así como los objetivos, recursos y la estructura organizativa necesaria para su implementación.

Así, no únicamente tratamos de garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, sino que también nos comprometemos con el cumplimiento de la legislación y las regulaciones locales en dicha materia, así como en ofrecer herramientas para la formación y sensibilización a nuestros colaboradores.

Con el objetivo de promover la mejora continua en nuestra gestión, monitorizamos constantemente los resultados en materia de salud y seguridad durante este 2019. Así, hemos observado que durante este 2019, las cifras relativas a los

accidentes de trabajo de nuestros empleados han sido las siguientes:

	 Mujeres	 Hombres
Total de accidentes	618	660
Accidentes con baja	154	169
Total de días perdidos	140.334	93.974
Índice de frecuencia	81,38	47,08
Índice de gravedad	12,398	4,377

Programa “Empresa Saludable”

En nuestro compromiso de avanzar con nuestros empleados en materia de salud y seguridad, durante 2019 hemos continuado promoviendo el programa de “Empresa Saludable” iniciado en 2016. Dicho programa, tiene como objetivo mejorar el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y sus familias. Para la consecución de dicho objetivo,

hemos definido las líneas de actuación que se explicarán a continuación:

4.1 Nuestros colaboradores



Asegurar
entornos
de trabajo
saludables

Áreas de actuación: Mejorar las infraestructuras y adecuar el equipamiento de las instalaciones

Acciones 2019: La adecuación de lugares de trabajo seguros y saludables, se ha invertido un total de 966.030€. Oficina de Call Center en oficinas corporativas, comedor de empleados en hotel Esmeralda, mejora de baños en Jamaica y comedores de empleados en hoteles Sian Ka'an y Akumal.



Desarrollar
campañas
de salud

Áreas de actuación: Campañas de vacunación y prevención, así como Programas contra el tabaquismo, las drogas y el consumo responsable de alcohol y TICs

Acciones 2019: Jornada de Prevención de enfermedades de transmisión sexual, Jornada de prevención de cáncer de mama, Jornada educativa parásitos e higiene, Prevención de alcoholismo.



Fomentar
hábitos
saludables

Áreas de actuación : Fomentar la alimentación saludable, el cuidado del cuerpo y mente mediante actividades deportivas y programas de educación familiar

Acciones 2019: Reducción del estrés-Mindfulness, Yoga, Charlas de nutrición y alimentación saludable, charla educativa universal: Planificación familiar.



Implantar
planes de
seguridad

Áreas de actuación: Fomento de medidas para garantizar la salud y seguridad en el trabajo, así como fomento de la movilidad sostenible.

Acciones 2019: Cursos de primeros auxilios, seguridad alimentaria, control de plagas, simulacros de accidentes, higiene y seguridad en piscinas, brigadas de emergencias, búsqueda y rescate

La inversión realizada hacia este programa en 2019 ha sido de 1.640.380€, dedicando más de 82.000 horas en acciones y actividades a las que han asistido más de 33.000 empleados.



82.811

HORAS EN
ACTIVIDADES



33.868

ASISTENTES

1.640.380€

4.1 Nuestros colaboradores

Relaciones sociales

Trabajamos día a día para establecer y mantener relaciones individuales y colectivas positivas dentro de la organización. Así, cumplimos con la legislación de todos los países en los que operamos, y con lo establecido en el Pacto Global de las Naciones Unidas al promover medidas para la mejora continua de las condiciones de trabajo. Asimismo, mantenemos un estricto respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de todos nuestros colaboradores.

De manera adicional, estamos abiertos a la participación activa de todos los empleados de la organización a través de los canales establecidos para ello. Mantenemos un diálogo abierto con nuestros empleados e interlocutores externos, promoviendo una comunicación fluida y transparente a través del departamento de Recursos Humanos y de las políticas y procedimientos de comunicación puestos a su disposición.

Además, nuestros empleados disponen también de un buzón de sugerencias -principalmente en los establecimientos hoteleros-, mediante el que pueden introducir los comentarios que consideren oportunos y que son gestionados por la Dirección de los establecimientos.

Cabe recalcar, que toda la plantilla del personal del Grupo en España está cubierta por los correspondientes convenios colectivos vigentes de las actividades hoteleras, agencias de viaje y turoperador. Por tanto, podemos decir que el 69% de nuestros empleados está cubierto por convenio colectivo.

Comités de Salud y Seguridad

Existen comités de salud y seguridad en los centros de trabajo de la actividad hotelera. Los comités están formados por tres representantes de la empresa y tres delegados de prevención.



4.1 Nuestros colaboradores

Formación

Sabemos que nuestro crecimiento como compañía esta firmemente correlacionado con las oportunidades de desarrollo personal y profesional que tienen nuestros colaboradores dentro de la misma. Es por este mismo motivo por el que les ofrecemos Planes de Formación anuales adaptados a sus necesidades y en los que puedan participar de forma activa.

Con el objetivo de adaptar las formaciones a las necesidades específicas de cada puesto de trabajo, disponemos de la descripción del “Perfil de Puesto de trabajo” mediante el que establecemos las competencias necesarias para cada uno de los puestos. De esta forma, podemos satisfacer las necesidades de nuestros empleados mediante programas de formación adaptados y planes de movilidad interna para adecuar las características de cada trabajador a su puesto de trabajo.

El Plan de Formación de 2019, se ha compuesto por diversos tipos de acciones formativas. Entre ellas podemos destacar el trabajo realizado en:

- Sensibilización en materia de Sostenibilidad mediante la impartición de diversos cursos formativos con un total de 87.321 horas.

- Actividades de sensibilización ambiental.

- Celebración de 4 Días Mundiales Ambientales y 4 Días Mundiales Sociales, tanto en hoteles como en central.

Gestión del Talento

Creemos que el crecimiento de nuestros profesionales dentro de la empresa es muy relevante y es por ese motivo por el que en la actualidad estamos trabajando en mejorar los planes de carrera internos para nuestros empleados. Cabe destacar que, en 2019, se han realizado 1.404 promociones internas, lo que significa que un 9,4% de nuestros colaboradores han crecido profesionalmente dentro de la empresa. En este caso, un 22% de las promociones, han correspondido a mujeres.

Atracción del talento

Además de desarrollar el talento interno debemos concentrar esfuerzos en la captación de profesional cualificado. No solo esto, consideramos que la alineación en los valores de la compañía es esencial para garantizar un plan de carrera continuado. Por este motivo,

estamos trabajando en un **Programa de Experiencia de Empleado**, con el objetivo de que los profesionales de la compañía y las nuevas incorporaciones se sientan integrados en la compañía y el proceso de crecimiento profesional y personal se alinee con la cultura y valores del Grupo.



242.548

HORAS EN
ACTIVIDADES



175.681

ASISTENTES

1.711.819 €

4.1 Nuestros colaboradores

También, impulsamos la incorporación de jóvenes talentos que desean unirse a una empresa en continuo crecimiento y con gran proyección internacional. Por este motivo, firmamos junto a la Fundación Bertelsmann, la Fundación Princesa de Girona, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales y la Cámara de Comercio de España la denominada “Alianza para la Formación Profesional Dual”.

De manera adicional, hemos desarrollado un Programa de Desarrollo Ejecutivo, destinado a jóvenes que quieran incorporarse y crecer en el negocio de la hostelería.

Mediante los convenios y programas de prácticas establecidos con 10 universidades e institutos de todo el mundo, asumimos el compromiso de dar soporte a la formación e inserción de los jóvenes en el mundo laboral.

Este 2019, han participado 11 personas en el programa.

**1.404**PROMOCIONES
INTERNAS**11**PARTICIPANTES EN EL
PROGRAMA DE
DESARROLLO EJECUTIVO

4.1 Nuestros colaboradores

Fomentamos un entorno inclusivo y diverso

Nos consideramos una compañía multicultural. Por ese motivo, estamos convencidos de que una buena gestión de la diversidad cultural fortalece nuestra cultura empresarial. Dicha riqueza nos permite conocer otros puntos de vista y otros planteamientos, lo que nos hace ser mejores cada día. Por ello, contamos con empleados de diferentes países, culturas, religiones, grupos de edad y género.

Somos una organización que trabaja continuamente por garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la compañía, siendo las mujeres el 35% de nuestra plantilla. Cabe destacar, la presencia de las mujeres en la alta dirección de la compañía, representando el 50% del Comité de Dirección de Servicios Corporativos (USC).

Con el objetivo de garantizar dicho trato igualitario, disponemos de un **Plan de Igualdad**, así como de normas para un uso del lenguaje no sexista, que garantice la neutralidad de todas las comunicaciones de la compañía.

Así, declaramos nuestro compromiso en el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, estableciendo la igualdad de oportunidades como un principio estratégico en nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

También fomentamos la integración de todas

las personas tanto en nuestras oficinas como en nuestras instalaciones, garantizando la accesibilidad a todos los espacios.

Un entorno de trabajo libre de acoso

Con el objetivo de asegurar la seguridad de todos nuestros empleados ante situaciones diversas o vulnerables a la discriminación o el acoso, tenemos como objetivo promover condiciones de trabajo que eviten todo tipo de acoso sexual o por razón de sexo en nuestro entorno laboral. Para ello, hemos establecido un **Protocolo de prevención del acoso psicológico, sexual o por razón de sexo**.

Nos comprometemos a asumir el compromiso mutuo de oposición y no tolerancia hacia la explotación laboral por parte de nuestros colaboradores, así como el maltrato y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.



50%

MUJERES EN EL COMITÉ
DE DIRECCIÓN DE SERVICIOS
CORPORATIVOS (USC)

Integración socio-laboral

Asimismo, apostamos por la integración de personas con discapacidad en España. Es por este motivo por el que cuando disponemos de una vacante interna, tenemos en cuenta la adecuación de personas de este colectivo antes de comenzar la búsqueda de otros perfiles. En este sentido, son 13 las personas con una discapacidad superior al 33% en el equipo.

Un año más, hemos trabajado en conjunto con la Fundación ADECCO, con el objetivo de desarrollar el Plan Familia, mediante el que tenemos como objetivo ayudar a empleados con familiares con discapacidad, dándoles atención y acompañamiento profesional desde las primeras edades para apoyar su integración social y laboral.

En 2019, 4 familias han continuado participando en el programa.

No solo con la Fundación ADECCO, colaboramos también con el Grupo SIFU y Coordinadora Balear de Persones amb Discapacitat, para contribuir en el desarrollo y la integración laboral de las personas con capacidades diferentes.



4.2 Nuestros proveedores

Creamos relaciones duraderas y de calidad

En Grupo Piñero consideramos a nuestros proveedores como socios clave para consolidar el compromiso de desarrollar soluciones sostenibles, responsables e innovadoras. Por ello, trabajamos en la creación de vínculos a largo plazo con nuestros proveedores, fomentando relaciones de confianza, afecto y respeto hacia ellos, buscando el crecimiento y beneficio conjunto.

Disponemos de una Política de Adquisición de Bienes y Servicios formalizada, mediante la que establecemos los principios en los que nos basamos para la selección de proveedores y los criterios de compra responsable.

Criterios de compra responsable

Durante el año 2019, hemos actualizado dicha Política de Adquisición con el objetivo de incorporar los criterios de compras responsables con el fin de favorecer la adquisición de productos y la contratación de servicios teniendo en cuenta criterios ambientales, sociales y éticos. Estos deberán ser respetuosos con el medioambiente y fabricados o generados en condiciones socialmente justas

Selección de proveedores con criterios sostenibles

Realizamos la selección de proveedores en base a criterios técnicos, económicos y sostenibles a través de un proceso objetivo, transparente y equitativo. Este año hemos incluido una cláusula de Sostenibilidad, a través de la cual los proveedores aceptarán el conocimiento de nuestros requerimientos y se comprometen a su impulso, asumiendo la posibilidad de que la compañía audite el cumplimiento y grado de avance en esta materia

Apostamos por proveedores locales

Sabemos de la importancia de la contribución en la mejora y

desarrollo económico-social que puede tener nuestra actividad especialmente en los países del Caribe. Por ello, damos preferencia a los proveedores locales, así como aquellos proveedores con base en los destinos donde operamos.

Esto nos permite, a su vez, que nuestros departamentos de compras y logística de cada país y zona en la que operamos puedan mantener contacto constante con los proveedores y conocer de cerca las condiciones de trabajo de los mismos.

174.791.531\$

VOLUMEN DE COMPRAS

92%

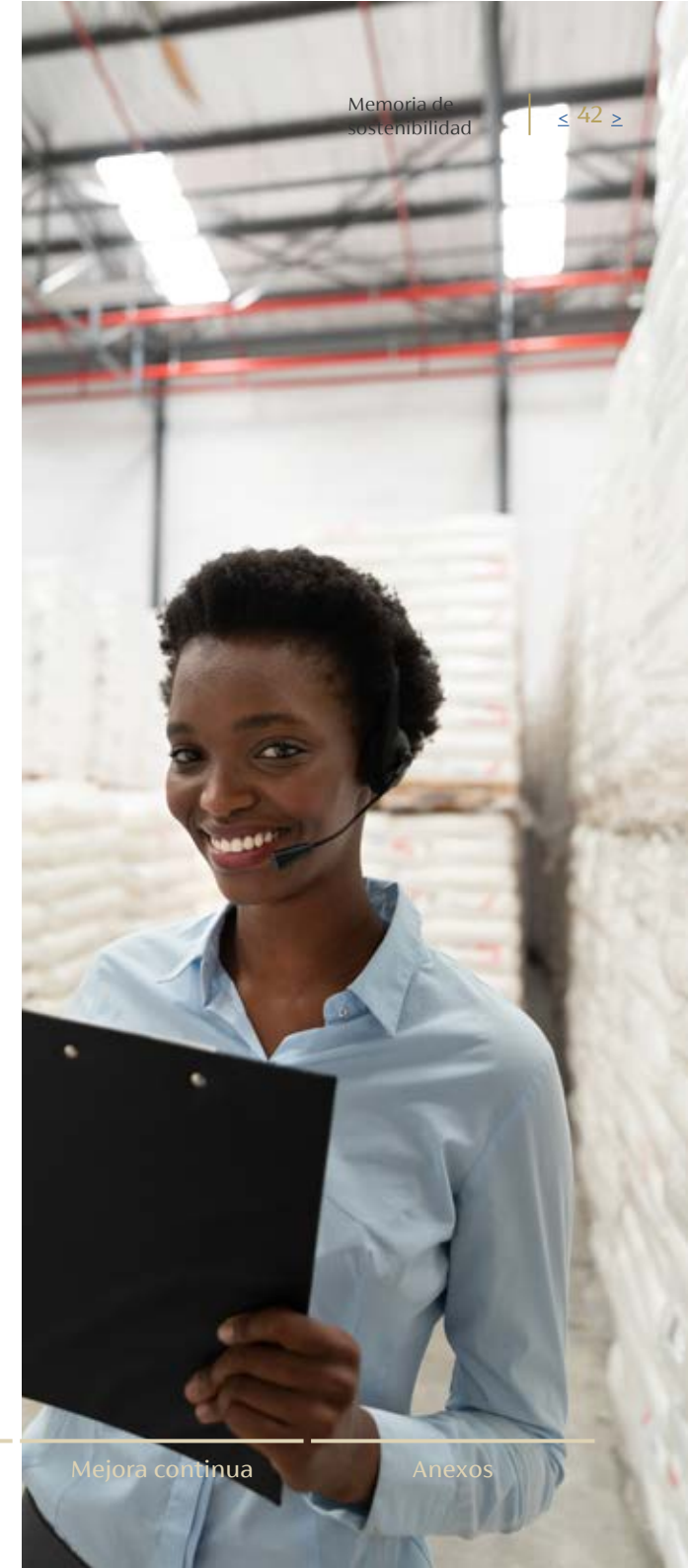
PROVEEDORES
CON BASE LOCAL

58%

MATERIA PRIMA
LOCAL

En 2019 hemos dado continuidad a:

- La compra de equipos de alta eficiencia energética, televisores, minibares, aires acondicionados y luminarias, entre otros.
- La apuesta por productos a granel.
- La compra de productos de comercio justo.
- La prohibición de comprar especies en época de veda.
- La compra de productos biodegradables.
- La sustitución progresiva de luminarias LED en hoteles y oficinas.



4.2 Nuestros proveedores

Sensibilización de proveedores

Nuestra preocupación por la huella que dejamos en el entorno de nuestra actividad nos hace sentir la responsabilidad de transmitírsela también a nuestros proveedores. Por ello, nos esforzamos en compartir con ellos nuestra preocupación por el desarrollo de las comunidades locales, el medio ambiente y el compromiso con la defensa de los derechos humanos, entre otros.

En la actualidad, estamos trabajando en la elaboración de formaciones en materia de sostenibilidad para nuestros proveedores, ya que consideramos importante la sensibilización e implantación en dicha materia en nuestros proveedores.

Colaboramos con nuestros proveedores con impacto social

Durante 2019, hemos continuado colaborando en el Proyecto Soap For Hope con Diversey en nuestro complejo de México. Mediante dicha iniciativa impulsamos la reutilización de los residuos provenientes del jabón sólido de nuestros complejos, para elaborar nuevas barras de jabón en las comunidades Mayas.



POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD
COMUNICADAS

95%

de nuestros proveedores



Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

4.3 Nuestra Comunidad

En Grupo Piñero somos conscientes que tenemos la responsabilidad de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, mas allá de nuestra labor empresarial. Por ello, realizamos acciones y participamos de forma voluntaria en iniciativas sociales alineadas con nuestros valores.

El apoyo a las comunidades locales se articula a través de diferentes programas que tienen como objetivo, la mejora del bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, el fomento de hábitos saludables, la cobertura de necesidades básicas, el deporte y la educación dando prioridad a los niños y a los jóvenes en riesgo de exclusión.

A estos programas hemos destinado 305.208€ este año, un 19% más que el año anterior.

Nuestra actuación en la comunidad la consideramos como un instrumento de progreso y de impulso para la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Principalmente con cinco de ellos: trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades, producción y consumo responsable, educación de calidad; y salud y bienestar.

Colaboramos con entidades, organismos, ONGs, asociaciones con quienes compartimos principios y valores, así como metas comunes

Nuestros programas

- Apoyo a familias y colectivos vulnerables
 - Donación económica, de alimentos, mobiliario y material de la empresa
 - Campaña de recogida de recursos de ayuda a colectivos
 - Colaboraciones con diversas ONG y fundaciones para paliar situaciones precarias de colectivos vulnerables
- Salud y seguridad
 - Proyectos de Salud
 - Proyectos de atención a personas con discapacidad o problemas de salud
- Educación y colaboración con escuelas
- Promoción cultural
- Promoción del deporte

Alianzas 2019

Entidad	Proyecto o programas
Sonrisa Medica	Apoyo a proyectos de Salud
Mallorca Sense Fam	Apoyo a familias y colectivos vulnerables
Intedis y Ayuntamiento de Mula	Atención a personas con discapacidad
Asociación con Cadenas hoteleras	Apoyo a la inserción de jóvenes en riesgo de exclusión "Proyecto Chance"
Jardín Botánico de Santo Domingo	Biodiversidad- Medio Ambiente
CEBSE, Centro para la conservación y ecodesarrollo de la Bahía de Samana y su entorno	Biodiversidad- Medio Ambiente
Ministerio de Medio Ambiente	Educación
Fundación España-Jamaica	Educación, promoción cultural
Fundación Eco-Bahia	Educación ambiental a las comunidades
Universidad de Chapingo	Educación y colaboración con escuelas
Federación Balear de Golf	Promoción del deporte
Agencia de cooperación alemana- GIZ	Samaná, Biodiverso

4.3 Nuestra Comunidad

Programas destacados

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

En 2019 hemos llevado a cabo diferentes acciones enfocadas a mejorar situaciones críticas de familias, personas y colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión.

► Donación de alimentos, mobiliario y material de la empresa.

Hemos continuado colaborando con diferentes organizaciones de los destinos donde estamos presentes. Concretamente en España hemos donado alimentos y material de la empresa a: Cruz Roja, Fundación Canaria Hogar Santa Rita, Caritas, Mallorca Sense Fam. En República Dominicana hemos continuado colaborando un año más, con el Batey del Soco, cercano a nuestro Complejo de La Romana y con la entrega de alimentos a La Marina, a Cestur, cuerpo especializado de seguridad turística y al Orfanato Nuestros Pequeños Hermanos, entre otros.

► Campañas de recogida de recursos y ayudas a colectivos desfavorecidos

Con motivo del Día Mundial de la Solidaridad en nuestros hoteles y Campos de Golf, se realizó una campaña de recogida de material escolar durante todo el mes de diciembre dirigida a clientes y empleados. El material recogido fue entregado a las escuelas locales de Tenerife, de República Dominicana y de México. También en nuestras oficinas corporativas se realizó la recogida de ropa, juguetes y alimentos en Navidad, que fue entregada a Caritas y Mallorca Sense Fam.

► Colaboraciones con diversas ONG y fundaciones para paliar situaciones precarias de colectivos vulnerables

Por séptimo año consecutivo, continuamos colaborando con **Mallorca Sense Fam**, asociación que atiende a familias necesitadas, realizando la recogida, distribución y entrega de alimentos.

En México realizamos una donación al Municipio de Tulum de 8 motos y dos camionetas

Salud y Seguridad

Proyectos de Salud

En la organización apoyamos a diferentes ONG y asociaciones en el ámbito de la salud, en el acompañamiento y ayuda a enfermos y familiares.

Por séptimo año colaboramos en Palma de Mallorca con **Sonrisa Médica**, una organización que tiene como objetivo transformar el entorno sanitario a través del humor

En México por cuarto año hemos continuado colaborando con la ONG **Mi último deseo**. Los niños pasaron unos días invitados en nuestro hotel, donde realizaron una serie de actividades coordinadas con la Fundación EcoBahia.

Bahia Principe Golf ha participado en 3 torneos de Golf con carácter benéfico con la aportación de green-fees como:

- Torneo de Cestur a favor de la lucha contra la explotación sexual
- Torneo de Valientes

Proyectos de atención a personas con discapacidad

- Discapacidad y Medio ambiente

En noviembre, firmamos un convenio de colaboración con la asociación Intedis y el Ayuntamiento de Mula (Murcia) para la creación de huertos ecológicos en el centro de niños con discapacidad. El objetivo es recibir alumnos de los diferentes colegios e institutos de Mula donde se les impartirá una sesión ambiental y recorrido por los huertos, todo ello realizado por los niños del centro, donde además de la visita se le ofrecerá un desayuno saludable.



4.3 Nuestra Comunidad

Programas destacados

Proyecto de colaboración con escuelas

Estamos comprometidos con la educación de niños y jóvenes a través de apoyo de material escolar y acciones formativas dirigidas a estudiantes y familias. De este modo contribuimos al ODS 4 Educación de calidad. En este sentido se realizan varias iniciativas a destacar en 2019:

Donación de material escolar

Este año se ha hecho entrega de material escolar a escuelas en Tenerife, México, en República Dominicana y en Jamaica, recogido en la campaña del día Mundial de la Solidaridad, 21 de diciembre.

También en Jamaica colaboramos con to West Portland Development Fund para la entrega de material escolar en las escuelas de la zona

En México hemos continuado nuestra colabo-

ración con la Fundación Eco-Bahia que realiza formación en materia ambiental en las escuelas de Chemuyil y Akumal entre otras.

Promoción cultural

En Grupo Piñero estamos convencidos que el turismo es un incentivo de revalorización y recuperación de diversos elementos culturales, que caracterizan a cada comunidad, al mismo tiempo que contribuye a concienciar a la población de la necesidad de recuperación, conservación y preservación del patrimonio cultural.

Este año hemos continuado colaborando en la promoción cultural a través de las siguientes actuaciones:

Entidad	Acción de promoción
Cofradía Nuestro Padre Jesus	Procesión de Jueves Santo de Nuestro Padre Jesus en Mula (Murcia)
Palma 365	Promoción de Palma de Mallorca
Ayuntamiento de Inca	Promoción de artesanos de Mallorca . Participación POP-UP Navideño
En nuestros Hotels&Resorts	Representación de tradiciones culturales como la fiesta de muertos en el complejo Bahia Principe Riviera Maya
CEBSE, Centro para la conservación y ecodesarrollo de la Bahía de Samana y su entorno	Participación en los Festivales del Coco y el Pescado Festival de la Ballena y celonios en la península de Samaná
Coming2	Excursiones para promoción del Patrimonio Cultural de los destinos



4.3 Nuestra Comunidad

Programas destacados

Voluntariado Corporativo

Nuestros empleados han participado un año mas, de forma libre y voluntaria con diferentes organizaciones e instituciones como:

Entidad	Acciones
Fundación Aspace, parálisis cerebral	• Colaboración en el stand de la Feria de Abril, 29 de mayo Palma de Mallorca • Entrega de dinero recaudado en la rifa Solidaria en las oficinas corporativas. • Carrera Solidaria el 29 de septiembre
Mallorca Sense Fam	• El 20 de diciembre, Día Mundial de la Solidaridad se entregaron alimentos recolectados en las oficinas corporativas
Caritas	• El 20 de diciembre, Día Mundial de la Solidaridad se entregaron juguetes y ropa recolectados en las oficinas corporativas
Escuelas de la Comunidad Local	• Entrega del material escolar a las escuelas locales el Día Mundial de la Solidaridad recolectados en los hoteles y campos de Golf en Tenerife, República Dominicana, México y Jamaica
Hospital S' Ann	• El Día del Trabajador, 1 de mayo, nuestros colaboradores vuelven a participar con la sala de pediatría del Hospital de Sant Ann en Jamaica





05

Respeto

Cuidamos y conservamos
el Medio Ambiente

Respeto y ODS vinculados

6 AGUA LIMPIA Y
SANEAMIENTO

Trabajamos en optimizar nuestra gestión del agua, con el fin de conservar este vital recurso.

6**12** PRODUCCIÓN Y
CONSUMO
RESPONSABLE

Avanzamos hacia un modelo de "economía circular" que nos permita mejorar la eficiencia de los procesos.

12**13** ACCIÓN POR
EL CLIMA

Caminamos hacia una descarbonización de las operaciones como eje principal de nuestro aporte al clima.

13**14** VIDA
SUBMARINA

Promovemos diferentes proyectos y acciones para conservación de los ecosistemas marinos.

14**15** VIDA DE
ECOSISTEMAS
TERRESTRES

Fomentamos la biodiversidad terrestre desarrollando acciones dirigidas al mantenimiento y mejora de los ecosistemas

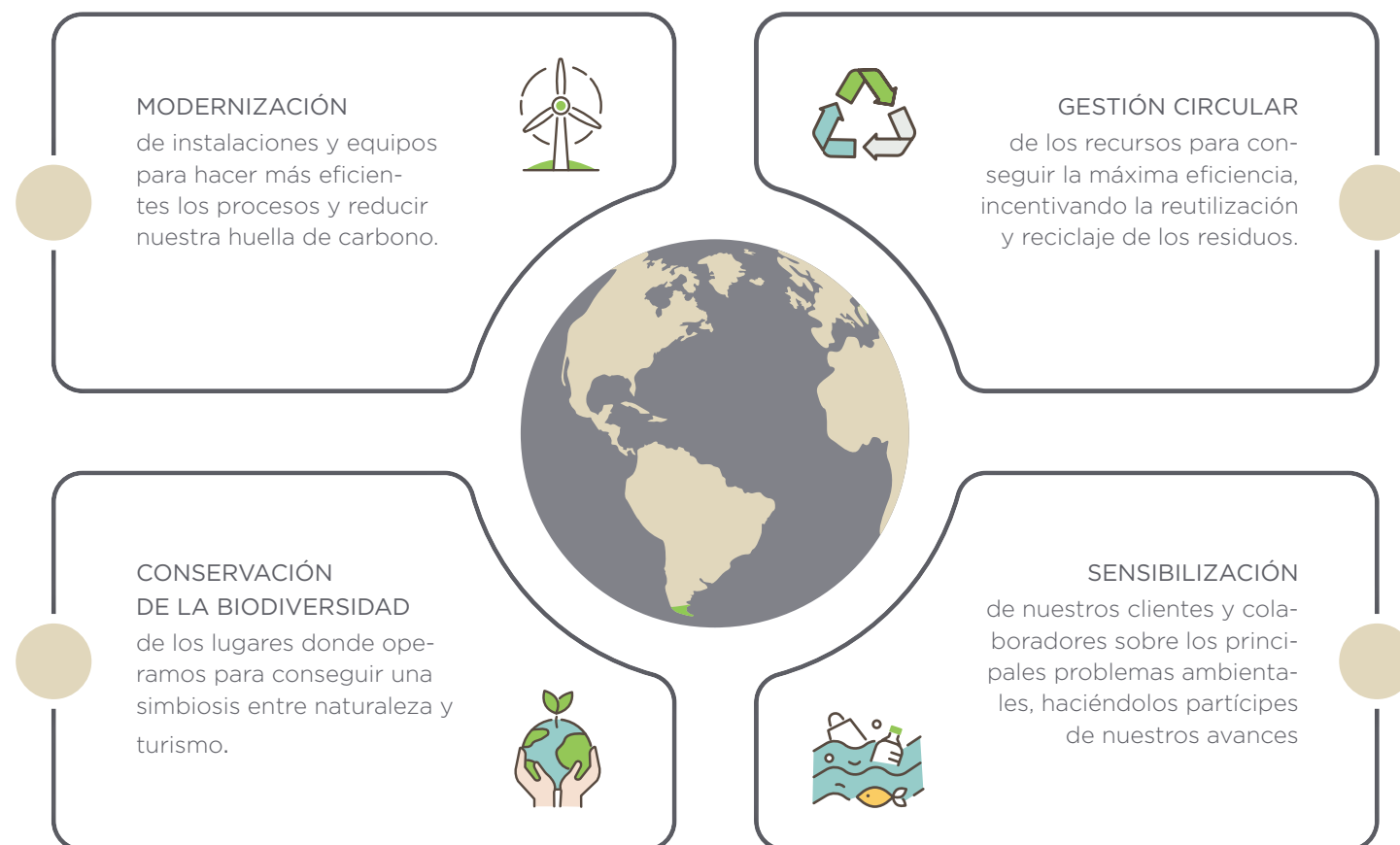
15

5.1 El Medio Ambiente

Comprometidos con la lucha contra el Cambio Climático

Realidades como el incremento de la temperatura media de la tierra, el aumento del nivel del mar, la contaminación o la aparición de enfermedades y fenómenos atmosféricos extraordinarios, nos hacen tomar más consciencia de la importancia de cuidar el Medio Ambiente y de como ello nos ayudará a ser mas resilientes frente al Cambio Climático.

Por ello, apostamos por un modelo de gestión del negocio que, gracias a una tecnología innovadora, camina hacia una dinámica cíclica de los procesos que nos permita ser más eficientes y sostenibles, consiguiendo un mejor desempeño ambiental, enfocados principalmente en la descarbonización, la eficiencia energética, una gestión óptima de los recursos y el fomento de la biodiversidad.



5.1 El Medio Ambiente

Nuestra responsabilidad medioambiental

Con el objetivo de que todas las unidades y establecimientos del Grupo cumplan con las responsabilidades establecidas por el sistema de gestión ambiental que hemos definido, realizamos auditorías internas en esta materia.

Las auditorías internas se llevan a cabo periódicamente en los diversos hoteles y complejos del Grupo y nos permiten evaluar de forma sistemática y objetiva la correcta implantación de las medidas establecidas por el sistema de gestión.

Además, durante 2019, hemos trabajado en la formalización de los procedimientos con el objetivo de estandarizar las evaluaciones que llevamos a cabo y garantizar unos estándares homogéneos para todos nuestros establecimientos.

En 2019, se han llevado a cabo 5.949 auditorías internas en materia medioambiental.

5.949

AUDITORÍAS
MEDIOAMBIENTALES
REALIZADAS



5.1 El Medio Ambiente

Vamos más allá de nuestro impacto individual

Concienciación y sensibilización

Conscientes de que los grandes logros se consiguen con pequeñas acciones individuales, consideramos esencial en nuestra estrategia de Sostenibilidad, trabajar en la sensibilización de temas ambientales con nuestros grupos de interés.

Mediante estas acciones de sensibilización, promovidas por diferentes actores del Grupo, intentamos crear una diferencia en los impactos individuales de cada individuo, fomentando buenas prácticas y favoreciendo de esta forma la gestión sostenible de los recursos.

Para ello, desarrollamos un Plan de Acción en materia de comunicación y formación, con acciones específicas para concienciar a nuestros colaboradores de las prácticas ambientales incorporadas en la gestión del Grupo. También incorporamos acciones dirigidas a incentivar prácticas responsables entre nuestros clientes.

Para nuestros colaboradores

En nuestro Plan de Formación para los colaboradores de Bahia Principe Hotels & Resorts, hemos incluido formaciones específicas en materia de prácticas sostenibles, así como organizado la celebración de los siguientes Días Mundiales Ambientales:

- Hora del Planeta, 25 de marzo
- Día Mundial del Reciclaje, 7 de mayo
- Día del Medio Ambiente, 5 de junio
- Día Mundial de las Playas Limpias, 20 de septiembre

Para nuestros clientes

Hacemos promoción a nuestros clientes de actividades y acciones responsables con nuestro entorno.

Entre ellas, en las recepciones de nuestros hoteles informamos a nuestros clientes acerca de actividades culturales y en entornos naturales que se llevan a cabo en la comunidad local. Además, a través de las habitaciones de nuestros establecimientos hoteleros, difundimos vídeos de sensibilización acerca de buenas prácticas ambientales.

También fomentamos su participación en los días ambientales celebrados por la compañía. Días Mundiales

Colaboración con entidades locales por un turismo sostenible

De manera adicional, y junto a diferentes compañías del sector turístico, colaboramos con el Ministerio de Medio Ambiente de República Dominicana en el proyecto "Transformando la cadena de Valor".

Mediante esta iniciativa, trabajamos para impulsar la interiorización de prácticas sostenibles entre los diversos actores que participan a lo largo de la cadena de valor de nuestro sector, con el objetivo de promover un modelo de turismo más sostenible.



5.1 El Medio Ambiente



Agua

El agua es un elemento esencial para todas las actividades económicas que desarrolla el ser humano, por supuesto también para el turismo, además es imprescindible para el correcto funcionamiento de los ecosistemas y, por tanto, para la salud del Medio Ambiente.

Desde el punto de vista turístico, la gestión del agua se centra en **asegurar el abastecimiento** de calidad para toda la cadena de valor y el **tratamiento y la disposición adecuada** de los residuales líquidos producidos por las actividades:

Nuestros compromisos en este sentido son:

1. Realizar un **uso responsable** de nuestras fuentes de abastecimiento, para ello monitorizamos los consumos mediante la instalación de contadores inteligentes y analizamos el estado de los acuíferos mediante el seguimiento de los indicadores de explotación.
2. Ofrecer **agua de calidad** en todos los procesos mediante el tratamiento primario en agua de consumo y el control de calidad de las aguas en origen y puntos de consumo.
3. Asegurar el **tratamiento adecuado** de los residuales líquidos a través de plantas de tratamiento en todos nuestros hoteles, cumpliendo con los parámetros establecidos por la legislación para su descarga a subsuelo
4. Potenciar su **reutilización** en usos secundarios en los entornos de nuestros hoteles y residenciales, a través de tratamientos terciarios que garanticen la seguridad y salubridad a nuestros clientes.

	2019	2018
Total consumo en m3	9.022.832	9.237.702
Consumo / estancia	1,05	1,06

- Monitorización de consumo de AFS y ACS en los complejos hoteleros de República Dominicana y Jamaica
- Detección y reparación de fugas en complejos hoteleros de República Dominicana, Jamaica y México
- Mejoras en mantenimiento y operación de todas las piscinas de la compañía
- Sistemas de ahorro en puntos de consumo de todos nuestros hoteles
- Sistemas de tratamiento terciario para reutilización de aguas tratadas



5.1 El Medio Ambiente



Residuos

Desde el año 2016, disponemos de un sistema de gestión selectiva de residuos en todos nuestros hoteles que nos ha permitido mejorar sustancialmente en este aspecto. Hasta este año hemos logrado recuperar mas de 10.000 toneladas de residuos reciclables, lo que nos ha permitido disminuir aproximadamente en un tercio la cantidad total de residuos que llevamos a vertederos.

El modelo implementado es de separación en origen, lo que quiere decir que son los usuarios los que directamente realizan la separación en las diferentes fracciones, tanto a nivel interno como externo.

	2019	2018	Diferencia
Aceites	221.607	212.355	4,4%
Metales	155.429	191.414	-18,8%
Papel	676.432	640.492	5,6%
Plásticos	586.513	307.468	90,8%
R. Peligrosos	57.112	43.619	30,9%
Vidrio	2.205.518	2.190.496	0,7%
TOTAL	3.902.611	3.616.413	7,9%
Residuos/estancia	0,46	0,42	9,5%

*Datos ofrecidos en Kilogramos

En 2019, hemos conseguido recuperar casi un 8% mas de residuos respecto al 2018, con un total de 3.903 toneladas de residuos reciclables, lo que supone un incremento de 9,5% por cada estancia.

Durante el 2019 hemos trabajado especialmente en los siguientes aspectos:

- ▶ Instalación de contenedores de reciclaje en todas las oficinas del Grupo
- ▶ Mejora de los cuartos de basura en los hoteles
- ▶ Monitorización de residuos recuperados en los hoteles
- ▶ Fomento de compras a granel en comida y bebida
- ▶ Eliminación progresiva de los plásticos de un solo uso
- ▶ Formación en reciclaje con los empleados
- ▶ Aprovechamiento de residuos vegetales para la fabricación de fertilizantes líquidos y tratamientos preventivos.

Para los próximos años estamos trabajando en los siguientes proyectos:

- ▶ Generación de biogás a partir de residuos orgánicos en Tenerife.
- ▶ Compostaje de residuos vegetales para fabricación de compost propio en República Dominicana y México
- ▶ Tratamiento y valorización de residuos de la construcción en República Dominicana y México
- ▶ Aprovechamiento de algas marinas para la elaboración de biofertilizantes

5.1 El Medio Ambiente



El uso eficiente de la energía, el aprovisionamiento procedente de energías limpias y la independencia de los combustibles fósiles son nuestras principales líneas de trabajo en este sentido, por ello hemos desarrollado un Plan con proyectos encaminados a la instalación de energía fotovoltaica, la contratación de energía con Garantía de Origen, el fomento de la movilidad sostenible, la modernización de equipos energéticos, la monitorización de los puntos de consumo y la automatización de procesos e instalaciones con consumo energético.

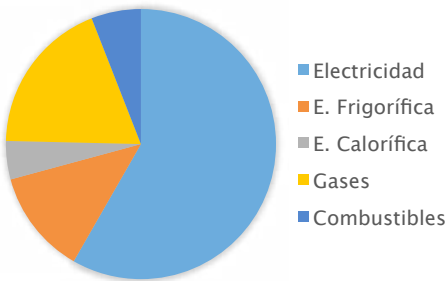
Todas las medidas puestas en marcha durante este año están desarrolladas en nuestro Plan de Medidas de Eficiencia Energética 2019-2024, entre las que cabe destacar la contratación de energía 100% de origen renovable para todos los hoteles de España. La implantación de dicha medida nos ha supuesto cubrir un 22% de nuestra demanda eléctrica anual, lo que se ha traducido en una mejora sustancial en nuestra huella de carbono. Otras acciones que hemos desarrollado han sido:

- Instalación de un sistema de monitorización de los consumos energéticos en nuestros complejos de República Dominicana y Jamaica
- Renovación de acumuladores de agua caliente en Bahía Principe Costa Adeje (Tenerife)
- Nuevo equipo de frío para nuestro hotel Luxury Bahía Principe Cayo Levantado, en República Dominicana
- Automatización del control de encendido y apagado de equipos en todos los hoteles
- Migración a la tecnología LED en todas nuestras instalaciones

Con todas estas medidas no hemos logrado nuestro objetivo de reducir el consumo energético total, teniendo un 3,4% más respecto al año 2018, justificado principalmente por una caída de la ocupación en los hoteles que nos hace ser menos eficientes desde el punto de vista energético

	2019	2018	Gap
Electricidad	162.867.022	158.123.970	3,0%
Energía Calorífica	12.822.862	13.268.407	-3,4%
Energía Frigorífica	34.906.892	31.072.241	12,3%
Gas licuado	33.023.866	32.920.754	0,3%
Gas natural	265.770	199.898	33,0%
Propano	18.917.575	18.847.593	0,4%
Gasoil	10.053.602	9.454.580	6,3%
Gasolina	6.550.936	6.234.271	5,1%
TOTAL KWH	279.408.525	270.121.714	3,4%
Consumo/estancia	32,61	30,06	8,5%

* Todos los datos se expresan en Kwh-equivalentes



5.1 El Medio Ambiente



Movilidad

Hace años que creemos que la movilidad sostenible es parte esencial de un desarrollo turístico responsable, no solo para contribuir con la reducción de emisiones, si no también para mejorar la calidad del aire de nuestros complejos hoteleros, residenciales y campos de golf, donde lo consideramos un aspecto vertebrador.

Pero, no solo apostamos por ella para nuestra operativa en Living Resorts, si no que decidimos formar parte de este mundo y ampliamos nuestro negocio creando dos empresas que se abren hueco en este sector con resultados muy positivos.

- Turiscar es la empresa que diseña y produce los vehículos eléctricos para campos golf y complejos hoteleros.
- Emos centra su actividad en la comercialización de soluciones de movilidad 100% eléctricas para el sector turístico.

En 2019 a nivel Grupo, hemos ampliado la compra de vehículos eléctricos para nuestros Campos de Golf en un 22% respecto al año anterior y prácticamente el 90% de los vehículos de transporte de clientes en hoteles también lo son.



261
VEHÍCULOS

100
GRUPO PIÑERO

161
OTRAS EMPRESAS



Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos

5.1 El Medio Ambiente

CO₂ Huella de Carbono

Somos muy conscientes de la importancia de poner en marcha iniciativas a corto plazo que contribuyan a reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a la atmósfera terrestre, solo de esta forma podremos frenar los efectos del Cambio Climático sobre la salud de los seres humanos y del Medio Ambiente.

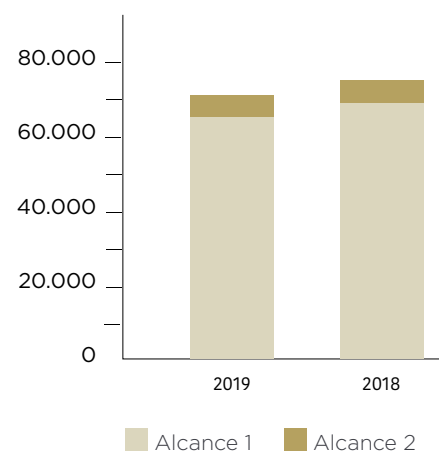
Nuestro objetivo estratégico es conseguir la descarbonización total de nuestras actividades en 2050, en línea con la hoja de ruta marcada por la Unión Europea para ese año. De cara a los próximos, tenemos el objetivo de reducir nuestras emisiones de carbono un 60%, según nuestro compromiso con la Agenda 2030.

En el año 2019, hemos conseguido una **reducción de un 6,1%** de GEI con respecto al año 2018, en concreto 4.586 toneladas de CO₂ que no hemos emitido. Como hemos comentado antes, la medida que mas impacto ha generado en este sentido ha sido la contratación de **energía con Garantía de Origen renovable** en todos nuestros hoteles de España y en nuestras oficinas centrales de Palma de Mallorca.

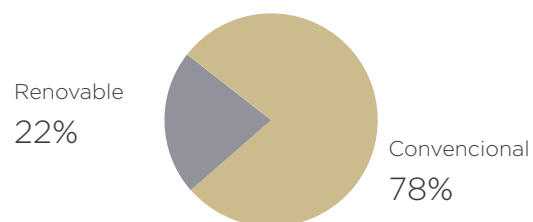
	2019	2018	% variación
Emisiones totales*	70.811	75.397	-6,1
Alcance 1*	66.659	71.474	-6,7
Alcance 2*	4.153	3.923	5,9
Emisiones/estancia**	8,26	8,68	-4,6

*Datos expresados en Toneladas de CO₂. **

Datos expresados en Kg CO₂/estancia



Origen de la energía eléctrica



5.1 El Medio Ambiente



Biodiversidad

Tanto nuestros hoteles como los desarrollos residenciales y los campos de golf están contruidos cerca de entornos con gran valor ecológico, como son playas, bosques, humedales, manglares y cenotes. En cada una de estas áreas existe flora y fauna de interés, en algunas ocasiones endémicas, que forman parte de complejos sistemas naturales con los que interactuamos directa e indirectamente.

Para nosotros, la conservación de la biodiversidad se posiciona como una de nuestras líneas de actuación mas importantes en el área medioambiental. Numerosos proyectos avalan nuestra apuesta por ello, desarrollados en la mayoría de los casos con entidades sin animo de lucro que nos aportan las herramientas y el conocimiento que necesitamos para el éxito y viabilidad de las acciones.

Los proyectos que hemos desarrollado durante este 2019 han sido:

- Construcción de un aula de naturaleza en Santa Barbara de Samaná (Republica Dominicana), donde se ofrecerá formación ambiental a los escolares del municipio, en colaboración con el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná (CEBSE).
- Plantación de mas de 15.000 especies protegidas en nuestras propiedades de México y República Dominicana
- Elaboración del proyecto “Samaná Biodiverso” en colaboración con el Gobierno de Alemania y la Agencia de Cooperación alemana (GIZ) a ejecutar a partir del 2020.
- Itinerario ecoturístico en el hotel Cayo Levantado en colaboración con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)
- Actuaciones para la mejora de la biodiversidad en Residencial & Golf Playa Nueva Romana
- Proyectos desarrollados por la Fundación Ecobahia



5.1 El Medio Ambiente

Plan de Gestión Integral del Litoral

Durante 2019, hemos puesto en marcha el Plan de Gestión Integral del Litoral en los tres países del Caribe en los que estamos presentes a través de nuestra marca Bahía Principe Hotels & Resorts; México, República Dominicana y Jamaica. Su objetivo principal es planificar y gestionar los territorios de forma sostenible, administrando sus recursos naturales y preservando sus valores.

Se han establecido cinco programas principales dentro de los que se enmarcarán una serie de proyectos específicos.

1. “Samaná Biodiverso” con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre la importancia de la biodiversidad para el desarrollo sostenible de Samaná (República Dominicana) y promover acciones en caminadas a una mejor gestión de los recursos.
2. “Agua limpia” cuyo desarrollo se centra en mejorar la gestión del agua en las propiedades y apoyar a las comunidades para lograr un uso sostenible de este vital recurso.
3. “PlayaS” que se enfoca en un manejo sostenible de las playas, fomentando los mecanismos para restablecer los procesos naturales, frenar la erosión y asegurar su estabilidad
4. “Flora Viva” mediante el que se potencia la producción y utilización de especies de flora nativa en las propiedades como forma de atraer biodiversidad y mejorar el estado de los ecosistemas.
5. “Corales por la resiliencia” centrado en mejorar las poblaciones de corales en los entornos cercanos a nuestras propiedades con el fin de fortalecer la adaptación al Cambio Climático y reducir riesgos derivados.

Entre las iniciativas ya iniciadas, cabe destacar dentro del Programa “PlayaS” la implantación de barreras de sargazo en las playas de Riviera Maya en México gracias a un sistema no invasivo y respetuoso con la fauna y la flora marina. La implementación de este sistema, acompañado de un equipo multidisciplinar de biólogos marinos, oceanógrafos, ingenieros y buzos ha conseguido reducir en un 95% la presencia de sargazo en las playas.



VER VIDEO

95%

DE REDUCCIÓN
DE SARGAZO EN PLAYAS
DE RIVIERA MAYA

5.1 El Medio Ambiente

Plan de Gestión Integral del Litoral



5.2 Fundación eco-Bahia

“Solo lo que conocemos podemos amar,
solo lo que amamos podemos conservar”

Tobías Lasser



La Fundación Ecológica Bahía Príncipe cumple 20 años desarrollando proyectos de conservación, mantenimiento y mejora de los recursos naturales del estado de Quintana Roo, en México.

Desde su fundación en 1999, trabaja cada día en concienciar a clientes y colaboradores de Bahía Príncipe, así como a la población local, sobre la importancia de cuidar el Medio Ambiente, además de ejecutar acciones de conservación de los recursos naturales, con el fin de integrar la actividad turística en el entorno.

Programas y objetivos

1. Recuperación y manejo de fauna

Atender a las necesidades de las poblaciones de fauna existentes en el entorno en el que operamos, persiguiendo la convivencia con la actividad turística

2. Fomento de flora nativa

Realizar labores para la conservación de especies nativas de flora protegida, cuidando las plantas madre y recolectando sus semillas para la producción de plántulas en vivero.

3. Conservación de recursos marinos

Velar por el mantenimiento de los procesos naturales de la zona costera, incluyendo el manejo de las poblaciones de tortugas, el cuidado del arrecife y la conservación de la duna.

4. Mantenimiento de áreas naturales

Potenciar la salud de los espacios naturales existentes, realizando trabajos como el control de especies invasoras, el manejo de la masa vegetal, la restauración de espacios y la limpieza de residuos.

5. Educación Ambiental

Ayudar a los huéspedes y colaboradores de nuestros complejos, así como a estudiantes y a la población local a adquirir concienciación sobre la importancia de cuidar la naturaleza.



5.2 Fundación eco-Bahía

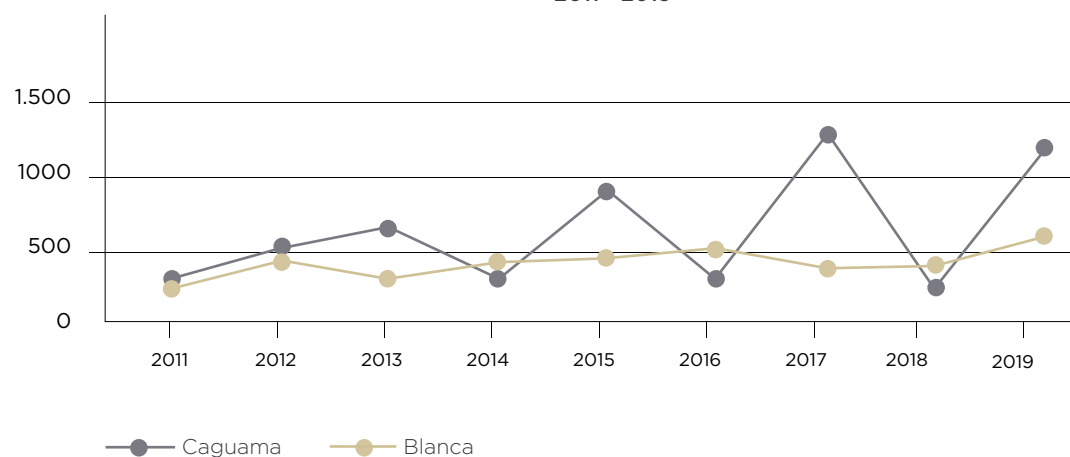


Nuestra inspiración,... las tortugas

La playa donde se encuentran los hoteles de Rivera Maya es conocida a nivel nacional como lugar de gran importancia para anidamiento de Tortuga Caguama, una especie en Peligro de Extinción. Precisamente por esta razón nació la Fundación Ecológica Bahía Príncipe, con el fin de trabajar por la conservación de las tortugas marinas que llegan a Playa Aventuras, nombre de la playa donde se asientan los hoteles.

Desde que tenemos datos fiables, hemos logrado liberar mas de 1 millón de crías de tortuga al Mar Caribe, lo que supone un impacto muy positivo sobre las poblaciones de tortugas de las costas mexicanas. En concreto, podemos asegurar que se han incrementado los anidamientos en la playa en casi un 200% en el caso de la tortuga caguama y en un 100% las de tortuga blanca, consiguiendo en el 2019 hacer viables 1.790 nidos, lo que supone mas de 140.000 nuevas tortuguitas en el mar.

Evolución nidos tortuga
2011 - 2019



5.2 Fundación eco-Bahia



Resultados 2019

Recuperación y manejo de la fauna

La ubicación de la propiedad en mitad de la selva permite un gran contacto entre la actividad turística y la fauna local. Contamos con una sala de recuperación y personal específico para la captura, cura y devolución a medio de la fauna.

1.037

CASOS ATENDIDOS

103

PANALES DE ABEJA

176

MAMÍFEROS

426

REPTILES



Fomento de flora nativa

El bosque seco tropical que nos rodea contiene una buena cantidad de especies de flora nativa con gran interés ecológico. Cinco especies de ellas son producidas en nuestro vivero para su posterior reintroducción en el medio.

27.122

PLANTAS PROTEGIDAS
PRODUCIDAS



Conservación de recursos marinos

Colaboramos con el Centro de Investigaciones Científicas del Yucatán (CICY) en diversos proyectos sobre conservación del arrecife de coral, incluyendo el monitoreo del Pez León.

159.587

CRIAS DE TORTUGA
LIBERADAS

1.790

NIDOS MANEJADOS

184

HEMBRAS
MARCADAS

98%

REDUCCIÓN
ÁREA DE NADO



Mantenimiento de áreas naturales

Cenotes, humedales y selva nos rodean, uno de nuestros equipos se encarga de proporcionarle los cuidados necesarios para favorecer los procesos ecológicos que se suceden en estos espacios.

60

HECTÁREAS
CONSERVADAS

4

CENOTES
MANEJADOS

600

KILOS DE
RESIDUOS
RETIRADOS

43

ESPECIES
INVASORAS
ELIMINADAS



Educación ambiental

Contamos con un pequeño centro de visitantes, un sendero en mitad de la selva, una casa maya, un huerto, jobones de abejas meliponas y una torre de avistamiento de aves.

7.207

PERSONAS
INVOLUCRADAS

3.145

CLIENTES

3.242

COLABORADORES

820

ESCOLARES





06 Pasión

El cliente es el corazón
de nuestro negocio.
Innovamos, desarrollamos
y realizamos una transformación
digital para lograr su satisfacción

Pasión y ODS vinculados



6.1 Nuestros Clientes

Pasión por nuestros clientes

Desde nuestros inicios, hemos situado al cliente y a su experiencia en el viaje en el centro de nuestra actividad. Por ello, siempre hemos trabajado para mejorar continuamente la calidad de nuestro servicio con el fin de generar un valor añadido, crear experiencias, satisfacer sus necesidades y lograr su fidelización.

Velamos por un servicio de calidad

Creemos que la mejor forma de asegurar la excelencia de nuestros servicios pasa por superar las expectativas de nuestros clientes. Con dicho objetivo, hemos establecido unos compromisos de cara a su atención que reflejamos en nuestra **Política de Calidad**:

- ▶ Respetar y cumplir las normas y reglas de los países donde operamos
- ▶ Cualificar a nuestros colaboradores de forma continua en la calidad de nuestro servicio
- ▶ Mantener las infraestructuras y el equipamiento en perfectas condiciones
- ▶ Perseguir la mejora continua en todos nuestros productos y servicios
- ▶ Implantar herramientas que cuantifiquen la satisfacción del servicio en todas nuestras divisiones
- ▶ Velar por la protección de la salud y seguridad de los clientes en todos los ciclos de vida de los productos y servicios que se comercializan en todos los destinos
- ▶ Establecer la mejora continua como elemento vertebrador de todos los productos y servicios ofrecidos

Nuestra política también establece otros compromisos como pilares fundamentales para que la calidad de nuestra oferta se traduzca en la satisfacción de nuestros clientes: la fiabilidad del servicio, la cualificación del personal, el compromiso con la atención personalizada y unas infraestructuras y equipamientos completos y bien mantenidos.



6.1 Nuestros Clientes

Instrumentos de gestión interna

Con el objetivo de detectar aspectos críticos y diseñar planes de acción que nos permitan garantizar la calidad ofertada a nuestros clientes en la ejecución de nuestros servicios y avanzar la prestación de los mismos, hemos establecido un sistema para la planificación y realización de auditorías de calidad. Dichas auditorías se llevan a cabo por nuestro Departamento de Calidad.

En 2019, hemos realizado auditorías de calidad en Bahia Principe Hotels & Resorts y Coming2.

Bahia Principe Hotels & Resorts

Evaluación media global obtenida	2019	2018
	86,25	84,68
Auditorías realizadas	2019	2018
Caribe	5.539	4.947
España	410	194
Total	5.949	5.141

Coming2

Auditorías realizadas	2019
Caribe	3
España	2
Total	5

Priorizamos la salud y seguridad de nuestros clientes

Garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes es un aspecto clave para lograr su satisfacción. Es por este motivo que ponemos especial atención en la continua revisión y actualización del **Plan de Autoprotección** del Grupo, mediante el que se establecen los simulacros, las inspecciones periódicas y las auditorías parciales de cada unidad, que nos permite cerrar un proceso anual de mantenimiento, inspecciones, certificaciones y planes de emergencia.



6.1 Nuestros Clientes

Seguridad física en nuestros establecimientos

En este sentido, entendemos que garantizar la seguridad de las instalaciones es indispensable para asegurar la seguridad física de nuestros clientes. Para ello garantizamos:

- Mantenimientos, inspecciones y certificaciones de nuestras instalaciones de acuerdo a la normativa local.
- La operatividad de la Función de Seguridad, con una estructura que garantiza la seguridad 24 horas, todos los días de actividad de los hoteles, siendo responsable de coordinar la relación entre la empresa y las fuerzas y cuerpos de seguridad.
- Establecimiento de cámaras de vigilancia para la seguridad

Disponemos también de un **Plan Anual de Mantenimiento** para cada hotel, cuyo objetivo es la realización de las operaciones preventivas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones, infraestructuras y equipamientos de manera constante, primando la seguridad del servicio, así como garantizando el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Con este fin, realizamos una evaluación de cada establecimiento, donde reflejamos la periodicidad de las revisiones e inspecciones reglamentarias, así como las averías o incidencias detectadas. Se realiza el mantenimiento y reparación de los inmuebles para tener los activos operativos en perfecto estado de funcionamiento y poder garantizar la seguridad de todos nuestros clientes.

Seguridad alimentaria de nuestros clientes

Cumplimos estrictamente con los estándares estipulados para garantizar la calidad y seguridad alimentaria, y disponemos de sistemas de gestión para su control y seguimiento.

Del mismo modo, llevamos a cabo análisis de la salubridad del agua de las piscinas, así como de los sistemas de agua y del hielo destinado al consumo de nuestros clientes y de los pozos y aljibes.

Auditorías higiénico-sanitarias

Conscientes de la importancia de contar con estrictas medidas higiénico-sanitarias, realizamos un análisis de los puntos críticos en dicha materia, llevando a cabo un análisis exhaustivo a lo largo de la cadena alimentaria.

Para poder implantar los sistemas de seguridad alimentaria necesarios e identificar posibles acciones de mejora, realizamos de manera periódica varios controles y seguimientos. Dichas auditorías higiénico-sanitarias, supervisan y evalúan el grado de implantación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control. Durante el 2019, se han llevado a cabo las siguientes auditorías higiénico-sanitarias:

	2019	2018
Alimentos	370	918
Superficies	20	278
Agua Potable	15	521
Manos	18	276
Total	423	1.993

Procedimiento para la gestión de riesgos potenciales

Disponemos de un protocolo para la gestión de riesgos potenciales que puedan originar incidentes que involucren a huéspedes de nuestros establecimientos.

Esto nos permite al mismo tiempo mantener el control del número de incidentes sucedidos, e identificar debidamente los riesgos, tomando medidas correctoras si procediese.

Por otra parte, cabe destacar la creación de un Comité de seguridad, formado por la alta dirección del Grupo.

6.1 Nuestros Clientes

Seguridad en destino

Bahia Principe Hotels & Resorts forma parte de PUNTA CANA PROMISE, es un esfuerzo conjunto entre varios grupos hoteleros en la República Dominicana para reforzar la seguridad de los viajeros estadounidenses al visitar el paradisíaco destino que es Punta Cana.

Punta Cana Promise, es una promesa de seguridad de ocho puntos que aborda y detalla las políticas, pautas y medidas de seguridad de las que forma parte este grupo de más de 50 hoteles y resorts.

Es un compromiso continuo para garantizar nuestra dedicación a la seguridad de nuestros huéspedes.

Esta promesa de ocho puntos aborda la seguridad y la protección de los huéspedes, incluidas nuestras políticas de seguridad, la evaluación de los empleados y las verificaciones de antecedentes, socios de alimentos y bebidas de confianza y nuestras actividades y excursiones afiliadas.

web www.puntacanapromise.com

Otras herramientas de medición del servicio

A parte de los canales de recepción de quejas y reclamaciones y los procedimientos relativos a su gestión, también disponemos de otros medios que nos permiten conocer un poco más de cerca el grado de satisfacción y la experiencia de nuestros clientes. Entre ellos, cabe destacar el Programa de Fidelización de Bahia Principe Hotels & Resorts y el Sistema de Encuestación. Dichos sistemas son gestionados por cada unidad de negocio de forma separada.

Hotels & Resorts

Contamos con un sistema de encuestas para conocer el grado de satisfacción de clientes post-servicio. Según la informa-

ción recogida durante 2019, el índice medio de satisfacción Global Review Índex ha sido de 82,11% y hemos conseguido un Net Promoter Score de 35,41.

Travels

También contamos con un sistema de encuestación que pretende conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes post-servicio, de todas formas, el objetivo no es solo este, sino que también intentamos detectar puntos críticos, analizar problemas e introducir la mejoras en las diferentes empresas de la línea de servicios. En 2019 hemos conseguido un grado de satisfacción de clientes del 75,75%.

Reputación on line

Conscientes de la repercusión que nuestra huella digital puede crear en nuestra reputación, trackeamos el posicionamiento que tenemos en la red.

Es por este motivo por el que calculamos nuestro índice de posicionamiento en la red a través del Global Review Index -GRI-.

En 2019, hemos observado que nuestro GRI ha sido de un 90,7% lo cual se ha mantenido estable a lo observado en 2018, con un valor de 90,6%.

GLOBAL REVIEW INDEX



90,7%
índice medio



6.1 Nuestros Clientes

Redes sociales

Las redes sociales nacieron para conectar a la gente y se han convertido en una herramienta vital para la comunicación de las personas; por eso son canales clave en la compañía. Utilizamos las redes sociales para comunicarnos de forma bi-direccional con nuestros clientes, con nuestros partners, con nuestros colaboradores. También las utilizamos para analizar los datos y orientar la toma de decisiones de los negocios; no sólo vinculadas a campañas digitales, sino también para potenciar el nivel de personalización de la experiencia que queremos ofrecer a nuestros grupos de interés en el ámbito offline

					
Grupo Piñero	16.012		454		159
Bahia Principe Hotels & Resorts	29.830	14.000	525.059	128.000	8.980
Bahia Principe Residence	2.054		20.883	13.078	574
Bahia Principe Golf			3.417	2.359	22
Soltour	909		17.140		175
Coming2	807				4
Fundación Eco-Bahia			1.419		



6.1 Nuestros Clientes

Concienciación en Sostenibilidad

Como empresa turística tenemos la oportunidad de concienciar y sensibilizar a miles de turistas en las prácticas ambientales, de impacto social y de responsabilidad, y les invitamos a que contribuyan con nosotros a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Durante el año 2019, hemos:

- ▶ Celebrado 7 días Mundiales ambientales y sociales, entre los que podemos destacar: el día Mundial de la Salud, de la Felicidad, de la Solidaridad, del Reciclaje, del Medio Ambiente, del Turismo.
- ▶ Invitado a nuestros clientes que realicen la separación de residuos, a través de las papeleras de reciclaje instaladas en las zonas comunes.
- ▶ Difundido mensajes ambientales y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en diferentes áreas de nuestros hoteles.

ÚNETE A LA HORA DEL PLANETA
JOIN US FOR #EARTHHOUR 2020



#LUCHAPORTUNATURALEZA
TOGETHER LET'S #CONNECT2EARTH



SÁBADO | 28 MARZO | 20:30-21:30
SATURDAY | MARCH 28 | 8:30-9:30 PM


BAHIA PRINCIPE
HOTELS & RESORTS

6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

En Grupo Piñero la innovación y el desarrollo es un elemento estratégico para abordar los retos de la compañía. Por ello, llevamos a cabo proyectos globales que potencian y aprovechan las sinergias entre empresas del grupo, orientados a aportar más y mejores productos y servicios para fortalecer la experiencia final del cliente; y también para ofrecer y mejorar la experiencia empleado.



6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

Los hitos en 2019

Grupo Piñero

► Rebranding Grupo Piñero, Nueva entidad de marca

Con el objetivo de potenciar nuestro liderazgo como compañía responsable y sostenible manteniendo nuestra esencia 100% familiar tras el relevo generacional y el legado de nuestro fundador Pablo Piñero y bajo el propósito “Crear vivencias emocionantes”, hemos desarrollado una nueva identidad corporativa

El sol, que durante 20 años ha sido emblema de la compañía, ha evolucionado a un nuevo anagrama equilibrado, simétrico, sólido y ligero, que ahora además transmite unión, trabajo en equipo, dinamismo, excelencia y celebración. De este modo, se supera la idea de “sol y playa” asociada únicamente a vacaciones, añadiendo al símbolo significados casi infinitos que completan mejor la nueva realidad del grupo y su diversificación empresarial.

Este paso adelante de Grupo Piñero se refleja también en su estrenada imagen corporativa a través de un nuevo universo gráfico y logotipo, cuyo símbolo trae ahora muchos más significados.

Grupo Piñero se define con dos colores principales. Por un lado, el “oro”. Noble, cálido, que nunca se deteriora y que permanece a lo largo del tiempo. El color del verano, del éxito, del bienestar. Y el gris: sobrio, corporativo, elegante y funcional. El equilibrio perfecto para sostener el carácter de un gran Grupo y arropar a todas las marcas que lo integran.

Este nuevo concepto se tangibiliza en todas sus marcas, compartiendo este nuevo símbolo, poniendo el broche final al proyecto de reordenación de la arquitectura de marcas del grupo, que comenzó hace más de un año. Esto es el reflejo de cómo el Grupo aporta a sus marcas, y viceversa, dejando sentadas las bases para el óptimo crecimiento de cada una de ellas.

Para el lanzamiento de este rebranding se ha desarrollado una campaña de comunicación, cuyo mensaje principal es el de “Mucho por venir”.

Soltour / Coming2

- Lanzamiento del programa de fidelización My Bahia Principe en España y Portugal
- Egipto, se incorpora un nuevo destino desde España, dentro de la programación de invierno
- Soltour y Coming2 evolucionan su concepto de marcas y posicionamiento: resstyling de logotipo, y se convierte en Co-travellers, o Co-creadores de viajes.



GRUPO PIÑERO



Soltour



Coming2



BAHIA PRINCIPE



PIÑERO
HOTELES

6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

Bahia Principe Hotels & Resort

Fieles a nuestro compromiso de seguir renovando nuestras instalaciones y mejorar la calidad de nuestros servicios. Durante este año hemos llevado a cabo diferentes proyectos de reformas, reconceptualización y nuevos servicios.

República Dominicana

En el Complejo Bavaro, se han realizado los siguientes proyectos:

- Un Centro de ocio las Olas en Complejo Bavaro, que consta de 2 beach restaurants que se convierten por la noche en restaurantes temáticos (Rodizio y Mexicano), 1 bar de playa, 3 restaurantes: de pescado tipo “mercado”, hindú y mediterráneo, y 1 bar con piscina infinity.
- El parque acuático en Luxury Bahia Principe Esmeralda.

México

Hemos llevado a cabo una reconceptualización temática de los espacios para crear una atmósfera más moderna y un reflejo de la cultura Maya.

En Luxury Bahia Principe Akumal se han realizado los siguientes proyectos:

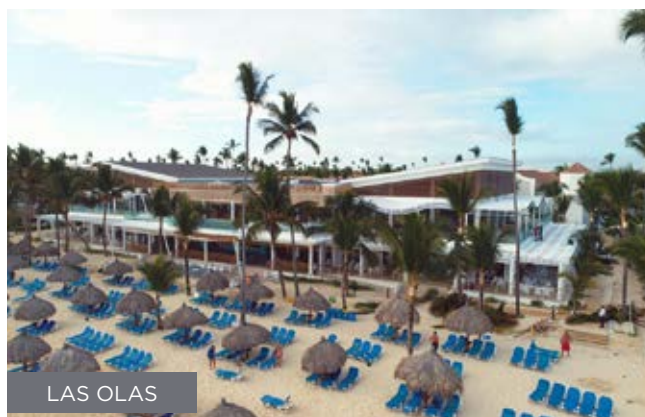
- Creación de un nuevo **Sports Bar**, donde se ha combinando el ambiente americano con la simbología del deporte maya más conocido, el juego de la pelota.
- **En los restaurantes Dolce Vita y Frutos del Mar**, se ha incorporado color, cultura y estilo mexicano. La decoración del Dolce Vita fusiona elementos italianos y mexicanos, como las típicas máscaras de festivales y los colores rojos tan imprescindibles en ambas gastronomías.
- **En el restaurante Frutos del Mar**, se ha buscado la

inspiración en el Caribe y predominan los tonos azules y la frescura característica de esta región.

- **El Teatro**, sus grandes columnas recuerdan que la artesanía mexicana son protagonistas de este lugar, junto a la incorporación de equipos audiovisuales de alta tecnología y calidad.

- **El KidsClub**, es un espacio de color, inspirado en la cultura colorista de México, y con equipos renovados para la diversión de los más pequeños. Ambientado con una simulación de las montañas regionales y de “Las Pozas”, el edén de la jungla en México.

En Grand Bahia Principe Tulum, se ha realizado una reconceptualización para el proyecto de reforma que efectuara el próximo año 2020.



LAS OLAS



SPORTS BAR



KID'S CLUB

6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

Jamaica

Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Luxury Bahia Principe Runaway Bay

- Creación de un nuevo gimnasio
- Ampliación del Pool restaurant Las Olas.

Grand Bahia Principe Jamaica

- Desarrollo de nuevas tiendas, en la playa, en la piscina y en el Lobby.
- Creación de un nuevo restaurante de especialidades (carne a la parrilla).
- Desarrollo de un nuevo Kids Club y un nuevo Teens Club
- Reforma del gimnasio
- Reforma del Lobby Bar y la Terraza
- Reformas en la sala de ventas de grupos, eventos y bodas, la sala de ventas de Privilege Club y la sala del Royal Golden Club



RESTAURANTE KNIFE

Tenerife

Los espectáculos del hotel Fantasia Bahia Principe Tenerife, son producciones escénicas que apelan al onirismo y a la vanguardia a través de propuestas innovadoras, donde la tecnología tiene una presencia destacada en su puesta en escena. Espectáculos cuya misión es invocar la imaginación y expresar una visión sensible que provoque una reacción de los sentidos evocando las emociones de un público que alcance la felicidad a través del espectáculo

Este año, hemos estrenado nuevos shows:

- **EL Jardin de las Hesperides**, en busca de nuevas aventuras, Papimber llega con su avioneta a una preciosa isla del Atlántico con un gran volcán y un auténtico paraíso
- **Toy Circus**, un espectáculo en clave circense
- **Imox**, seres extraordinarios en un show mágico y coreográfico Insólito
- **Carnaval de los elementos**, un espectáculo que pone en manifiesto la expresividad del pueblo Tinerfeño en una de sus más internacionales fiestas.
- **Baby Ladón**, un bebé dragón recién salido de un gran huevo, que tiene miedo a volar, poco a poco aprenderá que los miedos desaparecen jugando y cantando



6.2 Nuestros productos y servicios

Digitalización

En Grupo Piñero abordamos nuestra transformación digital de una manera bastante transversal centrándonos en dos aspectos fundamentales: la redefinición de nuestros procesos con el fin de conseguir ser más eficientes; y el desarrollo de proyectos y soluciones orientados a cliente, centro de todo lo que hacemos, con el fin de conocerlo mejor y crear productos adaptados a sus necesidades.

Hitos conseguidos en 2019

Grupo Piñero

Proyectos enmarcados en la mejora de procesos

- Migración al Office 365. Una nueva plataforma de correo y colaboración corporativa.

Office 365 es una solución completa que nos va a ofrecer la posibilidad de trabajar en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, con las herramientas más avanzadas de correo (Outlook), chat y videoconferencia (Teams), edición (Excel, Word, Powerpoint) y compartición de documentos en tiempo real (Sharepoint, Onedrive), gestión y planificación de tareas de equipo (Planner), etc.

- Mejora en la obtención de redimiento y KPI's
- Mejora en el servicio de envíos masivos de correos

Bahia Principe Residences

- En playa Nueva Romana se esta implantando un novedoso sistema de vigilancia y seguridad 24/7 en todas las áreas del complejo.

Bahia Principe Hotels & Resorts

En el área de BackOffice, en 2019 hemos trabajado en proyectos enfocados a mejorar la eficiencia mediante la optimización de procesos y metodologías como:

- Programa presupuestos
- Proyecto de cadena de Suministro, que tiene como objetivo fundamental la digitalización de la gestión de compras, a través de la cual se consigue: unificar artículos, estandarizar procesos, automatizar solicitudes, etc...todo ello a fin de eliminar procesos no operativos. El proyecto se ha, implantado en Costa Adeje
- Programa de comandas en restaurantes y bares

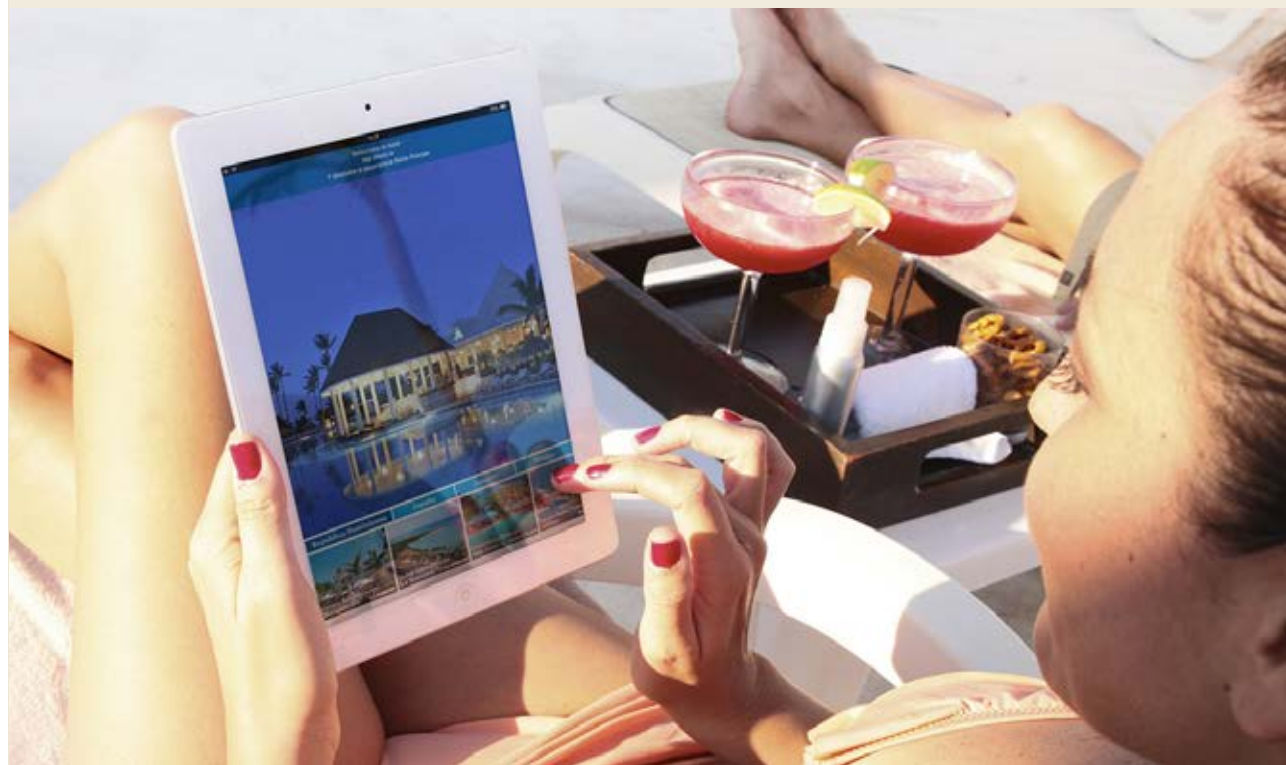
6.2 Nuestros productos y servicios

Digitalización

Trabajamos para ofrecer a nuestros clientes soluciones tecnológicas que agilicen y faciliten todas las etapas de sus viajes.

En 2019 hemos avanzado en los siguientes proyectos:

- **Implantación de Wifi** Todos nuestros hoteles cuentan con un servicio de internet gratuito en todo el hotel durante 24 horas.
- **Check-in y registro digital** Está implementado en todos los destinos y todos los hoteles Bahía Principe Hotels & Resorts
- **Ficha Cliente 360** que nos permite conocer, durante el “customer journey”, sus interacciones con los diferentes servicios y crearle una oferta acorde con sus necesidades, con el objetivo de crear una experiencia de cliente única.
- **Implantación de las Pulseras NFC**, permiten abrir las puertas de las habitaciones y realizar cargos en su cuenta en los centros de consumo. Implantadas en los hoteles de Canarias y República Dominicana.
- **Totems y Atriles.** Ofrece al cliente información del hotel, las actividades de entretenimiento, la posibilidad de reservar las cenas de restaurantes temáticos, realizar solicitudes de concierge, o pre-reservar en el spa. Se encuentran implantados en todos los hoteles
- **Recomendador de viajes en web BPH&R** Un proyecto cuya finalidad es ayudar al usuario de nuestra web www.bahia-principe.com a elegir entre nuestra oferta de hoteles. Dirigir a nuestros clientes hacia los hoteles que mejor se adapten a la experiencia que buscan.



07

Mejora continua

Trabajar con ética, transparencia
y Buen Gobierno



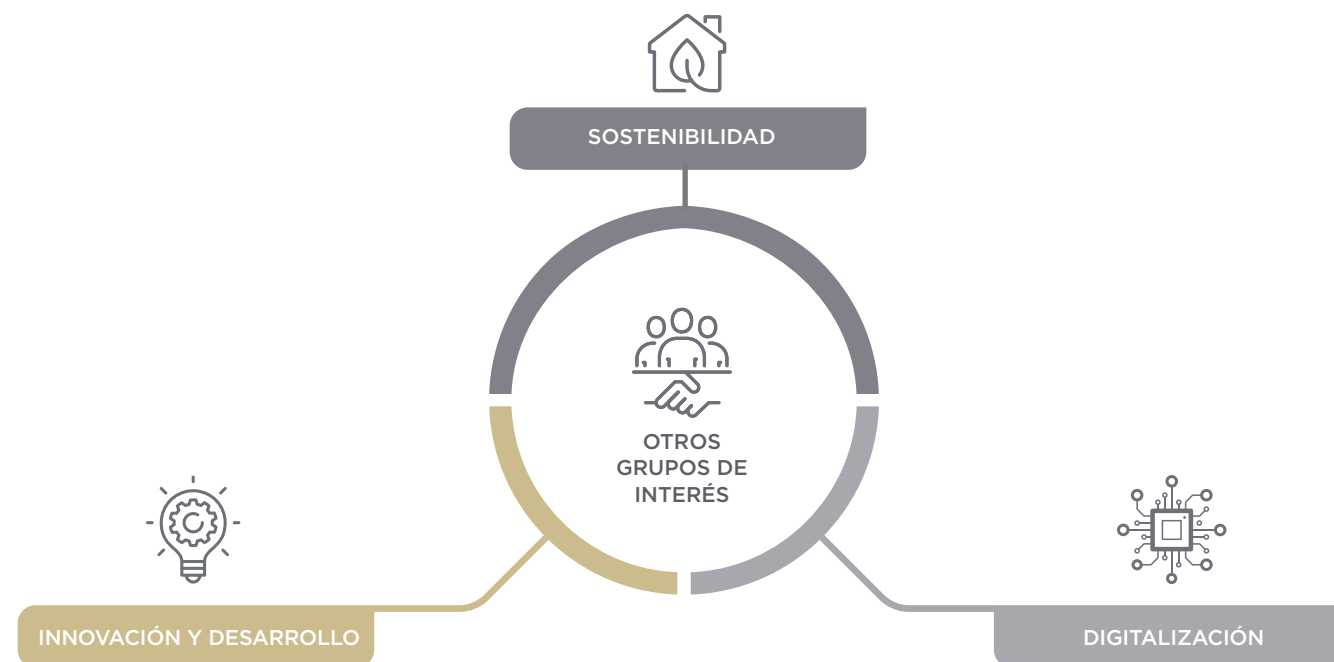
7.1 Modelo de negocio

Nuestro modelo de negocio del Grupo Piñero está enfocado a la rentabilidad y a la generación de valor para todos nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y ONG's, entre otros.

Uno de los valores diferenciales del Grupo es que, desde sus inicios en los años 70, éste ha sido gestionado siguiendo los profundos valores éticos de la propiedad y de la Dirección.

Nuestro modelo de negocio está basado también en la generación de recursos propios aplicando políticas de sostenibilidad con un nivel de endeudamiento acorde al volumen de inversión y de actividad. Esta realidad es determinante para nuestra capacidad de creación de valor.

De forma a crear valor sostenible en el tiempo, orientamos nuestro negocio a que nuestro cliente tenga una experiencia única en cada fase de la cadena de valor, basándose en tres pilares principales:



7.2 Modelo de gobierno

Levantur, S.A, es la sociedad dominante del Grupo Piñero, constituida el 6 de Junio de 1977 y con domicilio social en Murcia. Los servicios administrativos, operativos y comerciales del Grupo están distribuidos en los distintos centros operativos de cada país en los que desarrolla su actividad, existiendo un centro de servicios corporativos en la Plaza del Mediterráneo 5, en Palma de Mallorca.

La sociedad dominante dispone de participaciones mayoritarias en diversas sociedades y, es por este preciso motivo, por el que de acuerdo a la normativa vigente, formulamos cuentas anuales consolidadas, a efectos de mostrar la situación patrimonial y financiera del grupo.

Por este motivo, y con el objetivo de conseguir una dirección y gestión eficiente del Grupo, hemos desarrollado un modelo de gobierno corporativo que tiene en consideración los objetivos de nuestros accionistas, así como de todos nuestros grupos de interés.

Las actividades del Grupo y su modelo de gobierno, se rigen bajo los principios de transparencia, ética y diligencia, tanto en la toma de decisiones como en la ejecución, control y seguimiento.

Estructura de Modelo de Gobierno

Nuestro modelo de gobierno está conformado por los siguientes órganos:

- **Órgano de Administración**, responsable de la dirección de la compañía
- **Comisión de Directores Generales de las Unidades de Negocio**. Son los responsables de la dirección de las unidades de negocio junto al órgano de administración.

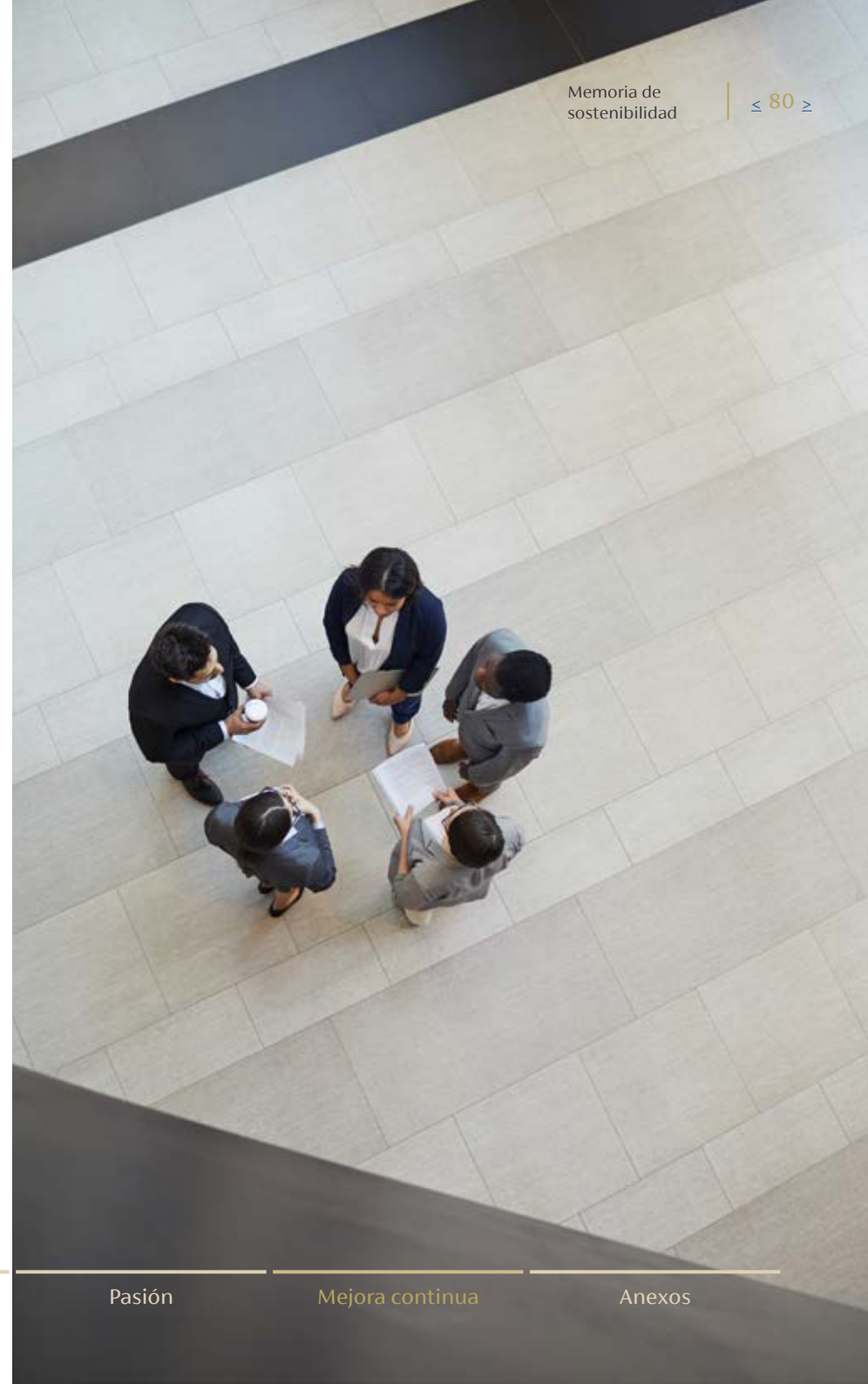
El Órgano de Administración de Levantur, S.A está formado por dos Administradoras Solidarias, representando los intereses de todos los accionistas. Así, estas son responsables del control de la actividad del Grupo.

Dado el origen familiar de Grupo Piñero, el Órgano de Administración es el responsable de la transmisión de la visión y valores familiares a todos sus grupos de interés.

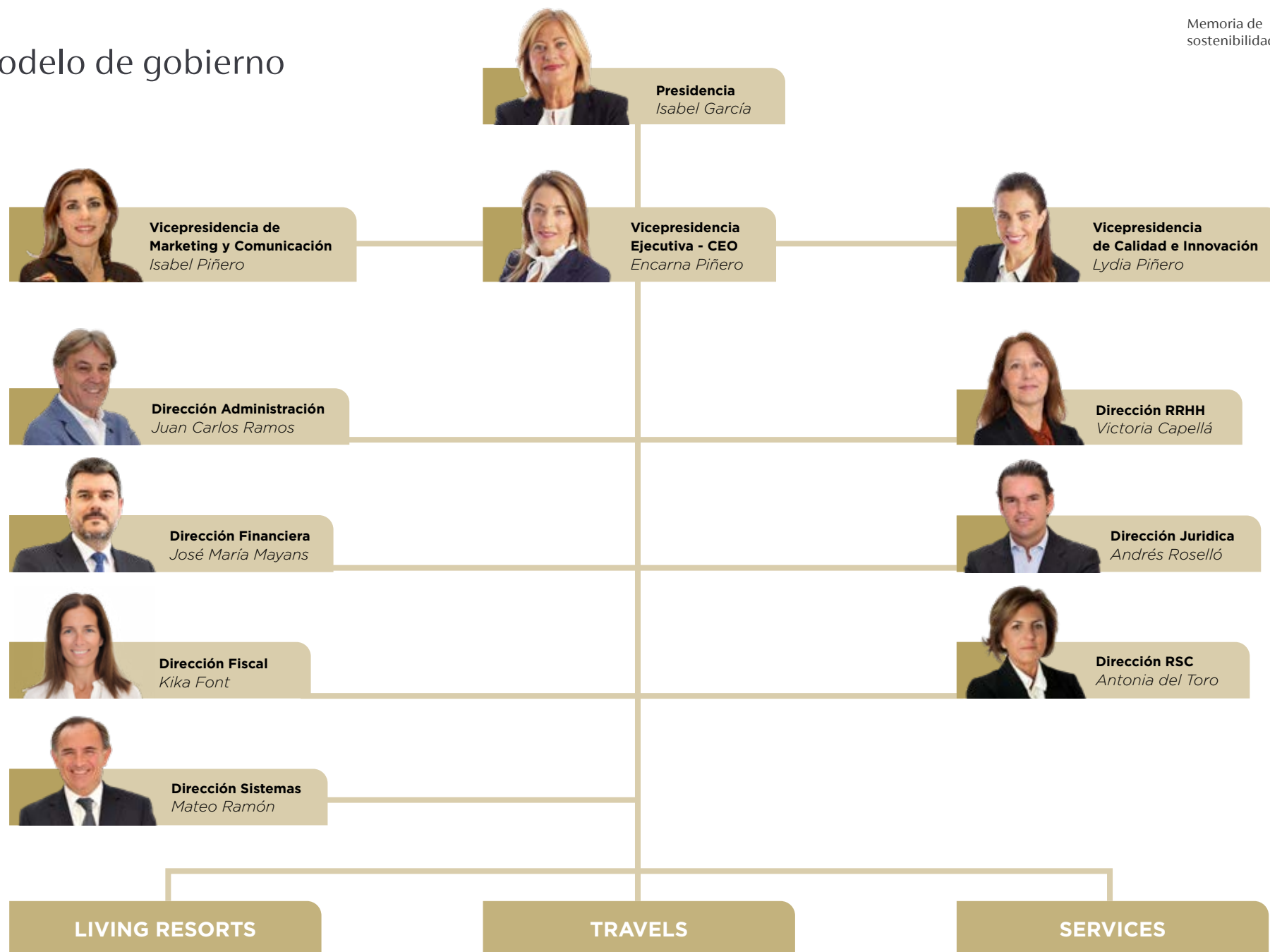
Por otra parte existen: dos órganos independientes del modelo de Gobierno

1. Órgano de cumplimiento

2. Consejo de RSC



7.2 Modelo de gobierno



7.3 Modelo de cumplimiento

Durante el 2019, las Administradoras Solidarias han aprobado el **Modelo de Cumplimiento** del Grupo Piñero que pretende prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta que suponga un riesgo ante las obligaciones legales de aplicación a la actividad del Grupo, o ante aquellas normas internas establecidas por las Políticas del Grupo. Con el objetivo de mantener actualizado el modelo, se ha establecido un periodo de supervisión anual por parte del Órgano de Cumplimiento.

Al mismo tiempo, hemos constituido el **Órgano de Cumplimiento (OC)** formado por siete miembros (un presidente, una secretaria y 5 vocales) que reportan directamente a las Administradoras Solidarias.

El Órgano, de carácter independiente y autónomo, es el encargado de:

- Vigilar el funcionamiento y observar la prevención y detección de los posibles delitos dentro del marco de actuación de la Sociedad.
- Supervisar y vigilar la eficacia de los controles internos implantados por el Grupo.

En 2019 también hemos nombrado a nuestro Chief Compliance Officer el cual, entre otros, dará soporte al OC en sus funciones, en la revisión de las Políticas del Grupo Piñero. Además, velará por el correcto diseño y funcionamiento de los controles asociados al Modelo de Cumplimiento, colaborará en la gestión de los riesgos principales de carácter normativo y en la actualización del Mapa de Cumplimiento.

En el marco del Modelo de Cumplimiento, contamos con las siguientes Políticas y Procedimientos:

- Política de Cumplimiento
- Estatuto del Órgano de Cumplimiento
- Plan de Supervisión del Modelo
- Sistema Disciplinario
- Código Ético
- Reglamento del Canal de Denuncias
- Norma cero

Con el objetivo de seguir avanzando en nuestro compromiso con el Modelo de Cumplimiento, en el año 2019 hemos trabajado en la elaboración de las siguientes Políticas y Procedimientos que se aprobarán a lo largo del 2020.

- Política de Anticorrupción
- Procedimiento de Solicitud de Otorgamiento / Revocación de Poderes de las Sociedades del Grupo.
- Procedimiento de Contrato, Igualas y Acuerdos

Reuniones llevadas a cabo en 2019 por el OC

- Septiembre | Aprobación de la Implantación de las Recomendaciones del entorno de control en cada área/servicio corporativo
- Diciembre | Seguimiento de las Recomendaciones a corto, medio y largo plazo



7.3 Modelo de cumplimiento

Código Ético

La ética es un pilar fundamental en nuestra compañía y ha de ser la guía para convertirnos en una empresa responsable que contribuya activamente al desarrollo sostenible. Por este motivo, en el año 2019 aprobamos nuestro primer Código Ético que pretende establecer la hoja de ruta para que todos los que formamos parte de Grupo Piñero actuemos de una forma ética y responsable. Este Código es de aplicación al personal de todas las empresas del Grupo extendiéndose a proveedores, distribuidores y clientes. En éste recogemos todos los compromisos de Grupo Piñero con los Grupos de Interés.

Política de Cumplimiento

Los principios que nos guían en nuestra actuación en materia de cumplimiento normativo son los siguientes:

- ▶ Actuar en todo momento de acuerdo con la legislación aplicable y los compromisos asumidos, dentro del marco establecido por el Código Ético y de Conducta y los valores corporativos de Grupo Piñero.
- ▶ Impulsar una cultura preventiva en el cumplimiento normativo, basada en el principio de tolerancia cero hacia la comisión de actos ilícitos, de acuerdo con los valores corporativos recogidos en el Código Ético y de Conducta del Grupo.
- ▶ Promover procesos de autocontrol en las actuaciones y toma de decisiones por parte de los miembros de la Entidad, de modo que cualquier actuación de un profesional de Grupo Piñero se asiente sobre la concurrencia de cuatro premisas básicas:
 - (i) que la actuación sea conforme al Código Ético y de Conducta.
 - (ii) que sea legalmente válida
 - (iii) que se ajuste a los objetivos estratégicos de la Entidad.
 - (iv) que se encuentre dentro del ámbito de sus competencias y que, por tanto, deba asumir la responsabilidad sobre ella
- ▶ Velar por el conocimiento y gestión adecuada de los ámbitos de riesgo clave en el marco del Mapa de Cumplimiento Normativo.
- ▶ Velar porque las relaciones de la Entidad con los Grupos de Interés estén presididas por los principios de integridad, responsabilidad y transparencia, y prestar la cooperación necesaria que puedan requerir los órganos judiciales, administrativos o cualquier órgano supervisor nacional o internacional, para auditar o comprobar el cumplimiento de las obligaciones legales de Grupo Piñero.
- ▶ Promover la implantación, aplicación y supervisión de los mecanismos de control definidos en el Modelo de Cumplimiento Normativo.
- ▶ Velar por la revisión y evaluación periódica del sistema de cumplimiento normativo de la Entidad.



7.3 Modelo de cumplimiento

Canal Ético

Tal y como se contempla en el Código Ético del Grupo, contamos con un Canal Ético confidencial y seguro que ponemos a disposición de nuestros colaboradores y de las empresas proveedoras para que puedan notificar, tramitar y resolver consultas, denuncias o quejas.

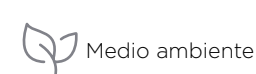
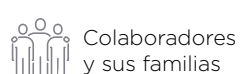
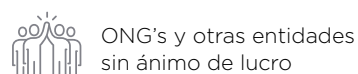
A lo largo del año 2019, no se ha recibido ninguna queja y/o denuncia.



7.4 Políticas de Sostenibilidad

Como muestra de nuestro compromiso con la transparencia, hemos puesto a disposición de los grupos de interés en nuestra página web, diversas políticas que rigen nuestra actividad:

Política	Descripción	Grupos de interés						
Política de Responsabilidad Social Corporativa	Fija los principios generales que permiten asegurar un modelo de gestión ético y responsable							
Política Ambiental	Establece las pautas a seguir en el ejercicio de la actividad, prestando especial atención a la dimensión medioambiental y a una gestión eficiente, responsable y sostenible							
Política de Protección Social y Cultural	Determina los principios básicos para garantizar el respeto a los trabajadores, al entorno y a la comunidad local							
Política de bienes y servicios	Determina los principios básicos para garantizar el respeto a los trabajadores, al entorno y a la comunidad local							
Política de Seguridad y Salud	Recoge los objetivos y compromisos del Grupo en materia de Prevención de riesgos laborales							
Política de Calidad	Establece los estándares a seguir por todos los colaboradores del Grupo para asegurar la excelencia en todos los servicios							
Política de Derechos Humanos	Recoge en un solo documento todos los principios, pautas y compromisos que viene asumiendo el Grupo a lo largo de su historia en materia de protección y defensa de los derechos humanos							
Política contra la explotación laboral, el maltrato, el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes	Determina los principios básicos para garantizar el respeto de los derechos laborales de las personas							
Código Ético	Marco de principios, valores y normas que han de servir de guía de conducta a todos los empleados del grupo							



7.4 Políticas de Sostenibilidad

Políticas comunicadas a todos los miembros del Grupo

Política	Descripción	Grupos de interés						
Política de emergencias	Fija los procedimientos a seguir ante cualquier incidente que pueda afectar a los hoteles, de manera que éste tenga una incidencia mínima o nula sobre: • Las personas • Las instalaciones • El medio ambiente • La continuidad de las actividades							
Políticas de evaluación de la satisfacción de cliente	Establece el procedimiento para la recogida, análisis y tratamiento de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones							
Política de cumplimiento	Modelo de Compliance. Desarrolla los principios y directrices generales de actuación en materia de cumplimiento							
Política de relación con los grupos de interés	Establece los procedimientos de comunicación con los grupos de interés							



ONG's y otras entidades
sin ánimo de lucro



Colaboradores
y sus familias



Clientes



Accionistas



Asociaciones
empresariales



Medio ambiente



Proveedores

7.5 Riesgos

Mapa de Riesgos

Somos conocedores de los principales retos a los que se enfrenta el sector y, por ello, trabajamos constantemente por identificar y establecer medidas para abordar los riesgos derivados de nuestra actividad.

En este sentido, el Órgano de Administración de Levantur, S.A., es el responsable de aprobar la Política de Gestión de Riesgos del Grupo, la cual establece los principios básicos para la gestión de riesgos, el marco general de actuación y los criterios que deben seguirse en su gestión.

Además, en Grupo Piñero, reforzamos una cultura permanente de gestión de riesgos en todas las áreas del Grupo independientemente del entorno en el que se opere.

De esta manera, la Dirección trabaja juntamente con las direcciones locales en cada país para identificar los principales riesgos que pueden afectar al grupo. Como resultado, éstos se han englobado en seis áreas:



A collection of colorful wooden blocks in various colors (blue, yellow, orange, red, green, purple) are scattered on a rustic, weathered wooden surface. The blocks are of different sizes and are slightly out of focus, creating a sense of depth. The lighting is soft and natural, highlighting the textures of the wood and the vibrant colors of the blocks.

08 Anexos

Anexos

Anexo I- Información Fiscal

Anexo II- Certificaciones de Sostenibilidad

Anexo III- Tablas de RR.HH

Anexo IV- Acerca de esta memoria

Anexo V - Índice de contenidos GRI

Anexo VI- Contenidos del EINF

Anexo I- Información fiscal

Resumen por país	
País	Importe impuestos pagados
España	285.630,77
Portugal	8.034,60
Suiza	9.337.171,67
Luxemburgo	-27.244,70
Irlanda	0,00
Jamaica	75.699,91
México	1.215.056,60
República Dominicana	1.728.728,49
EEUU	44.223,82
	12.667.301,16

Anexo II- Certificaciones de Sostenibilidad

Hotel	País	Travelife Gold	Earth Check	Distintivo S	Bandera Azul	Playas limpias
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Luxury Samaná	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Grand Cayacoa	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Grand El Portillo	República Dominicana	✓			✓	
Bahia Principe Luxury Bouganville	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Grand La Romana	República Dominicana	✓			✓	
Bahia Principe FantasAa Punta Cana	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Luxury Ambar	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Grand Aquamarine	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Luxury Esmeralda	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Grand Punta Cana	República Dominicana	✓				
Bahia Principe Grand Bavaro	República Dominicana	✓			✓	
Bahia Principe Luxury Akumal	México	✓	✓	✓		
Bahia Principe Luxury Sian Kaan	México	✓	✓	✓		
Bahia Principe Grand Coba	México	✓	✓	✓		
Bahia Principe Grand Tulum	México	✓	✓	✓		✓
Bahia Principe Luxury Runaway Bay	Jamaica	✓				
Bahia Principe Grand Jamaica	Jamaica	✓				
Bahia Principe Sunlight Costa Adeje	España	✓				
Bahia Principe Sunlight Tenerife	España	✓				
Bahia Principe Sunlight San Felipe	España	✓				

Anexo III-Tablas de RRHH

Datos de la plantilla

La plantilla total media de Grupo Piñero del ejercicio 2018 es la siguiente:

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	9.701	64,97%
Mujeres	5.231	35,03%
Total	14.932	100,00%

La composición de la plantilla media por sexo y clasificación profesional:

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	145	47	192
Mandos intermedios	1.986	742	2.728
Personal base	7.570	4.442	12.013
Total	9.701	5.231	14.932

La distribución porcentual entre hombres y mujeres y por clasificación profesional de la plantilla media:

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	75,46%	24,54%	100,00%
Mandos intermedios	72,81%	27,19%	100,00%
Personal base	63,02%	36,98%	100,00%
Total	64,97%	35,03%	100,00%

La composición de la plantilla media del ejercicio 2019 por sexo y edad es la siguiente:

	2019 - Plantilla			2019 - Porcentaje		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
18 a 25 años	2.082	1.005	3.087	67,46%	32,54%	100,00%
26 a 35 años	3.700	1.949	5.649	65,49%	34,51%	100,00%
36 a 45 años	2.398	1.384	3.782	63,41%	36,59%	100,00%
46 a 55 años	1.149	730	1.879	61,15%	38,85%	100,00%
> 55 años	372	163	535	69,51%	30,49%	100,00%
Total plantilla	9.701	5.231	14.932	64,97%	35,03%	100,00%

La plantilla media por sexo, edad y clasificación profesional en el ejercicio 2019 es la siguiente

	Hombres						Mujeres					
	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total
Dirección	1	29	57	40	18	145	0	13	15	14	6	47
Mandos intermedios	142	677	672	373	123	1.986	54	280	254	131	22	742
Personal base	1.940	2.993	1.669	737	232	7.570	951	1.656	1.115	586	135	4.442
Total plantilla media	2.082	3.700	2.398	1.149	372	9.701	1.005	1.949	1.384	730	163	5.231

La composición de la plantilla media por país y categoría profesional es la siguiente:

2019 - Plantilla			
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	37	13	50
Mandos intermedios	202	101	303
Personal base	739	852	1.591
Total España	977	966	1.943
Dirección	59	18	77
Mandos intermedios	1.247	383	1.630
Personal base	4.394	2.244	6.638
Total República Dominicana	5.700	2.645	8.345
Dirección	32	14	46
Mandos intermedios	397	162	559
Personal base	2.018	1.005	3.023
Total Riviera Maya (Mexico)	2.448	1.181	3.629
Dirección	18	3	21
Mandos intermedios	139	95	234
Personal base	419	341	760
Total Jamaica	576	439	1.015
Dirección	145	47	192
Mandos intermedios	1.986	742	2.728
Personal base	7.570	4.442	12.012
Total	9.701	5.231	14.932

La composición de la plantilla media del Grupo por zona geográfica en la que desarrolla sus actividades en el ejercicio 2019 es la siguiente:

Número personas			
Zona geográfica	Hombres	Mujeres	Total
España	977	966	1.943
República Dominicana	5.700	2.645	8.345
Riviera Maya (México)	2.448	1.181	3.629
Jamaica	576	439	1.015
Total	9.701	5.231	14.932

La composición porcentual de la plantilla de personal del ejercicio 2019 por zona geográfica es la siguiente:

Porcentaje sobre total			
Zona geográfica	Hombres	Mujeres	Total
España	6,54%	6,47%	13,01%
República Dominicana	38,17%	17,71%	55,89%
Riviera Maya (México)	16,39%	7,91%	24,30%
Jamaica	3,86%	2,94%	6,80%
Total	64,97%	35,03%	100,00%

Contratos de trabajo y despidos

Plantilla media del ejercicio 2019 distribuida por sexo y tipo de contrato de trabajo:

2019			
Tipo de contrato	Sexo	Plantilla media	Composición porcentual
Indefinido	Hombre	7.852	52,58%
	Mujer	4.065	27,22%
	Totales	11.917	79,81%
Eventual	Hombre	1.849	12,38%
	Mujer	1.166	7,81%
	Totales	3.015	20,19%
Total		14.932	100,00%

En el ejercicio 2019, el promedio de la plantilla fija en Grupo Piñero es del 79,81%.

- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y edad y clasificación profesional.

Sexo	Tipo de	Hombre					Mujer						
		18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total
	Indefinido	1.685	2.994	1.941	930	301	7.852	781	1.515	1.075	567	127	4.065
	Eventual	397	705	457	219	71	1.849	224	435	308	163	37	1.166
	Total plantilla media	2.082	3.700	2.398	1.149	372	9.701	1.005	1.949	1.384	730	163	5.231
		Hombre					Mujer						
		18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total
	Indefinido	11,29%	20,05%	13,00%	6,23%	2,02%	52,58%	5,23%	10,14%	7,20%	3,80%	0,85%	27,22%
	Eventual	2,66%	4,72%	3,06%	1,47%	0,47%	12,38%	1,50%	2,91%	2,07%	1,09%	0,24%	7,81%
	Total plantilla media	13,95%	24,78%	24,78%	16,06%	2,49%	64,97%	6,73%	13,06%	9,27%	4,89%	1,09%	35,03%

- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2019:

Sexo	Categoría Profesional	2019 Plantilla			2019 Porcentaje		
		Eventual	Indefinido	Total	Eventual	Indefinido	Total
Hombres	Dirección	28	117	145	0,18%	0,78%	0,97%
	Mandos intermedios	379	1.607	1.986	2,54%	10,77%	13,30%
	Personal base	1.443	6.127	7.570	9,66%	41,04%	50,70%
	Total hombres	1.849	7.852	9.701	12,38%	52,59%	64,97%
Mujeres	Dirección	10	37	47	0,07%	0,25%	0,38%
	Mandos intermedios	165	576	742	1,11%	3,86%	2,31%
	Personal base	990	3.452	4.442	6,63%	23,12%	31,07%
	Total mujeres	1.166	4.065	5.231	7,81%	27,22%	35,03%
Total		3.015	11.917	14.932	20,19%	79,81%	100,00%

La composición del número de despidos habidos en el ejercicio 2019 por sexo, franja de edad y clasificación profesional es la siguiente:

		18-25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	> 55 años	Total
Dirección	Hombre	0	2	2	1	0	5
	Mujer	0	1	1	0	0	2
Mandos intermedios	Hombre	14	25	16	8	2	65
	Mujer	5	9	6	3	1	24
Personal base	Hombre	53	95	61	30	10	249
	Mujer	28	55	39	20	4	146
Total		100	187	125	62	17	491

Remuneraciones

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2019

1. Promedio global

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	61.631	64.089	63.360
Mandos intermedios	11.410	11.891	11.559
Personal base	5.150	7.086	5.873

2. España

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	107.925	141.435	120.546
Mandos intermedios	43.591	40.882	42.845
Personal base	24.115	24.423	24.327

3. Área Caribe

	US Dólares brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
República Dominicana			
Dirección	40.586	35.660	39.450
Mandos intermedios	6.220	5.816	6.125
Personal base	2.639	2.540	2.606
Riviera Maya (Mexico)			
Dirección	50.666	33.588	45.560
Mandos intermedios	11.382	9.952	10.967
Personal base	3.651	3.511	3.604
Jamaica			
Dirección	56.448	36.466	53.932
Mandos intermedios	11.570	8.884	10.478
Personal base	5.364	4.496	4.974
Media países área Caribe			
Dirección	46.151	34.882	43.479
Mandos intermedios	7.788	7.321	7.664
Personal base	3.105	2.998	3.068

- Remuneración media por edad y clasificación profesional

1. Global	Euros brutos anuales – franja de edad					Media
	16-25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55	
Dirección	-	32.985	58.628	75.675	107.331	63.360
Mandos intermedios	7.320	7.536	12.738	15.826	22.575	11.559
Personal base	4.668	4.142	7.144	10.257	12.165	5.873
Total retribución media	4.776	4.855	8.632	11.670	14.386	7.650

2. España	Euros brutos anuales – franja de edad					Media
	16-25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55	
Dirección	-	47.780	124.606	111.157	136.451	120.546
Mandos intermedios	33.710	37.750	43.114	44.314	44.411	42.845
Personal base	21.244	23.355	24.666	25.972	27.100	24.327
Total retribución media	21.767	25.130	29.805	33.022	39.892	29.687

2. Área Caribe	US Dólares brutos anuales – franja de edad					Media
	16-25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55	
República Dominicana	-	30.399	39.340	46.839	52.081	39.450
Dirección	-	30.399	39.340	46.839	52.081	39.450
Mandos intermedios	3.822	4.965	6.643	7.876	8.307	6.125
Personal base	2.288	2.632	2.784	2.770	2.971	2.606
Total retribución	2.422	3.206	4.413	5.103	6.258	3.629
Riviera Maya (México)	-	31.007	52.532	55.361	39.222	45.560
Dirección	-	31.007	52.532	55.361	39.222	45.560
Mandos intermedios	6.863	9.455	13.228	13.045	18.243	10.967
Personal base	3.068	3.779	3.724	4.109	3.567	3.604
Total retribución	3.307	4.962	6.726	8.032	6.774	5.267
Jamaica	-	44.533	57.374	52.108	72.377	53.932
Dirección	-	44.533	57.374	52.108	72.377	53.932
Mandos intermedios	8.207	8.999	13.140	9.851	8.790	10.478
Personal base	4.048	4.708	5.735	5.952	5.055	4.974
Total retribución	4.262	6.044	9.945	8.847	7.717	7.223

El coste empresa de los gastos de personal por zona geográfica es la siguiente:

Zona geográfica	Euros	Composición porcentual
España	57.689	50,42%
República Dominicana	30.282	26,47%
Riviera Maya (México)	19.113	16,70%
Jamaica	7.335	6,41%
Total	114.421	100,00%

Discapacidad

Empleados con discapacidad en España. No hay un registro formal que acredite el grado de discapacidad en Caribe. Así mismo la legislación en los países del Caribe no exige su registro en los ficheros de administración de personal.

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	1	2	3	2	1	3
Resto de personal	5	5	10	8	7	15
Total	6	7	13	10	8	18

Organización del trabajo Número de horas de absentismo

Las jornadas de absentismo del ejercicio 2019 en las sociedades españolas han ascendido a 54.933 jornadas equivalentes a 1.318.408 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2019 del 7,75%.

Salud y Seguridad del Trabajo

Programa “Empresa Saludable”

• Durante el ejercicio 2019, además de la inversión realizada en adecuación de lugares de trabajo seguros y saludables, se han realizado diversas actividades y cursos formativos en relación con la empresa saludable, siendo los asistentes a los mismos y el coste incurrido el siguiente:

	Euros	nº asistentes	Horas de formación
Conseguir entornos saludables	1.353.445	6.029	30.766
Iniciar campañas de salud	201.036	22.519	36.469
Fomentar la práctica de hábitos saludables	46.343	4.759	14.975
Acompañamiento para padres y madres	39.556	561	601
Total	1.640.380	33.868	82.811

La distribución por países en los que el Grupo opera es la siguiente:

	Euros	Asistentes	Horas
España	371.804	880	2.493
Republica Dominicana	419.014	18.528	39.935
Mexico	631.062	12.884	31.943
Jamaica	218.500	1.576	8.440
Total	1.640.380	33.868	82.811

En el ejercicio 2019 no ha sucedido accidente laboral alguno que haya generado muerte de empleados.

Formación

En el ejercicio 2018 los cursos impartidos y el número de personas que han asistido de prevención de riesgos laborales son los siguientes:

	2019
Número de cursos	59
Número de horas impartidas	27.226
Número de asistentes impartidas	14.679

El número de cursos de formación impartidos por destino y número de asistentes por sexo

	Nº acciones formativas	Número asistentes		
		Hombres	Mujeres	Total
España	277	1.691	1.267	2.958
Republica Dominicana	1.875	26.566	19.913	46.479
Riviera Maya (Mexico)	804	68.699	51.492	120.190
Jamaica	428	3.460	2.594	6.054
Total	3.384	100.416	75.265	175.681

El número de cursos de formación impartidos por destino y número de asistentes por categoría profesional

	Nº acciones formativas	Número asistentes			
		Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
España	277	169	267	2.522	2.958
Republica Dominicana	1.875	943	7.017	38.518	46.479
Riviera Maya (Mexico)	804	3.361	12.502	104.327	120.190
Jamaica	428	269	1.062	4.723	6.054
Total	3.384	4.742	20.849	150.090	175.681

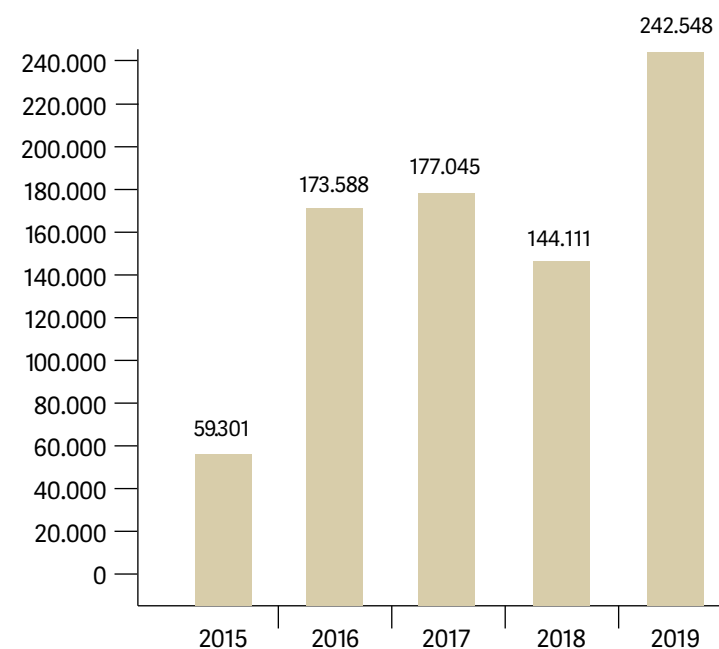
El número de horas de formación impartidas por destino del Grupo por sexo

	Nº acciones formativas	Horas formación impartidas		
		Hombres	Mujeres	Total
España	277	14.930	14.761	29.690
Republica Dominicana	1.875	61.550	28.555	90.106
Riviera Maya (Mexico)	804	59.394	28.670	88.064
Jamaica	428	19.688	15.000	34.689
Total	3.384	155.562	86.986	242.548

El número de horas de formación impartidas por destino y por categoría profesional

	Directivos	Horas formación impartidas		
		Mandos intermedios	Personal base	Total
España	1.698	2.682	25.311	29.690
Republica Dominicana	1.829	13.604	74.673	90.106
Riviera Maya (Mexico)	2.463	9.160	76.441	88.064
Jamaica	1.540	6.086	27.063	34.689
Total	7.529	31.532	203.487	242.548

La evolución de los últimos ejercicios de las horas invertidas en formación para el desarrollo personal y profesional son las siguientes:



Anexo IV-Acerca de esta memoria

Esta memoria es el documento de referencia de Grupo Piñero que incluye el Estado de Información No Financiera para todos los grupos de interés. Dicha memoria se ha realizado en base a los requerimientos legales de la Ley 11/2018 Información No Financiera y ha sido sometida a un proceso de verificación externa por la auditora Moore Ibergrup Auditores, S.A.P.

La Memoria de Sostenibilidad, refleja los avances y retos del Plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, destacando el desempeño en sostenibilidad de las diferentes unidades de negocio. Por primera vez, para la elaboración de dicha memoria se han tomado como referencia los Estándares GRI de Global Reporting Initiative, y un año mas 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 2019

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



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE LEVANTUR, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019**A los Accionistas de Levantur, S.A.:**

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de Levantur, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y Sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del Anexo VI. "Contenidos del EINF" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del apartado 10. Índice de contenidos GRI del citado Estado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada)

emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 4. "Análisis de materialidad" del citado EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores de la Sociedad dominante y de la Dirección del Grupo.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Levantur, S.A. y Sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo V. "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Uso y distribución

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

Moore Ibergrup Auditores, S.A.P.

Francisco Díaz Torren
Socio

Palma de Mallorca, 30 de octubre de 2020

**INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA**

**MOORE IBERGRUP
AUDITORES, S.A.P.**

2020 Núm. 13/20/01109

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

Anexo V- Índice de contenidos GRI

Memoria de
sostenibilidad

≤ 100 ≥

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 102: Contenidos Generales			
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2	8-12	
102-3 Ubicación de la sede	7.2	87	
102-4 Ubicación de las operaciones	2.3	13	
102-5 Propiedad y forma jurídica	7.2	87	
102-6 Mercados servidos			
102-7 Tamaño de la organización	4.1	33	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	33-40	
102-9 Cadena de suministro	4.2	41-42	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1	21-22, 35, 37	
102-12 Iniciativas externas	3.6	28-29	
102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	49	
Estrategia			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7.2	87-88	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	94	
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.6, 3.1, 3.2, 3.3,	19, 21-24	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones Éticas	7.3	89-91	
Gobernanza			
102-18 Estructura de gobierno	7.1, 7.2	86-88	
102-19 Delegación de autoridad	7.2	87-88	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.2, 7.2	22, 88	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.3, 3.4	23-26	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	7.2	87-88	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7.2	87-88	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	7.2	87-88	
102-25 Conflictos de intereses	7.2	87-88	
102 26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	7.2, 7.4	87-88, 92	

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos

Anexo V- Índice de contenidos GRI

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
Gobernanza			
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	7.2	87-88	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	7.2	87-88	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	3.4	25-26	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7.5	94	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	2.5	17	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3.2	22	
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	3.3 grupos inter	23-24	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva			
102-42 Identificación y selección grupos de interés	3.3, 3.4	23-26	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.3, 3.4	23-26	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3.3, 3.4, 4.1, 4.2, 4.3, 6.1	23-26, 33-49, 67-73	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.2	8-11	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	3.4	25-26	
102-47 Lista de temas materiales	3.4	25-26	
102-48 Re expresión de la información	Anexo IV	100	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Anexo IV	100	
102-50 Período objeto del informe	Anexo IV	100	
102-51 Fecha del último informe	Anexo IV	100	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anexo IV	100	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo IV	100	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Anexo IV	100	
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo V	101-105	
102-56 Verificación externa			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	3.4	25-26	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.5	17	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 201: Desempeño económico			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.5	17	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5	52-64	
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo III	92-98	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Anexo III	92-98	
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5, 6.1	33-40, 52-64, 67-73	
GRI 204: Prácticas de compras			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	43	
GRI 205: Lucha contra la corrupción			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	7.3	89-90	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.1	38	
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	5	52-64	
301-2 Insumos reciclados	5	52-64	
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5	52-64	
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	2.5, 5	17, 57	
302-3 Intensidad energética	2.5, 5	17, 57	
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	2.5, 5	17, 57	
GRI 303: Agua			
303-1Extracción de agua por fuente	2.5, 5	17, 55	
GRI 304: Biodiversidad			
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5	60-64	
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	5	60-64	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5	60-64	
GRI 305: Emisiones			
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	2.5, 5	17, 59	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.5, 5	17, 59	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.5, 5	17, 59	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 306: Vertidos y residuos			
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	2.5, 5	17, 56	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	NO		
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	NO		
GRI 401: Empleo			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo III	92-98	
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	2.5, 4.1	17, 38	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	4.1	38	
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1	38	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	4.1	33-40	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo III	92-98	
GRI 406: No discriminación			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.3	89-90	
GRI 413: Comunidades locales			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3	43-49	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	NO		
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	NO		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.1	67-73	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	67-73	
GRI 418: Privacidad del cliente			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	NO		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Modelo de Negocio				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2	8-12
		GRI 102-4 Localización de las actividades	2.2	13
		GRI 102-6 Mercados servidos		
		GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	4.1	33
		GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	9.4
Información sobre cuestiones medioambientales				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2,6.1,7.2	22, 67-71, 84
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	94
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Anexo III	Tablas
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	94
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.4	25-26
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1,	21-22, 35, 36
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.4	25-26

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
General	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1	21-22, 35, 37
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)		
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	Si	
		GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	2.5, 5	17, 57
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.5, 5 No reportado	17, 59
		GRI 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		No reportado
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.4	25-26
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	5	57-64
		GRI 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua	5	57-64
		GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada	5	57-64
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3,4	25-26
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	5	57-64
		GRI 301-2 Insumos reciclados	5	57-64
		GRI 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5	57-64
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3,4	25-26
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	2.5,5	17, 57
		GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización	2.5,5	17, 57
		GRI 302-3 Intensidad energética		No reportado
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.5,5	17, 57

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.5, 5	17, 57
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	2.5, 5	17, 57
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.5, 5	17, 57
		GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		No GRI
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	94
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5	52-64
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.5, 5	17, 59
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	11, 67-73, 8717
		GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados		No reportado
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5	60-64
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5	60-64
		"GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones"		Grupo Piñero no tiene
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5	17
		GRI 102-35 Políticas de retribución	Anexo III	Tablas RR.HH

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	94
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	4.1	33
		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	33-40
		GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (parcial)	4.1	33-40
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	33-40
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores (recalculo)	4.1	33-40
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (parcial)	Anexo III	92-98
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (ajustado)	Anexo III	92-98
	Brecha Salarial	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (ajustado)	Anexo III	92-98
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo III	92-98
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35 Políticas de retribución		No reportado
		GRI 102-36 Proceso para la determinación de la retribución		No reportado
	Implantación de medidas de desconexión laboral	Información cualitativa sobre medidas implantadas		No reportado
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (parcial)	4.1	33-40

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	33-40
		No incluido en GRI el tipo de pausas y descansos en la jornada laboral, que habrá que añadir, cuando sea material		No
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (parcial)		No reportado
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (parcial)		No reportado
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No reportado
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.3, 3.4	23-26
		GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		No reportado
		GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		No reportado
		403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		No reportado
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	4.1	38
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado (parcial)	2.5, 4.1	17, 38
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1	38
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e i mpactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	7.3	89-90
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	94
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Información sobre el respeto de los derechos humanos				
Derechos Humanos	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		El Grupo Piñero no tiene
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	7.3	89-91
		GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		En el ejercicio 2019 no ha habido ningún incumplimiento relacionado con leyes y normativas en los ámbitos social y económico
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	94
		GRI 205-1 Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	7.3	89-90

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno				
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.5	17
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5, 6.1	33-40, 52-64, 67-73
		GRI 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		
Información sobre la sociedad				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	94
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No reportado
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5, 6.1	33-40, 52-64, 67-73
		GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	4.3
		GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (parcial)	4.3	43-49
		GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Información sobre la sociedad				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No reportado
		GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No reportado
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos		33-40, 52-64, 67-73
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5, 6.1	43-49
		GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales	4.3	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	4.3	49
		GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	4.3	43-49
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	
		GRI 203-1 Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	ver	No reportado
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.5	17
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro	4.2	41-42
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		
		GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Información sobre la sociedad				
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		No reportado
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales		No reportado
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas		No reportado
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas		No reportado
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.1	67-73
		GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	67-73
		GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios (parcial)		No aplica
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución)	7.3	89-91
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	22, 67-73, 87
		GRI 418-1 Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.		En el ejercicio 2019 no ha habido denuncias relacionadas
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1 La fuente deben ser los estados financieros auditados	Anexo III	92-98
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1 en lo que afecta a los pagos a administraciones públicas considerando las guías de la OCDE	Anexo III	92-98
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		No reportado

Información corporativa y contactos

Sede corporativa:

Plaza Mediterráneo 5
07014 Palma de Mallorca
T: (34) 971 78 70 00

Responsabilidad Social Corporativa

adeltoro@grupo-pinero.com

