

Memoria-de-Sostenibilidad



GRUPO PIÑERO

Índice

1 - Carta 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

Carta-Encarna-Piñero

Queridos amigos

El pasado año fue sin duda uno de los más excepcionales que hemos vivido. La pandemia mundial de la Covid-19 tuvo, y aún tiene, un tremendo impacto en prácticamente todo. Si hablamos únicamente de economía, tan solo el sector del turismo registró casi un 70% de caída de actividad, aportando únicamente un 4,3% a la economía española (Fuente Exceltur).

Pero eso no fue suficiente para que perdiéramos la ilusión con la que iniciamos el 2020, momento en el que arrancábamos una nueva andadura llena de retos, aprendizajes y sobre todo, nuevas oportunidades, unidas a la evolución de nuestra marca, nuestra cultura y nuestro plan estratégico. Es más, podemos decir que, gracias a esta ilusión que nunca perdimos, hoy estamos aquí compartiendo nuestra memoria con todos vosotros. Y eso es un enorme motivo de alegría.

Porque tan importante es superar una crisis, como la forma en la que se aborda. Eso es lo que realmente queda grabado en la memoria de todos. Lo que merece la pena o no recordar. Y nosotros queríamos que lo que quedara en el recuerdo fuera serenidad, valentía y solidaridad, ya que sabíamos que sólo juntos podríamos evitar un impacto aún mayor. Algo que no fue fácil, pero que mereció la pena y, sobre todo, que nos hizo experimentar una total coherencia con nuestra esencia y valores.

Esta esencia 100% familiar, la colaboración del equipo y nuestro modelo han sido pilares fundamentales para asumir con determinación que debíamos continuar trabajando en un modelo de gestión responsable, tal y como ya veníamos haciendo, además de seguir comprometidos con nuestro propósito y valores. Y bajo esta premisa hemos trabajado durante todo el 2020, siguiendo los marcos de referencia internacionales de Naciones Unidas como principal motor y los Objetivos de Desarrollo Sostenible como guía.

Estos meses tan difíciles, el confinamiento y las sucesivas restricciones posteriores nos pusieron a prueba y obligaron a desarrollar un Plan de eficiencia que actuaba en una doble



dirección: preservar la liquidez corporativa y, a la vez, garantizar la seguridad y salud y confianza de nuestros clientes, colaboradores y todos nuestros grupos de interés. Por ello, en un año en el que todo queda diluido por lo acontecido, es muy importante destacar los esfuerzos realizados como reflejo de la fortaleza y consistencia de nuestro modelo de negocio. Un modelo que ha sabido combinar las actuaciones a corto plazo, para hacer frente a la crisis y, a su vez, ha seguido fiel a su compromiso de impulsar el plan estratégico 2020-2022 basado en sus tres ejes estratégicos: Digitalización, Sostenibilidad e Innovación y Desarrollo. Todo ello materializado en estas líneas de trabajo, que hoy tenemos la fortuna de poder compartir con vosotros:

- Fortalecer la seguridad y salud de las personas (clientes y empleados)

La salud y el bienestar son más importantes que nunca, por eso evolucionamos las medidas de seguridad y salud frente a la Covid-19 en todas las unidades de negocio, garantizando el cumplimiento de las normativas de cada uno de los países en los que estamos presentes, de las recomendaciones de la OMS y los protocolos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC). Creamos, además, un Comité corporativo de seguridad y salud.

- Asegurar y reforzar la solvencia económica y financiera del grupo.

Durante este año, se ha llevado a cabo un exhaustivo control de coste a la vez que ha realizado la concesión de nuevas líneas de financiación y pólizas de crédito, así como un análisis permanente de los flujos de efectivo. Financiación Sostenible e inversión Socialmente Responsable.

- Preservar el empleo y el talento en la compañía

Hemos tenido que tomar medidas excepcionales, urgentes y muy dolorosas, para adaptar la plantilla a la paralización de la actividad mediante expedientes de regulación de empleo alineados con las medidas impulsadas por las diferentes administraciones de los destinos donde operamos. Al mismo tiempo, hemos establecido de inmediato los sistemas de teletrabajo, de formación on-line, así como nuestro programa de -seguimos juntos.

- Establecer Alianzas estratégicas. En esta línea, me gustaría destacar:
 - La creación de una Joint Venture con Logitravel Group, mediante la unión de Smytravel, el touroperador online del grupo turístico español Logitravel Group, y Soltour, el touroperador independiente líder en España y Portugal en el segmento vacacional e integrado en Grupo Piñero. Una alianza con la que generamos importantes sinergias: mayor visibilidad comercial, grandes mejoras tecnológicas, un portfolio de productos más extenso y la unión de equipos complementarios.

- La firma de colaboración de Bahia Principe Golf con la Asociación de Profesionales del Golf (PGA of America), que supone un importante impulso para el posicionamiento de nuestro negocio de golf en Estados Unidos y Caribe.

- Continuar comprometidos con las Personas y el Planeta.

En Grupo Piñero hemos continuado comprometidos con las personas y el planeta, dos pilares básicos en los que hemos trabajado durante estos años y en los cuales nos seguiremos enfocando a corto, medio plazo y largo plazo. Entre los logros conseguidos, queremos destacar:

- El Plan de Gestión Integral del Litoral. Un proyecto que lanzamos en 2019 encaminado a planificar y gestionar de forma sostenible todos los recursos existentes dentro de nuestras propiedades, con el fin de conseguir unos territorios más integrados, responsables e inteligentes, adaptados a la nueva realidad.

- La apuesta por la movilidad sostenible a través de la empresa Turiscar y la incorporación de vehículos eléctricos en Bahia Principe Hotels&Resort y Bahia Principe Golf.

- La colaboración con iniciativas sociales alineadas con nuestros valores en los diferentes países donde operamos a través de nuestros programas de apoyo a familias y colectivos vulnerables y de salud y seguridad, con la donación de alimentos, material de la empresa, estancias gratuitas y material sanitario.

- Impulsar la Digitalización.

Se ha continuado trabajando en importantes proyectos con el objetivo de acelerar el uso de la tecnología como vía para impulsar el crecimiento, a través de herramientas que permitan la excelencia operativa, así como un mayor conocimiento y una interacción más estrecha con nuestros clientes y demás públicos de interés. Ha sido un instrumento esencial para optimizar nuestros procesos en un escenario marcado por la Covid-19.

- Mejorar la gestión operativa, innovando y desarrollando nuevos productos y servicios

En el marco de nuestro plan de inversión, se han llevado a cabo diversos proyectos de mejora en la gestión operativa que nos permite seguir evolucionando nuestro negocio a través de la puesta en marcha de proyectos pioneros y globales que aprovechan y potencian las sinergias entre las empresas del grupo. Por ejemplo, la remodelación y reapertura de dos de nuestros hoteles más emblemáticos: Bahia Principe Grand Tulum (México) y Bahia Principe Grand El Portillo (República Dominicana), que han supuesto la creación de un importante número de puestos de trabajo directos e indirectos.

Aunque los desafíos continúan durante los primeros meses del 2021, confiamos en que habrá una reactivación del sector turístico en el tercer trimestre del año a medida que el mundo se recupera de la Covid-19 y las fronteras comiencen a abrirse de forma gradual. Y será en este momento cuando veamos brillar muchas de las medidas tomadas, que sin duda han venido para quedarse, elevando el sector hacia un nuevo escenario con un cliente más exigente y concienciado al que nos debemos y nos deberemos siempre.

En este momento de incertidumbre y volatilidad en el que nos movemos, continuamos con el Plan de eficiencia iniciado en 2020. Y, en este contexto, y siendo conscientes de la importancia de nuestro sector a la economía y en la sociedad, hemos revisado nuestro Plan Estratégico 2020-2022 y lo hemos ajustado, redefiniendo un nuevo plan para 2021-2025, enmarcado en la innovación, la transformación digital y la Sostenibilidad, basado en las líneas de trabajo iniciadas en 2020, además de fortalecimiento los órganos de Gobierno.

Os invito, a conocer todos los hitos conseguidos en el año 2020. Un año muy difícil, que nos ha hecho sacar lo mejor que llevamos dentro, para poder llegar a vislumbrar un futuro mejor juntos.

Encarna Piñero

Mucho por crear. Mucho por vivir. Mucho por venir.



02 Nuestra-razón de-ser

2.1 Quiénes somos

Nuestra actitud, nuestra forma de entender el negocio

Somos un grupo turístico español de esencia 100% familiar fundado en 1977 por Pablo Piñero. Liderado por Isabel García (Presidenta) y sus tres hijas Lydia, Isabel y Encarna Piñero (Consejera Delegada y Vicepresidenta ejecutiva desde 2007), con el propósito de crear vivencias emocionantes. Con más de 40 años de historia, llevamos a cabo nuestra gestión de forma responsable para ofrecer la mejor experiencia a clientes y empleados y contribuir activamente al conjunto de la sociedad

Nuestra razón de ser es crear vivencias emocionantes, ya sea durante unas vacaciones, viviendo en alguno de nuestros residenciales o disfrutando de un viaje de golf.

Y eso solamente es posible si todos los que formamos parte de Grupo Piñero compartimos los mismos valores y forma de entender el mundo. Unos valores que constituyen la base de nuestra compañía y que se apoyan en la idea de que nuestra familia es mucho más que la familia Piñero. Es una actitud compartida.

Esto permite que podamos hacer realidad nuestra propuesta de valor mediante la búsqueda de oportunidades de negocio que nos permitan crecer y hacer extensiva nuestra filosofía a todos nuestros grupos de interés, dejando un legado positivo en la sociedad y apostando siempre por la sostenibilidad.

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



2.2 Unidades de negocio

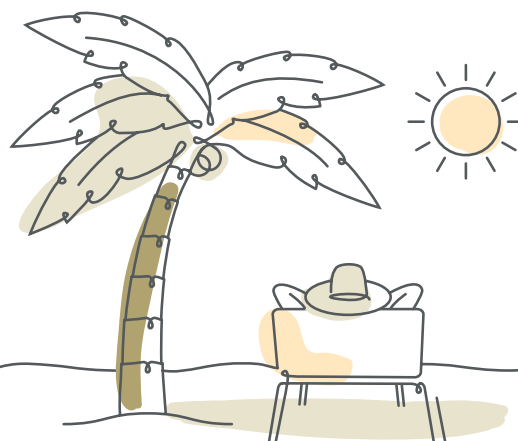
Nuestras marcas

Contamos con tres unidades de negocio: Living Resorts, integrando nuestra actividad hotelera, residencial y de golf bajo la marca Bahía Principe, y que cuenta con 27 hoteles y 14.000 habitaciones en República Dominicana, México, Jamaica y España; Travels, que reúne a nuestras marcas de turismo (Soltour) y receptivo (Coming2); y Services, que agrupa otros servicios de valor añadido: transporte sostenible dentro de complejos, realización de vídeos y reportajes fotográficos, actividades lúdicas, etc.

TRAVEL



LIVING RESORTS



SERVICES



2.2 Unidades de negocio

1. Travels

Es la unidad de negocio de Grupo Piñero que comprende las actividades de turoperación y receptivo de la compañía bajo las marcas Soltour y Coming2, respectivamente.



El germen de Grupo Piñero es uno de los grandes turoperadores españoles, Soltour. Nacido en 1976 como primera unidad de negocio, ha ido evolucionando desde la fecha hasta conformar en su estructura de trabajo una oferta turística integrada y completa, y alcanzar el liderazgo en sol y playa en Caribe en los mercados de España y Portugal.

La principal actividad de Soltour se centra en la elaboración y 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 turoperación tradicional. Estos y otros motivos permiten dar un servicio de alta calidad a los profesionales del turismo, así como la tranquilidad de estar en las mejores manos.

Soltour como turoperador, está presente en el segmento mayorista operando en España y Portugal, con una oferta de destinos que no ha parado de crecer, adoptando la figura de un perfecto invitador.

En el contexto Covid-19 y en la línea de establecer Alianzas estratégicas, hemos llevado a cabo la creación de una Joint Venture con Logitravel Group, mediante la unión de Smytravel, el touroperador online del grupo turístico español Logitravel Group, y Soltour, el touroperador independiente líder en España y Portugal en el segmento vacacional e integrado en Grupo Piñero. Con la firma de esta alianza, hemos creado importantes sinergias: mayor visibilidad comercial, grandes mejoras tecnológicas, un portfolio de productos más extenso y la unión de equipos complementarios.



Puntos de ventas
8.836



Viajeros
30.533

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos



2.2 Unidades de negocio

1. Travels



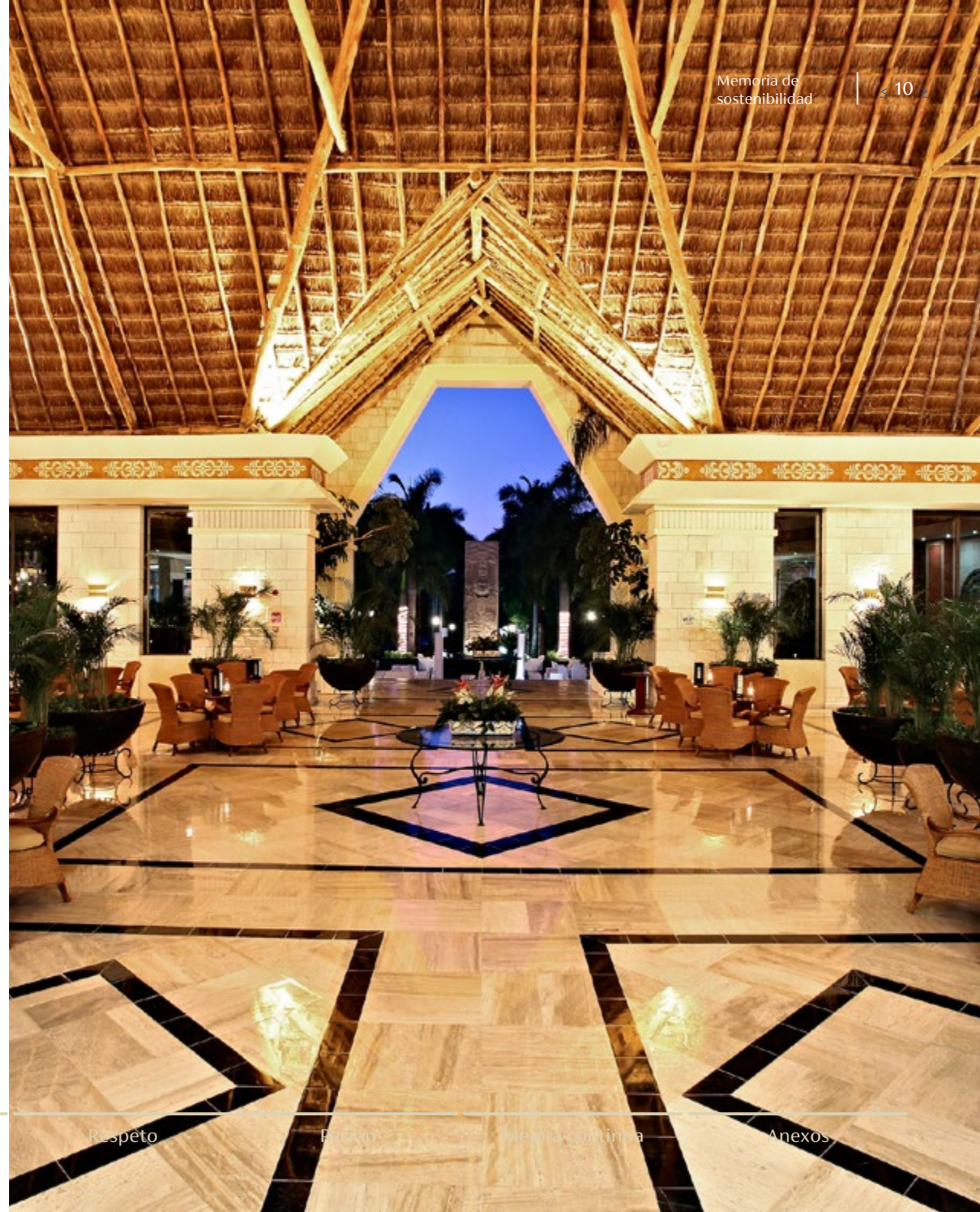
Coming2, Destination Management Company, ofrece servicios de receptivo en destino a los huéspedes de Bahía Principe Hotels & Resorts y a los de otras cadenas y turoperadores atendiendo las necesidades de todo tipo de grupos, incluyendo el segmento MICE, en relación con su alojamiento, traslado, el desarrollo de actividades lúdicas y deportivas y, en general, haciendo real el rol de perfecto anfitrión en los destinos desde la acogida hasta la despedida.

Una marca que tiene como misión crear las mejores vivencias en los destinos, y que es capaz de hacer real gracias a sus especiales características. Con oficinas en España, República Dominicana, México y Jamaica, su valor añadido viene de la mano del control sobre la experiencia final, gracias a sus sedes y producto propio, a las soluciones que aporta muchas de ellas ligadas íntimamente a la tecnología y a las sinergias con sus empresas hermanas como son Soltour y Bahía Principe.



Destinos receptivo
5

Clientes asistidos
115.000



2.2 Unidades de negocio

2. Living Resorts

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. La marca que hace realidad este concepto es Bahía Principe, nuestro buque insignia, a través de sus divisiones Hotels & Resorts, Residences y Golf. La oferta hotelera en España se ve complementada con Piñero Hoteles.

Hacemos real el concepto entendiendo nuestra actividad más allá del sector vacacional: enfocándola a enriquecer la vida de nuestros clientes en nuestros destinos, pasen el tiempo que pasen con nosotros. Para ello, conectamos nuestras marcas, con los entornos y entre las personas, de una forma completamente natural, eficiente y operativa, haciendo posible esta realidad.



BAHIA PRINCIPE



BAHIA PRINCIPE
HOTELS & RESORTS



BAHIA PRINCIPE
RESIDENCES



BAHIA PRINCIPE
GOLF

2.2 Unidades de negocio



Bahia Principe Hotels & Resorts

La división hotelera de Bahia Principe, creada en 1995, cuenta con 25 establecimientos y ostenta posiciones de liderazgo en su segmento. Se caracteriza 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.

Está presente en las localizaciones más atractivas de República Dominicana –Playa Bávaro, La Romana, y Samaná–, México –Riviera Maya–, Jamaica y España –Canarias y Baleares–, en hoteles de entre 4 estrellas superior y 5 estrellas y en régimen de ‘todo incluido’.

En Bahia Principe Hotels & Resorts creemos que el verdadero lujo es sentir la felicidad, y es por eso que nos diferenciamos por hacer vivir a nuestros clientes experiencias vacacionales a flor de piel teniendo en cuenta algo fundamental: que cada persona siente la felicidad de una forma distinta. Algo que tenemos en cuenta en cada cosa que hacemos, y por lo que ofrecemos cuatro categorías de hoteles, y tres tipos de experiencias diferentes a vivir en nuestros hoteles, multiplicándose así las posibilidades de personalización.

Procuramos el mejor ambiente a través del cuidado minucioso de los detalles, se vean o no. Por lo que integramos la tecnología en la experiencia tanto para optimizar el tiempo de nuestros clientes, como para hacerles disfrutar más, y por lo que la calidez humana es nuestro valor más importante, algo que heredamos de Grupo Piñero.



2.2 Unidades de negocio



La forma más especial de vivir las vacaciones

Hoteles con el toque de exclusividad que hace que las vacaciones vayan un paso más allá. Servicio superior, más privilegios, áreas exclusivas... Para aquellos para los que el verdadero lujo sea desconectar, no preocuparse de nada, y dedicarle tiempo a disfrutar mientras cuidamos cada detalle.



Un paraíso en el caribe para todos y cada uno de nuestros clientes

Nuestros hoteles Bahia Principe Grand representan nuestra esencia: todo lo que se puede esperar de Caribe y un poco más. Calidad, gente encantadora, buen ambiente, y un delicioso cuidado por los detalles. En ellos hacemos vivir la esencia del Caribe, poniendo fácil que cada huésped conecte con su lado más especial durante sus vacaciones.



Vacaciones en familia llenas de magia

Un nuevo concepto de hoteles tematizados creados para aquellas familias que quieran vivir unas vacaciones inolvidables en torno a diferentes historias y leyendas de la mano de nuestros personajes. A este ambiente contribuyen instalaciones tematizadas, como los grandes castillos, y cerrando con restaurantes sorprendentes. Hoteles ideales para descubrir la magia de volver a ser niño.



Nuestros hoteles en el país del sol

Hoteles 4 estrellas superior donde disfrutar de nuestra esencia hotelera en España, enclavados en las maravillosas islas de Tenerife y Mallorca. Todos se caracterizan por sus increíbles vistas y la influencia de la cultura española a todos los niveles, sobre todo en cuanto al servicio, el trato y el ambiente que se genera. Un pedacito de paraíso en Europa.



2.2 Unidades de negocio

La felicidad auténtica está aquí. Sólo hay que elegir cómo experimentarla

Experiencias: Aquello que disfrutas tan inmensamente que te lleva irremediablemente a ser feliz.

La felicidad no son cosas; son sensaciones, momentos, experiencias. La huella que nos deja un momento feliz es lo que hace que esas vacaciones sigan ahí, sacándote una sonrisa, aunque hayan terminado.

Para asegurar que la elección del hotel es la más afín a cada persona, los hemos clasificado por tipos de experiencias.

Actividades deportivas, de entretenimiento, gastronómicas y de bienestar que se disfrutan con todos los sentidos y que hacen que las vacaciones sean de auténtico lujo.

Porque el verdadero lujo es sentir la felicidad.



Treasure Experience. Si buscas un tesoro, mira a tu alrededor.

Cuando veas que uno de nuestros hoteles va acompañado del sello “Treasure”, puedes estar seguro de que volverás nuevo.



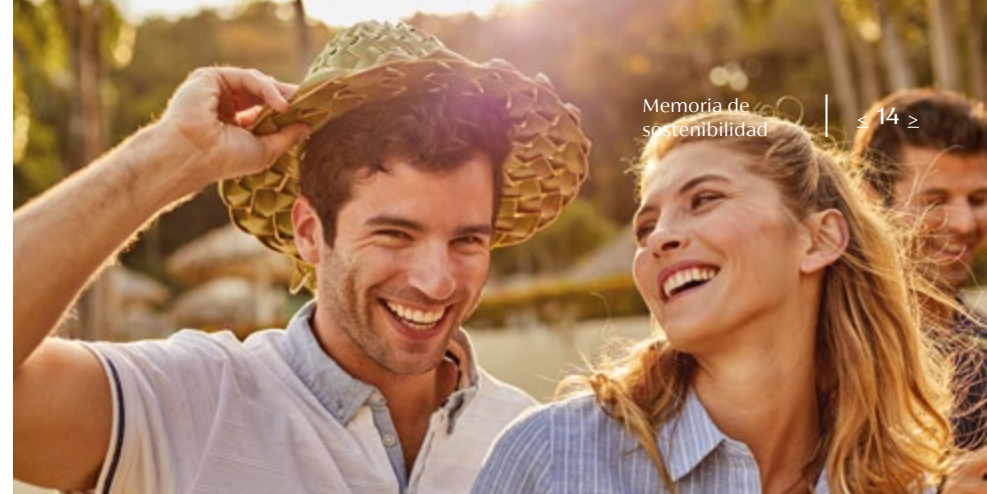
Escape Experience. Porque los adultos también sabemos divertirnos.

Si el hotel que eliges está acompañado por el sello “Escape” prepárate para experimentar la intensidad de día y de noche.



Family and Friends Experience. La mayor felicidad es compartir.

“Family and Friends”, un sello que lo dice todo. Y además lo tiene todo y para todos



Memoria de
sostenibilidad

≤ 14 ≥



Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Amexos

2.2 Unidades de negocio

República Dominicana

Bahia Principe Grand San Juan *****
 Bahia Principe Grand Punta Cana *****
 Bahia Principe Grand Bavaro *****
 Bahia Principe Grand Turquesa *****
 Bahia Principe Grand Aquamarine *****
 Bahia Principe Fantasia Punta Cana *****
 Bahia Principe Luxury Esmeralda *****
 Bahia Principe Luxury Ambar *****
 Bahia Principe Grand La Romana *****
 Bahia Principe Luxury Bouganville *****
 Bahia Principe Grand El Portillo *****
 Bahia Principe Grand Cayacoa *****
 Bahia Principe Luxury Samana *****
 Bahia Principe Luxury Cayo Levantado *****

México

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

Jamaica

Bahia Principe Grand Jamaica *****
 Bahia Principe Luxury Runaway Bay *****

España

Bahia Principe Sunlight San Felipe ****
 Bahia Principe Sunlight Costa Adeje ****
 Bahia Principe Sunlight Tenerife ****
 Bahia Principe Fantasia Tenerife *****
 Bahia Principe Sunlight Coral Playa ****
 Hotel Piñero Bahia de Palma ***
 Hotel Piñero Tal ***



Total Hoteles
27

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



Total Habitaciones
13.843

Rep. Dominicana 7.000
 México 3.034
 Jamaica 1.375
 España 2.434



La oferta hotelera en España se ve complementada con Piñero Hoteles.

Piñero Hoteles

Hoteles familiares en Palma de Mallorca con una inmejorable relación calidad-precio para disfrutar de unos días de descanso en la isla. Su ubicación en una de sus playas más conocidas y cercanía al aeropuerto, los convierte en una estupenda elección para viajes en grupo o en pareja.



2.2 Unidades de negocio



Bahia Principe Golf

Bahia Principe Golf es la subdivisión de Bahia Principe dedicada al diseño, construcción y gestión de campos de golf de primer nivel, certificados por la PGA of América, una de las organizaciones deportivas más importantes del mundo del golf.

Actualmente opera dos clubs con 4 campos y 54 hoyos: PGA Riviera Maya, en México; y PGA Ocean's 4, en República Dominicana. Además, y en línea con la política de sostenibilidad del grupo, realiza una gestión responsable y respetuosa con el entorno, proporcionando experiencias únicas en un marco natural incomparable para que todo tipo de jugadores disfruten a su manera de este deporte. Bajo el concepto de Open Golf, trabajamos cada día para expandir las fronteras de este deporte y hacerlo llegar al mayor número de personas posible.

Ubicado a solo 25 km de Tulum, en el complejo de Bahía Príncipe de México, **PGA Riviera Maya** es la única instalación de golf en América Latina afiliada a PGA of America y, como tal, acogerá la primera Academia de Golf PGA of America en México, que ofrecerá prácticas innovadoras, programas de desarrollo y contenidos didácticos en exclusiva en torno a este deporte. Cuenta con 27 hoyos distribuidos en 2 campos, uno de 18 hoyos par 72 y otro de 9 hoyos par 3.

PGA Ocean's 4 está situado en la hermosa bahía del complejo Bahia Principe La Romana, a una distancia equidistante respecto a la capital del país y la zona turística de Punta Cana. Es la sede oficial de la primera Academia de Golf de la PGA of America y dispone de un total de 27 hoyos repartidos en dos espectaculares campos de golf, uno de 18 hoyos par 72 y otro de 9



Campos de Golf
4



Nº Hoyos
54



Diseñadores: Robert Trent Jones II
y Maverick Golf

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos



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: Tulum Country Club (México) y Playa Nueva Romana (República Dominicana) bajo la titularidad del Grupo.

Los residenciales de Bahia Principe se sitúan en dos puntos privilegiados tanto de México como de República Dominicana. Sus enclaves, bañados por la influencia del Mar Caribe y su carisma, hacen que tanto residentes como potenciales compradores disfruten de la experiencia caribeña con sólo imaginarla.

Además, la cercanía de los hoteles de Bahia Principe Hotels & Resorts y la posibilidad de disfrutar de sus servicios e infraestructuras, hacen de nuestros residenciales una fantástica opción de vida.

Porque para Bahia Principe Residences lo realmente importante es que nuestros residentes y colaboradores disfruten, dejando un legado del que forma parte nuestra comunidad y que, por tanto, descubran el verdadero valor de vivir bien a nuestro lado.

Hablamos de espacios donde disfrutar con libertad, seguridad, con los nuestros y en armonía con el medio ambiente, contribuyendo así al bienestar de todas y cada una de las personas que componen nuestro mundo.


Tulum Country Club
BY BAHIA PRINCIPE RESIDENCES


Playa Nueva Romana
BY BAHIA PRINCIPE RESIDENCES



Viviendas proyectadas
13.000



Superficies (m2)
12.029.686

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos



2.2 Unidades de negocio

3. Services

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 Bahía Principe.



Desarrollo y producción de soluciones integrales para el transporte eléctrico y sostenible.



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.



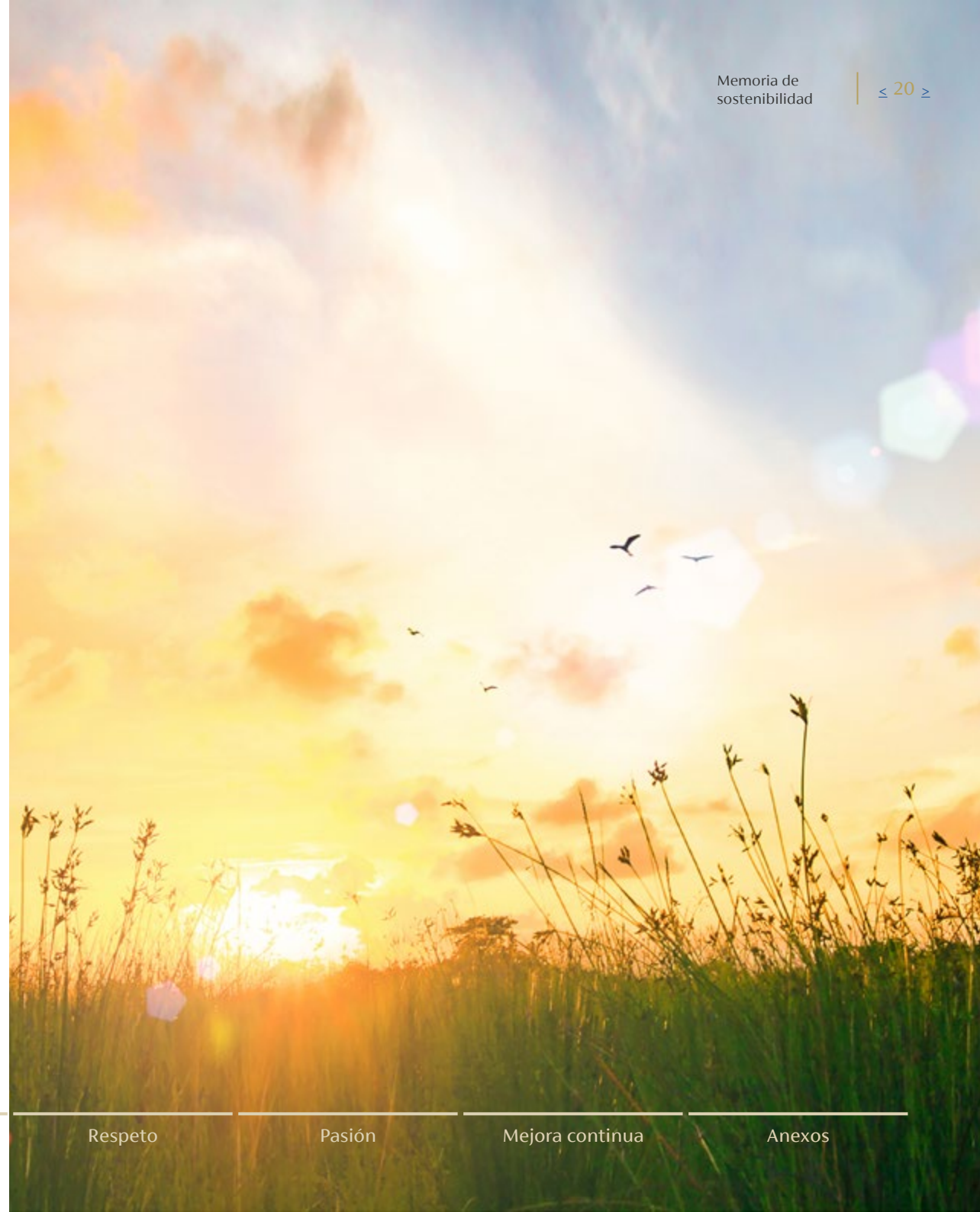
2.4 Hitos alcanzados en 2020

En el año 2020, hemos presenciado un cierre de fronteras a nivel internacional, países donde se ha decretado el confinamiento obligatorio de todos sus ciudadanos, la suspensión de todo tipo de eventos. Todo ello, han dejado a la economía mundial en una situación crítica, donde el sector turístico ha sido uno de los mas afectados.

Este ha sido un año de inflexión de la compañía, que ha sufrido las consecuencias de la paralización de la actividad turística en todos los destinos donde operamos.

Por otro lado, aun sabiendo que el 2020 ha sido un año diluido por todos los acontecimientos vividos, es importante para nosotros poner el foco en todo lo que hemos logrado a lo largo de este ejercicio. De entre todos los hitos alcanzados en 2020, sin lugar a dudas, dos han sido los que nos han marcado de una manera especial a todos los que formamos parte de la familia Piñero: el cierre de la actividad en todas las empresas del Grupo, nunca visto en los mas de 40 años de nuestra existencia, y la reactivación de la actividad de forma paulatina a partir del día 1 de julio.

Y como ya veníamos anunciando en 2019, con nuestro rebranding del Grupo, con todos los amaneceres que llevamos vividos, ahora toca Amanecer renovados, para seguir creando esas vivencias emocionantes que los nuevos viajeros están deseando experimentar, creando siempre valor compartido, así como generando un impacto positivo.



2.4 Hitos alcanzados en 2020

Enero

- Participación en la Feria Internacional de Turismo en Madrid, FITUR, donde registramos la huella de carbono generada por las personas que nos visitaron
- Encarna Piñero participa en el 10º Foro de Exceltur "Potenciando la imagen y la competitividad regional del turismo en España".
- Firma de acuerdo de colaboración Bahía Príncipe Golf con la asociación de Profesionales del Golf, PGA América



Febrero

- Bahía Príncipe Fantasia Tenerife estrena dos nuevos shows: "Baby Ladón" y "Papimber y el Jardín de las Hespérides"
- I Jornada de Desarrollo e Innovación Hotelera de Bahía Príncipe Hotels & Resorts
- Asistencia en la Feria ISE 2020 en Ámsterdam



Marzo

- Soltour asiste a una convención para potenciar las zonas turísticas de Andalucía
- Nos sumamos al Día Internacional de la Mujer. Por un mundo en el que todas las personas tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.
- Con casi la mitad de la población mundial confinada debido a la expansión del COVID-19, procedemos a cerrar la actividad en toda la compañía en todos los destinos y en las oficinas corporativas



2.4 Hitos alcanzados en 2020

Abril

- Nos unimos al Día Mundial de la Salud, nos sumamos al agradecimiento a todo el personal sanitario.
- En Jamaica pusimos a disposición del Gobierno 250 habitaciones para el alojamiento de personas en cuarentena.
- Iniciamos la colaboración con las comunidades locales en las que estamos presentes para mejorar el bienestar de las personas a través de nuestros programas de: apoyo a familias y a colectivos vulnerables y de salud y seguridad, donando alimentos y material sanitario



Mayo

- Reconocimiento a los agentes de viaje de USA y Canadá "WE WILL PARTY TOGETHER"
- Nos sumamos al Día Mundial del Reciclaje
- Inicio de una programación de videos #BahiaPrincipeTogether, a través de los canales oficiales de RRSS de Bahia Principe Hotels & Resorts para compartir actividades deportivas y de entretenimiento



Junio

- Evolucionamos la identidad visual de Bahia Principe Residences
- Adaptamos y reforzamos las medidas de seguridad y salud a las normativas de cada uno de los países en los que estamos presentes, basándonos en la salud y el bienestar de las personas.



2.4 Hitos alcanzados en 2020

Julio

- Amanecemos renovados. Comenzamos las aperturas de los establecimientos Bahía Principe Hotels&Resort en todos los destinos donde estamos presentes
- ¡Fantasía Mood! Una Iniciativa para que nuestros colaboradores se sientan como verdaderos clientes
- Recibimos en México, República Dominicana y Jamaica a los primeros clientes de Canada Vacación



Agosto

- Inauguramos una nueva planta de las Oficinas Corporativas
- El Ministro de Turismo de República Dominicana visita nuestra Sede Corporativa
- Reabrimos a nuestros clientes el Bahía Principe Fantasía en Tenerife



Septiembre

- Firmamos y renovamos con la entidad bancaria BBVA nuevas financiaciones sostenibles de este nodo, nos convertimos en la primera compañía en firmar financiaciones bilaterales sostenibles con aval del ICO.
- El Alcalde de Calviá visita Bahía Principe Sunlight Coral Playa y elogia el gran trabajo de sus profesionales
- Nos unimos a la celebración del Día Mundial del Turismo. Encarna Piñero hizo un llamamiento para que no dejemos de ser valientes y responsables



2.4 Hitos alcanzados en 2020

Octubre

- Bahía Principe Sunlight Coral Playa y Bahía de Palma participan un año más en la Operación Kilo
- Nos sumamos a la celebración del Día Internacional contra el cambio climático plantando mas de 3.000 arboles
- Los voluntarios de la Fundación José Luis Montesinos disfrutaron en Bahía Principe Fantasia Tenerife de estancias solidarias.



Noviembre

- Reabrimos Bahía Principe Grand Tulum, tras la reforma integral bajo el concepto Origen
- Encarna Piñero participa en la mesa redonda organizada por Excetur, sobre la “contribución social del sector turístico ante los retos de la pandemia”
- PGA Riviera Maya presenta la quinta edición de uno de los torneos más esperados



Diciembre

- Ocean's 4 celebra su primer torneo “TP3 Challenge”
- La Fundación Eco-Bahía libera más de 180.000 crías de Tortugas Marinas en 2020
- Abrimos las puertas de Bahía Principe Grand Portillo, tras la reforma y bajo el concepto “Espejo del Mar”



2.5 Premios y reconocimientos

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

El año 2020 ha sido un año complicado para todos los que formamos parte de la familia Piñero, pero el equipo ha continuado trabajando guiado por nuestra cultura y valores: la colaboración, el respeto, la mejora continua, la ejemplaridad, pero, sobre todo, por la pasión, que nos ha mantenido vivos durante todo este proceso, y seguirá guiándonos en la evolución de la compañía.

Fruto de este trabajo, nos complace haber recibido premios en Bahia Principe Hotels & Resorts por parte de algunos Touroperadores.

Gracias por vuestra confianza y reconocimiento



2.5 Premios y reconocimientos

HOTELS.COM

11 Loved By Guests Award 2021

Bahia Principe Luxury Esmeralda
Bahia Principe Grand Aquamarine
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Grand La Romana
Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Luxury Samaná
Bahia Principe Grand el Portillo
Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an
Bahia Principe Fantasía Tenerife
Bahia Principe Sunlight Costa Adeje

2 Loved By Guests Luxury 2021

Bahia Principe Luxury Ambar
Bahia Principe Luxury Runaway Bay

1 Loved By Guests Family 2021

Bahia Principe Fantasía Punta Cana

1 Loved By Guests Most Wanted 2021

Bahia Principe Luxury Cayo Levantado

BOOKING

22 Traveller Review Awards 2021

Bahia Principe Luxury Akumal
Bahia Principe Luxury Ambar
Bahia Principe Grand Aquamarine
Bahia Principe Grand Bavaro
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Sunlight Coral Playa
Bahia Principe Sunlight Costa Adeje
Bahia Principe Luxury Esmeralda
Bahia Principe Fantasía Punta Cana
Bahia Principe Fantasía Tenerife
Bahia Principe Grand La Romana
Bahia Principe Grand el Portillo
Bahia Principe Luxury Runaway Bay
Bahia Principe Luxury Samana
Bahia Principe Sunlight San Felipe
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an
Bahia Principe Sunlight Tenerife
Bahia Principe Grand Turquesa
Piñero Bahia de Palma



2.5 Premios y reconocimientos

TRIPADVISOR

2 Travellers' Choice Best of the Best

Bahia Principe Fantasia Punta Cana
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado

6 Travellers Choice (R.D.)

Bahia Principe Grand Aquamarine
Bahia Principe Luxury Ambar
Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Grand El Portillo
Bahia Principe Luxury Samana
Bahia Principe Luxury Bouganville

3 Travellers Choice (España)

Bahia Principe Fantasia Tenerife
Bahia Principe Sunlight Tenerife
Bahia Principe Sunlight Costa Adeje

3 Travellers Choice (México)

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

RCI

15 RCI Gold Crown

Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Grand El Portillo
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado
Bahia Principe Grand la Romana
Bahia Principe Luxury Bouganville
Bahia Principe Grand Punta Cana
Bahia Principe Grand Turquesa
Bahia Principe Fantasia Punta Cana
Bahia Principe Luxury Ambar
Bahia Principe Luxury Esmeralda
Bahia Principe Grand Jamaica
Bahia Principe Luxury Runaway Bay
Bahia Principe Grand Tulum
Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an

9 Premio Todo Incluido RCI Premier

Bahia Principe Grand Cayacoa
Bahia Principe Grand el Portillo
Bahia Principe Grand La Romana
Bahia Principe Grand Turquesa
Bahia Principe Grand Punta Cana
Bahia Principe Grand Tulum
Bahia Principe Grand Coba
Bahia Principe Luxury Sian Ka'an
Bahia Principe Grand Jamaica

HOLIDAYCHECK

3 Holidaycheck Special Awards

Bahia Principe Luxury Samana
Bahia Principe Costa Adeje
Bahia Principe Sunlight San Felipe



2.6 Principales indicadores

	2020	2019	2018
 Económicos			
 EBITDA Consolidado	-55 M€	119 M€	168 M€
 Cifra de negocio consolidada	222 M€	801 M€	819 M€
 Medio Ambientales			
 Ratio consumo por estancia	54,57 kWh/est	32,61 kWh/est	30,06 kWh/est
 Total residuos reciclables recuperados	1.267.777 Kg	3.902.611 kg	3.616.413 kg
 Residuos recuperados	0,58 kg/est	0,46 Kg/est	0,42 Kg/est
 Consumo de agua	2,60 m3/est	1,05 m3/est	1,06 m3/est
 Movilidad Sostenible	562 vehículos eléctricos	561 vehículos eléctricos	461 vehículos eléctricos
 % Energía verde contratada	22%	22%	-
 Emisiones CO2 a la atmosfera	16,05 Kg/est	8,26 Kg/est	8,68 Kg/est
 Inversión ambiental	7.569.135€	2.420.438€	7.054.720€
 Colaboradores			
 Nº de colaboradores	8.720	14.932	15.054
 Nº Mujeres en la plantilla	2.884	5.231	5.082
 Inversión Empresa Saludable	971.990€	1.640.380€	1.334.000€
 Horas de Formación	65.010	242.548	144.111
 Mujeres en el Comité Unidad de Servicios Corporativos	54%	54%	54%

	2020	2019	2018
 Comunidad Local			
 Contribución	184.000 €	305.000 €	248.000 €
 Proveedores			
 % Proveedores locales	97%	92%	95%
 Volumen de compras	71.877.136\$	174.791.531\$	181.977.000\$
 Clientes			
 Global Review Index	88,7	90,7	90,6
 Net Promoter Score Hotels	42,7	35,4	28,3
 Ratio de quejas Bahía Principe Hotels & Resorts por nº clientes	0,003	0,004	0,003
 Nivel de Satisfacción Soltour/Coming2	N/A	75,75	76,3
 Ratio de quejas Soltour/Coming2 por nº reservas	0,07	0,023	0,036
 Auditorias			
 Control de calidad (covid-19)	298		
 HS Consulting (covid-19)	13		
 Analisis de peligros y puntos criticos	2.200	-	2.276
 Auditorias de calidad	1.311	5.949	5.141
 Reconocimientos			
 Travelife	23	23	23
 EarthCheck	4	4	4
 Reconocimientos playas	1	1	1

2.7 Hacia dónde nos dirigimos

En Grupo Piñero somos conscientes que la evolución sostenible se ha consolidado como una de las palancas de la recuperación económica. Por ello, asumimos con valentía nuestro compromiso de seguir trabajando en un modelo de gestión responsable, alineado con nuestra razón de ser y valores. Estamos plenamente convencidos de que los principales marcos de referencia internacionales promovidos por Naciones Unidas son un motor esencial para el Desarrollo Sostenible y la prosperidad humana.

Lo que nos define

Existimos para crear vivencias emocionantes, y eso solamente es posible si todos los que formamos parte de Grupo Piñero compartimos los mismos valores y forma de entender el mundo. Unos valores que constituyen la base de nuestra compañía y que se apoyan en la idea de que nuestra familia es mucho más que la familia Piñero, es una actitud compartida.

Nuestro propósito

Nuestra cultura interna continúa evolucionando hacia un espacio de mayor complicidad y eficiencia. A lo largo del año 2020, hemos tenido como prioridad revisar nuestra razón de ser, con el fin de renovarla y actualizarla en un momento de profunda crisis, pero hoy más que nunca estamos convencidos que queremos seguir inspirándonos en ella, con el objetivo de 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 y al respeto a los Derechos Humanos.

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 corporativos 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 y en la Sostenibilidad, pero sobre todo abanderando unos valores que nos muestran el camino y definen nuestra personalidad.



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

Promovemos 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

La sostenibilidad en nuestro modelo de negocio

Nos apasiona lo que hacemos, nos motiva crear vivencias emocionantes para nuestros clientes y buscamos que los efectos que generamos en todos los ámbitos de actuación sean positivos para todos nuestros grupos de interés.

Pensamos y actuamos de manera responsable y sostenible.

Diseñamos productos y servicios atractivos, éticos y de calidad que sean justos para nuestros clientes, para nuestros empleados, para proveedores, para las comunidades en las que operamos y para el entorno.

Por todo ello, fomentamos un liderazgo humano que, alineado con la Agenda 2030 de Naciones Unidas nos permita avanzar en un modelo de gestión responsable y sostenible que pueda hacer frente a los desafíos actuales y generar valor compartido para todos los grupos de interés

Nuestras líneas estratégicas de Responsabilidad Corporativa 2019-2021

- Ética, transparencia y Buen Gobierno
- Compromiso con las Personas
- Compromiso con el Medio Ambiente



3.2 Estructura Responsabilidad Corporativa

Estructura de Responsabilidad Corporativa

Nuestro enfoque sostenible, global y transversal se implanta a través de un modelo de gestión 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.

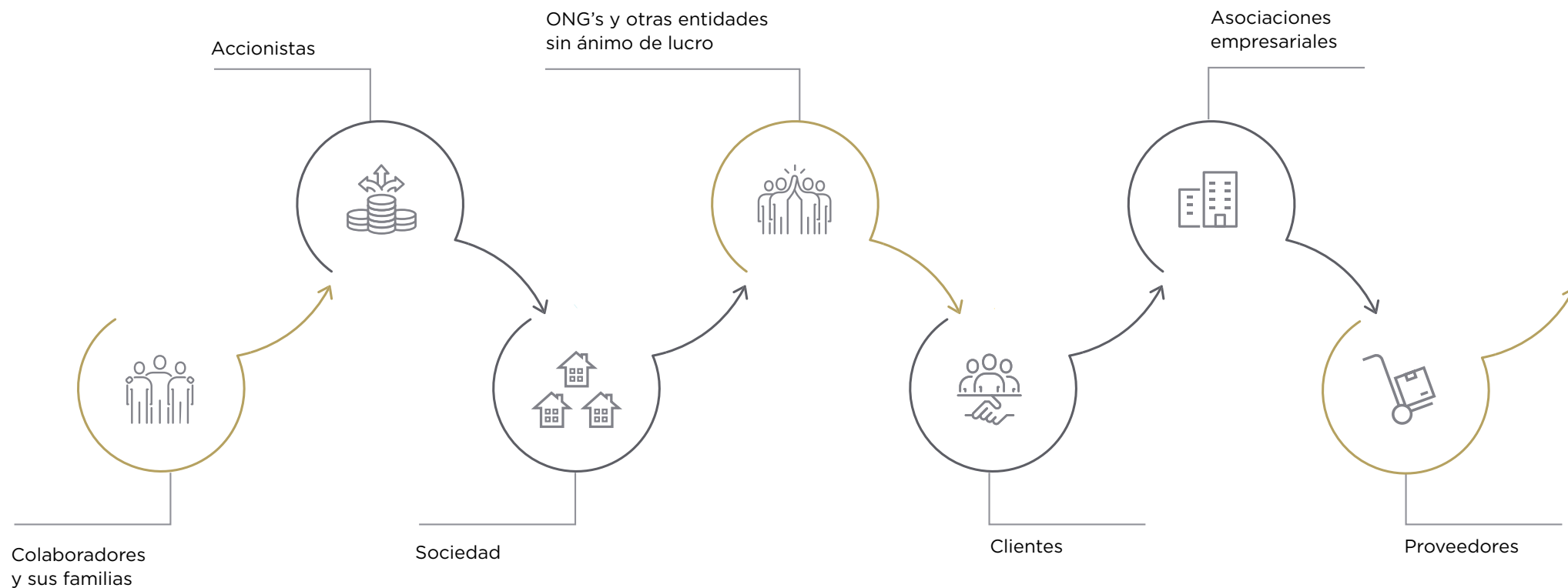
PERIODICIDAD DE REUNIONES

Este año con motivo de la paralización de la actividad turística, no se han llevado a cabo las reuniones periódicas establecidas. Los temas en materia de sostenibilidad se han tratado en las reuniones generales y específicas realizadas.

3.3 Relación con los Grupos de Interés

Nuestros Grupos de Interés

Identificar, conocer y estar cerca de nuestros grupos de interés ha sido siempre nuestra prioridad, practicar una escucha activa nos ha llevado durante años 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 hacia Grupo Piñero y 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

Dialogo con los grupos de interés

El cierre de la actividad de la empresa, la incertidumbre ante la evolución de la pandemia y el impacto económico de nuestros resultados ha requerido un diálogo, aún más cercano y humano con todos nuestros grupos de interés, en especial con nuestros empleados y clientes con el fin de mantener vivo el compromiso de Grupo Piñero con todos ellos. Dicha situación nos ha exigido un esfuerzo adicional con el objetivo de conocer cuales eran las necesidades de cada uno de ellos y reforzar su **confianza**, siempre desde la **cercanía** y priorizando la seguridad, la salud y bienestar, un pilar básico en el que veníamos trabajando, pero que este año ha cobrado mas fuerza que nunca.

Por ello, diseñamos un **Plan de Comunicación** interno y externo con el objetivo de mantener una comunicación fluida, permanente y transparente a lo largo de todo el año, informándoles puntualmente de la evolución de la crisis sanitaria y de la evolución del negocio, del plan de trabajo que hemos ido realizando en la compañía y una información periódica sobre alternativas que íbamos desarrollando para nuestros clientes y sobre la situación laboral de la plantilla tras la pérdida de actividad.

El diálogo cercano y permanente, a lo largo de estos meses de pandemia, nos ha ayudado a **gestionar la crisis vivida en mejores condiciones**, atendiendo a la realidad de cada uno de nuestros grupos de interés prioritarios.

El contexto actual ha puesto de relevancia la capacidad, y necesidad, de toda la industria de trabajar de forma conjunta, de compartir conocimiento y experiencias para asegurar, la seguridad y salud de nuestros clientes, empleados y proveedores, principalmente.

Por otra parte, Encarna Piñero, CEO de Grupo Piñero ha mantenido una comunicación mucho mas estrecha con las asociaciones empresariales y la administración pública de todos los países donde estamos presente, con el objetivo de ser parte activa en la solución de la crisis del sector turístico y estar mucho mas cerca de todos los grupos de interés.

3.3 Relación con los Grupos de Interés

Canales de comunicación

La identificación de nuestros Grupos de Interés se ha llevado a cabo siguiendo criterios de dependencia, responsabilidad, proximidad e influencia.

Para alcanzar los objetivos de transparencia, como hemos comentado anteriormente, hemos trabajado en el refuerzo e 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	• Noticias en Intranet • Portal del empleado • Reuniones Teams • Webinar información • Webinar formación online • Comunicaciones de RRHH
 Accionistas	• Reuniones del Consejo Familiar • Reuniones con las Direcciones
 Sociedad	• Asociaciones vecinales • Reuniones con administración pública • Comunicación institucional
 ONG's y otras entidades sin ánimo de lucro	• Actividades Sociales • Medios de comunicación • Comunicación a través de las Redes Sociales
 Clientes (final)	• Noticias de prensa • Noticias en RRSS • Páginas webs
 Clientes (Agencias de viaje/ Touroperadores)	• Páginas web especializadas para las agencias de viajes • Call Center de atención para agencias de viajes • Reuniones online con agencias de viajes y touroperadores • Publicaciones y comunicaciones
 Asociaciones empresariales	• Participación en Foros y reuniones • Notas de prensa • Redes sociales • Comunicaciones institucionales
 Proveedores	• Comunicaciones • Reuniones Teams

3.4 Materialidad

Análisis de materialidad

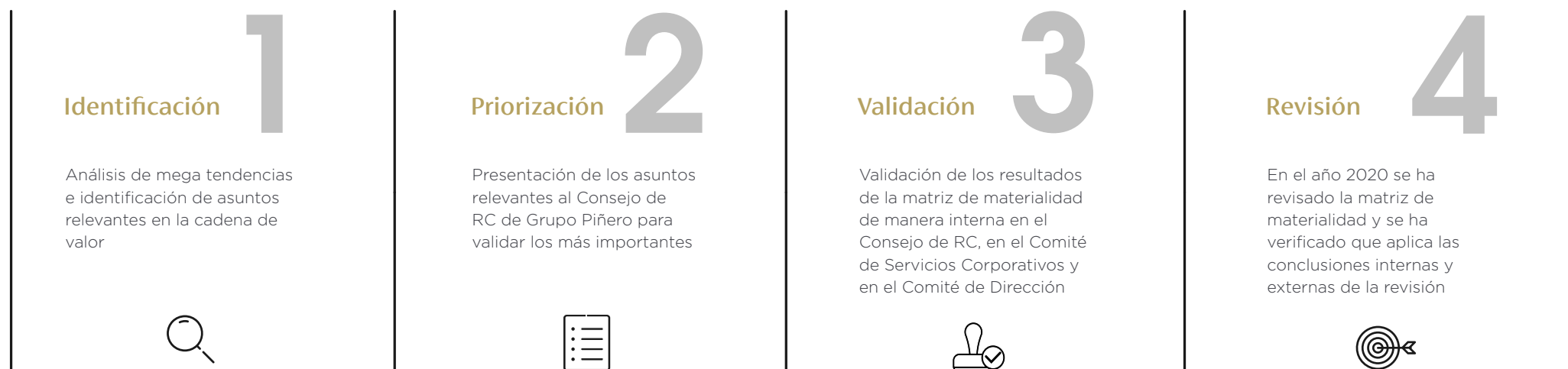
Identificar los intereses y las expectativas de nuestros grupos de interés es fundamental para implementar nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa y para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental.

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.

En 2020, y por tercer año consecutivo, realizamos este análisis con los representantes de diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. Es importante señalar que este ejercicio de análisis fue realizado en los meses de octubre y diciembre de 2020 para asegurar que sigue dando respuesta a los principales temas materiales que preocupan a nuestros grupos de interés y que impacta en nuestra actividad después de la Covid-19, donde hemos incluido Ciberseguridad y Protección de datos, y donde se ha ajustado la prioridad de los asuntos materiales en base a la realidad que nos ha tocado vivir.

El resultado del estudio es una matriz de materialidad donde se reflejan 21 asuntos relevantes en este momento actual.

Para llevar a cabo el proceso de identificación y priorización de asuntos materiales seguimos las recomendaciones de los GRI Standards, más concretamente lo indicado en el estándar GRI 101: Fundamentos 2016, que establece la materialidad como uno de los principios que define el contenido de los informes de sostenibilidad, junto con la inclusión de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad.



3.4 Materialidad

Nuestras prioridades

Ética, Transparencia y Buen Gobierno

- 5 | Ética en la gestión del negocio
- 6 | Corrupción y soborno
- 20 | Posición financiera
- 21 | Ciberseguridad & Protección de datos

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

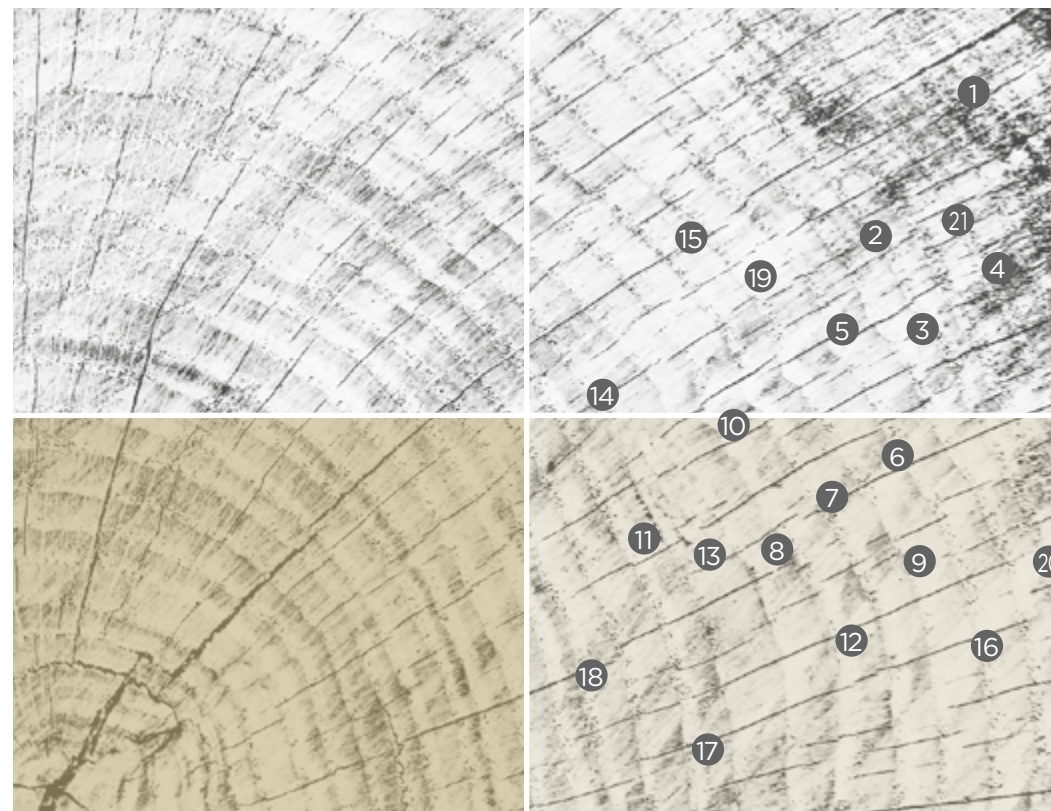
Muy Alto

Bajo

Bajo

Muy Alto

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 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.

En Grupo Piñero somos conscientes de que la prosperidad de nuestra Compañía está directamente relacionada con la prosperidad de las comunidades y del entorno donde desarrollamos nuestra actividad. Por este motivo, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible desde su aprobación. En línea con este compromiso, hemos contribuido a la consecución global de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde todas las áreas de nuestro negocio: desde la fabricación de nuestros productos hasta nuestras tiendas, pasando por todos los procesos



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.

3.5 Contribución al Desarrollo Sostenible



Formamos parte de la iniciativa a nivel mundial más importante para la sostenibilidad empresarial.



Pacto Mundial
Red Española



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 de 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. Continuamos 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 en avanzar continuamente en la integración de criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno. Por ello, tenemos como objetivo 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.

Desde el año 2016 contamos con certificaciones de Sostenibilidad en Bahía Principe Hotels&Resorts. Las entidades certificadoras internacionales con las que colaboramos están avaladas por el Global Sustainable Tourism Council como EarthCheck y Travelife.

Ha sido un año de cierre de la actividad y reaperturas moderadas, nuestras empresas certificadoras nos han mantenido las certificaciones de Sostenibilidad. Actualmente, contamos un total de 27 certificaciones de sostenibilidad en Bahía Principe Hotels&Resorts.

En 2020 la Playa del hotel Bahía Principe Grand Tulum obtuvo por doceavo año consecutivo la acreditación de Playa Certificada otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.

Continuamos procurando la 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 segunda financiación sostenible con BBVA y por segundo año hemos sido auditados por analistas externos con los criterios de conducta empresarial, como .

Certificaciones



23



4



4



1

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

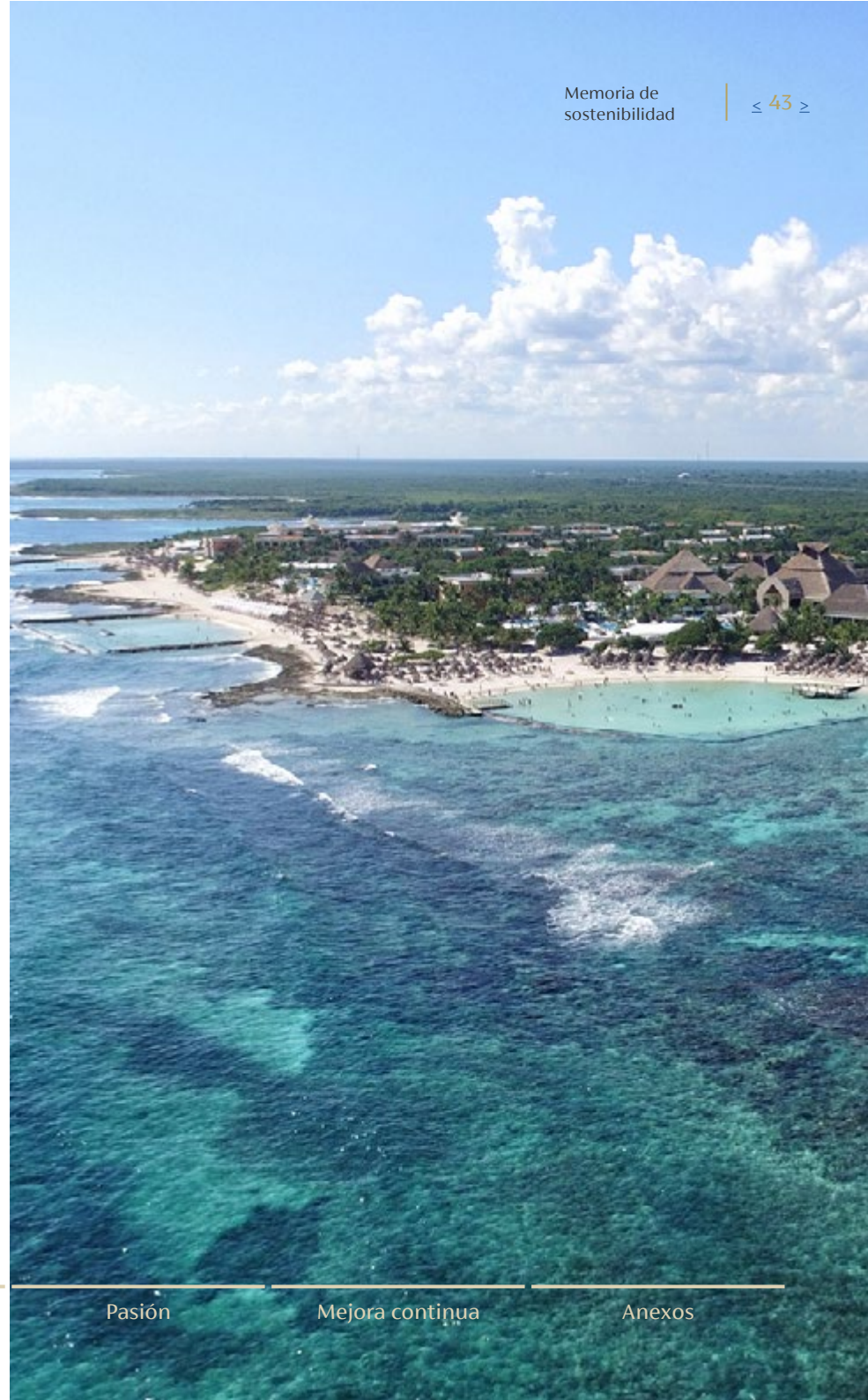
Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos



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



Evolucionamos los protocolos de seguridad y salud frente a la Covid-19 dirigidos a todos los grupos de interés y colaboramos con la comunidad local en programas de seguridad y salud.



Seguimos acompañando y formando a nuestros colaboradores en las nuevas formas de trabajo



Apostamos por medidas de protección del empleo y nuevas formas de trabajo.



Continuamos trabajando para reducir las desigualdades en la comunidad local con programas dirigidos a familias y colectivos vulnerables



Colaboramos con numerosas entidades para conseguir el desarrollo económico y social de la sociedad y crear valor compartido.

4.1 Nuestros colaboradores

Contexto Covid

El desplome de actividad eleva los empleos turísticos afectados hasta los 728 mil al cierre de 2020, 435 mil en ERTE y 293 mil por pérdida de empleo en España. La situación laboral de los trabajadores turísticos ha estado sometida a un parón, a la vez que a una continua incertidumbre por la falta de actividad, que ha llevado a una parte relevante de empresas a acudir a la protección de los ERTE y a la no contratación o despido en relación con la situación de 2019. En total a cierre de diciembre con datos de la Seguridad Social, en España hay 728 mil afiliados de ramas turísticas afectados por la inexistencia de actividad, 435 mil todavía manteniendo su empleo y 293 mil que han sido despedidos o no han sido contratados en relación a diciembre de 2019.

El impacto de la falta de actividad sobre el empleo se ha agravado por una serie de factores que ha hecho de la gestión del personal un tema crucial del sector a lo largo de 2020 en todos los países donde operamos.

La excepcional situación generada por la pandemia del COVID-19, provocó el cierre de gran parte de nuestro portfolio hotelero. Conscientes del importante impacto negativo que el cese de la actividad suponía para nuestros empleados, hemos tomado diferentes medidas para asegurar la preservación del empleo y del talento.



4.1 Nuestros colaboradores

Medidas de protección del empleo

Somos conscientes de que convertirnos 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.

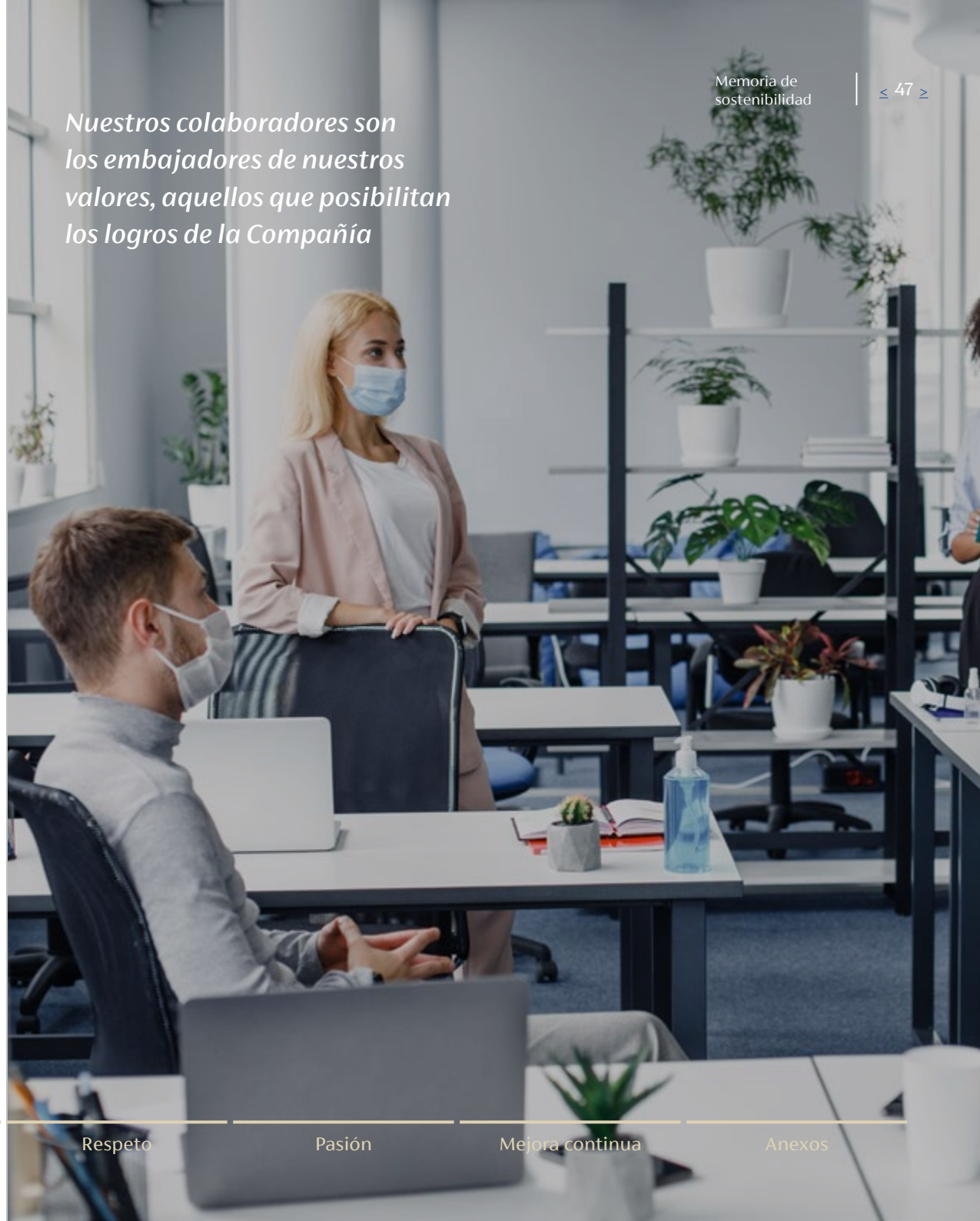
Dentro de la estrategia de negocio de Grupo Piñero la cultura corporativa es clave. Consideramos el capital humano como nuestro principal activo, y entendemos que, para construir una cultura corporativa de liderazgo, es imprescindible gestionar la atracción y desarrollo del talento, así como sostener su motivación y su orgullo de pertenencia.

A lo largo de 2020, hemos tenido que actuar para paliar las graves consecuencias del COVID-19 en nuestro negocio y resultados. Con este objetivo y con la finalidad de proteger en la medida de lo posible el empleo a largo plazo, se puso en marcha un plan de contingencia para reducir temporalmente nuestra plantilla y, consecuentemente, ajustar los costes de personal a la realidad del negocio, a través de suspensiones de contrato, reducciones de jornada, solicitud de subsidios extraordinarios disponibles en algunos países, cancelaciones de vacantes y/u otras medidas tomadas de acuerdo a la legislación laboral de cada uno de los países donde estamos presentes.

La práctica totalidad de la plantilla, en todas las categorías profesionales, se ha visto afectada por alguna de estas medidas, afectando por igual a hombres y mujeres.

En términos generales, hemos apostado por mantener el empleo en todos los países, en la medida que la operativa lo ha permitido, con una especial atención a los colectivos críticos y personal en desarrollo. En cada país, se ha seguido la normativa laboral específica que se ha desarrollado con motivo de la pandemia.

Nuestros colaboradores son los embajadores de nuestros valores, aquellos que posibilitan los logros de la Compañía



4.1 Nuestros colaboradores

► España: ERTES

Para conservar el empleo y evitar despidos colectivos la compañía ha optado por realizar ertes en todas las empresas del grupo, de esta manera se garantiza la protección del empleo y la cotización a la Seguridad Social de los colaboradores

► República Dominicana: Programa FASE (Fondo de asistencia social al empleado)

El programa FASE ha permitido conservar el empleo de muchos de nuestros colaboradores garantizando la suspensión de sus contratos, un salario y la cobertura social. Lamentablemente este programa no ha sido suficiente para conservar el empleo de todos nuestros colaboradores.

► México

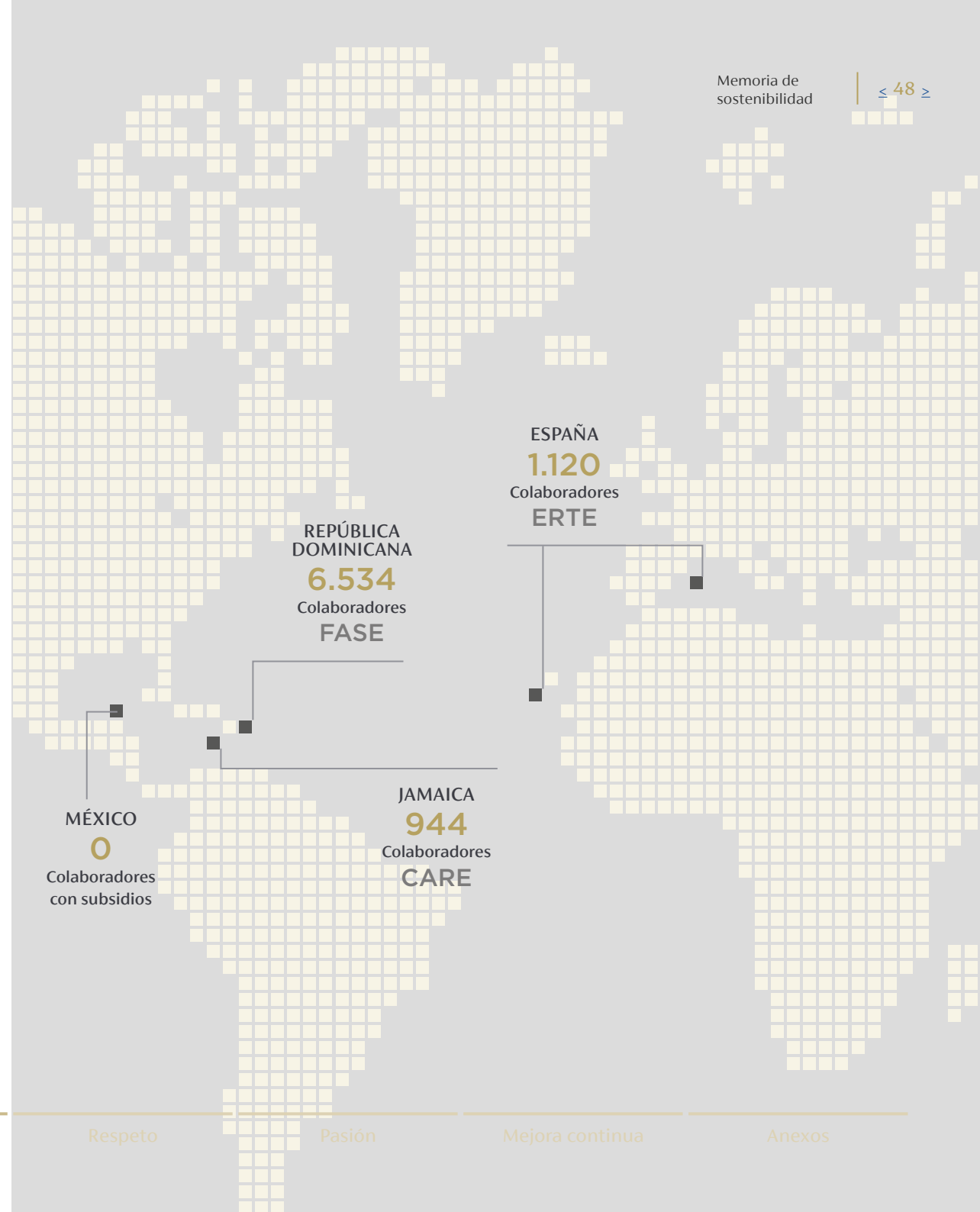
Al contrario que en el resto de países no ha habido un apoyo social por parte del gobierno y la empresa ha dado subsidios a los colaboradores que han continuado trabajando con nosotros

► Jamaica: Programa Care

Creación de Salario Social para los meses de abril, mayo, junio y julio

Memoria de
sostenibilidad

≤ 48 ≥



4.1 Nuestros colaboradores

Acompañamiento durante el confinamiento

Durante algunos meses de este año, las medidas sanitarias obligaron al confinamiento y a la restricción de la movilidad. A fin de acompañar a nuestros colaboradores durante este proceso de adaptación, tanto para los que estaban en activo como los que se encontraban en suspensión a 100%, establecimos de forma periódica comunicaciones enfocadas a mejorar el bienestar físico y mental de todos ellos, así como a dotarles de las herramientas necesarias para adquirir los nuevos hábitos que implica un trabajo virtual, a través de recomendaciones semanales de recursos formativos y audiovisuales.

Se realizaron 8 Webinar de una hora de duración cada uno que incluían contenidos variados, desde ciber seguridad, uso de redes sociales, trabajo remoto, bienestar y salud, y privacidad que tuvieron una buena acogida con 300 inscritos y valoraciones superiores al 4,5 sobre una escala de 1 a 5.

#Seguimos juntos

Por otra parte, la Compañía preparó un Plan de regreso a las oficinas, para que todos los empleados regresaran parcialmente y de forma voluntaria, para que una vez se levantaran los confinamientos, dispusieran de toda la información relativa a los protocolos de Seguridad y Salud que debían cumplir.



4.1 Nuestros colaboradores

Nuevas Formas de trabajo

Durante el año 2020 se han establecido nuevas formas de trabajo en toda la compañía, principalmente en las oficinas corporativas

Organización del tiempo de trabajo

En el año 2019 se establecieron medidas de conciliación entre la vida personal y profesional, en las que se ofrecía la posibilidad de optar por un horario laboral reducido (menor tiempo destinado al almuerzo) y flexible (horario de inicio y fin de jornada adaptable a las necesidades de los empleados). En 2020 nos aseguramos de que estas medidas se adapten al nuevo entorno de trabajo virtual.

Teletrabajo y digitalización del puesto

Desde el primer día, se facilitó el teletrabajo con todo el apoyo técnico y otras facilidades como la recogida de material de oficina, por lo que nos hemos enfocado en reforzar una serie de medidas y procedimientos destinados a facilitar la adaptación al teletrabajo, el desarrollo de competencias digitales y la conciliación entre la vida laboral y personal.

Durante el periodo de confinamiento se lanzaron pautas para el trabajo en remoto, en diferentes países, con el objetivo de facilitar la transición al trabajo virtual y la gestión de equipos en remoto. Por ello, hemos potenciado la implantación y el buen uso de herramientas que faciliten las nuevas dinámicas de trabajo, como en especial Microsoft Teams, cuya utilización ha sido de forma masiva entre el personal corporativo, así como en todos los países que operamos.



4.1 Nuestros colaboradores

Desconexión Digital

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

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

Por ello, desde la Dirección del Grupo se establecieron los horarios 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.

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

Actualmente nos encontramos desarrollando una Política de desconexión digital, una medida que garantice la desconexión en un nuevo entorno de trabajo



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 ejecuten 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 2020. Así, hemos observado que durante este año, las cifras relativas a los accidentes de trabajo de nuestros empleados han sido las siguientes:

 Mujeres	Total de accidentes	97	 Hombres	Total de accidentes	161
	Accidentes con baja	23		Accidentes con baja	38
	Total de días perdidos	16.782		Total de días perdidos	12.017
	Índice de frecuencia	10,81		Índice de frecuencia	17,63
	Índice de gravedad	4,156		Índice de gravedad	3,854

Programa “Empresa Saludable”

En nuestro compromiso de avanzar con nuestros empleados en materia de salud y seguridad, durante 2020 y a pesar de la crisis y al Plan de contingencia, 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



4.206
HORAS EN
ACTIVIDADES



1.515
ASISTENTES

971.990€

La inversión realizada hacia este programa en 2020 ha sido de 971.990€, dedicando más de 4.000 horas en acciones y actividades a las que han asistido más de 1.500 colaboradores.

1

Asegurar
entornos
de trabajo
saludables

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

La inversión en 2020 ha sido de 955.430€, cuyas principales actuaciones han sido villas para empleados en Bávaro o un comedor para empleados en Méjico.

2

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

En la formación y sensibilización de protocolos CoVid-19, se han realizado 109 acciones, con 565 grupos, para 7.618 participantes, con un total de 10.162 horas impartidas.

3

Fomentar
hábitos
saludables

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

En cuanto a fomentar hábitos saludables, se han realizado 21 acciones, con 128 grupos, para 1.354 participantes, con un total de 4.028 horas impartidas

4

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

En acciones de seguridad y salud, se han realizado 236 acciones, con 664 grupos, para 11.833 participantes, con un total de 20.968 horas impartidas.

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–, a través del cual 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 está cubierta por los diferentes convenios colectivos ya sean estatales, sectoriales o de empresa

Comités de Salud y Seguridad

Existen comités de salud y seguridad en los centros de trabajo de la actividad hotelera, para garantizar el cumplimiento de la normativa en esta materia en los países donde operamos.

Profesionales afectados por convenios colectivos o pactos sindicales 2020

	Población Media	%
República Dominicana	5.248	95 %
México	2.121	52 %
Jamaica	622	39 %
España	1.762	5 %



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.

La pandemia del COVID-19 ha supuesto un replanteamiento de la estrategia de desarrollo interno, manteniendo y potenciando las buenas prácticas internas y el compromiso de nuestros COLABORADORES, y priorizando aquellas acciones que ofrecen una respuesta rápida al negocio.

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 2020, 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 200 horas.
- Actividades de sensibilización ambiental.
- Celebración de días Mundiales ambientales y sociales a través de comunicados internos y externos



65.010
HORAS DE
FORMACIÓN



47.407
ASISTENTES



363.519 €
INVERSIÓN

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 2020, se han realizado 1.166 promociones internas, lo que significa que un 12,08% de nuestros colaboradores han crecido profesionalmente dentro de la empresa. En este caso, un 28% de las promociones, han correspondido a mujeres.



1.166

PROMOCIONES
INTERNAS

4.1 Nuestros colaboradores

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.

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".

Mediante los convenios y programas de prácticas establecidos con 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.



Memoria de
sostenibilidad

≤ 56 ≥

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos

4.1 Nuestros colaboradores

Fomentamos un entorno inclusivo y diverso

Somos 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.

**54%**

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

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.

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 9 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 2020, 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.

4.1 Nuestros colaboradores

Comunicación Interna

En Grupo Piñero hemos sido conscientes que debíamos estar más próximos que nunca a nuestros colaboradores, por ello, hemos realizado un esfuerzo adicional en **la comunicación directa con nuestros equipos** para acompañarlos tanto en la situación de ERTE como en el teletrabajo, asegurando el alineamiento táctico y el estratégico, y ofreciendo motivación y apoyo constante ante una situación excepcional. Esta comunicación ha sido impulsada a través de campañas internas, videos, posters, infografías, y otros soportes para estar cerca. Se han realizado un total de 215 noticias a través de Intranet. Podemos destacar que de todos los artículos publicados, las noticias más seguidas por nuestro equipo han sido las que hacen referencia a la innovación y desarrollo de nuestros productos y servicios. Esto nos demuestra la apuesta en 2020 del Grupo por uno de nuestros ejes estratégicos, pese al momento tan complicado que hemos vivido y la respuesta de todo el equipo demostrando su compromiso.

Cabe destacar también, la comunicación realizada por parte de Encarna Piñero, - CEO de Grupo Piñero - hacia los empleados, uno de los colectivos más afectados por la crisis desde el inicio de la pandemia para contar en primera persona la situación de la empresa frente a la crisis, las medidas adoptadas en el plan de contingencia, la gestión de las personas, la preparación para la reactivación de la actividad, así como los proyectos que se estaban llevando a cabo en el marco pese a la crisis y al Plan de contingencia.



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.

El contexto actual generado por la COVID-19, ha supuesto la paralización de nuestra actividad y, por lo tanto, la compra de abastecimiento habitual de productos y servicios. Esto ha generado un impacto significativo en nuestro volumen de compras y ha afectado a miles de proveedores, no sólo locales, sino a nivel mundial. Nuestro compromiso es reforzar la relación con nuestros proveedores, establecer mecanismos para apoyarlos durante esta crisis sanitaria y económica; y fomentar, hoy más que nunca, una cadena de suministro más segura y sostenible.

Criterios de compra responsable

En el año 2019, actualizamos la Política de adquisición de bienes y servicios 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 de buen gobierno. Estos deberán ser respetuosos con el medio ambiente y fabricados o generados en condiciones socialmente justas

Homologación y selección de proveedores

Realizamos la selección de proveedores en base a criterios técnicos, económicos y sostenibles a través de un proceso objetivo, transparente y equitativo, dando prioridad a proveedores que cumplen dichos criterios.

Además, este año, hemos empezado a estudiar la implementación de la homologación de proveedores con la colaboración de la empresa Cponet y su proyecto interno GBN- para incorporar a nuestra plataforma de gestión de las compras

una fase de inicio de homologación de proveedores para cada uno de los proveedores del Grupo anterior a la compra de bienes y servicios.

Con el objetivo de conseguir los objetivos establecidos en cuanto a criterios laborales, medioambientales, financieros, jurídicos, fiscales (entre otros) y sumar el aporte de documentación en cuanto a certificaciones, permisos y documentación legal de cada proveedor que entre a formar parte de nuestra cartera de Proveedores.

Todos los proveedores se verán evaluados gracias a este proceso de Homologación que, además, generará relaciones de confianza entre Compradores y Proveedores, haciendo accesible en cualquier momento la información y documentación necesaria de cada uno de ellos y tener un ranking de proveedores según su cumplimiento, que servirá a Grupo Piñero a la toma de decisiones en cuanto a la elección de proveedores para su abastecimiento en la cadena de suministro.

CRITERIOS A TENER EN CUENTA EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

0. Formulario de Admisión
1. Datos del Proveedor (Empresa)
2. Datos Económico-Financieros
3. Datos Laborales
4. Datos Técnicos
5. Requisitos Legales
6. Requisitos Laborales
7. Requisitos Técnicos
8. Requisitos Gestión
9. Requisitos RSC
10. Evaluación Desempeño
11. Huella Carbono
12. Ciberseguridad
13. Potencial I+D+I



4.2 Nuestros proveedores

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.



71.877.136\$

VOLUMEN
DE COMPRAS



97%

PROVEEDORES
CON BASE LOCAL

En 2020 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 de dicha materia en nuestros proveedores.

Herramienta de cadena de suministro

Durante 2020, cabe destacar la evolución del proyecto Supply Chain como parte integrante del proyecto de innovación, desarrollo y digitalización del grupo que supone una mejora tanto de costes como de servicios. En el Grupo partíamos de unos procesos de compras que requerían de eficiencia y automatización y conseguirlo solo era posible cambiando la tecnología que soportaban dichos procesos.

Se han implantado varios módulos de Oracle Fusion que han permitido automatizar todos los trámites relacionados con la cadena de suministro y órdenes de compra, así como la mejora en la trazabilidad y agilidad en la toma de decisiones, reposición por par-stock, automatizar en una sola función la recepción y la digitación de la mercancía que se recibe con el fin de tener un

control exhaustivo de los productos que entran y salen de sus almacenes, y ganar así en eficiencia y racionalizando los gastos de aprovisionamiento.

Esto ha repercutido positivamente en el control del presupuesto y ha optimizado la gestión de los stocks y en el sistema de reporting e informes financieros.

Gracias a esta automatización de toda la parte de pedidos, hemos eliminado el trámite de la aprobación manual y con ello hemos dejado de imprimir mucha documentación que pasa a ser ahora electrónica, lo que nos ha permitido elevar la productividad, la eficiencia y ahorrar costes. La implementación de esta herramienta se está realizando según un cronograma marcado y progresivamente en los destinos donde se opera.

Este año se ha cerrado en los destinos Tenerife y Bávaro para, en 2021, seguir con los demás destinos hasta llegar a la totalidad de nuestros establecimientos hoteleros en República Dominicana, México, Jamaica y Mallorca para, una vez desarrollado, pasar a implantarlo a los otros negocios del Grupo.



POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD
COMUNICADAS

95%

de nuestros proveedores



4.2 Nuestros proveedores

Seguridad y Salud de proveedores

En 2020, hemos evolucionado las medidas de seguridad y salud frente a la Covid-19 en todas las unidades de negocio, garantizando el cumplimiento de las normativas de cada uno de los países en los que estamos presentes, de las recomendaciones de la OMS y los protocolos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC). Creamos, además, un Comité corporativo de seguridad y salud, para garantizar la máxima seguridad en todo el ciclo del viaje del cliente.

En nuestras medidas de seguridad y salud establecidas con el fin de cuidar de las personas, velar por su salud y su tranquilidad, se han tenido en cuenta en nuestra revisión de protocolos, medidas de protección para todos nuestros proveedores con el fin de proteger su salud y bienestar en todas nuestras unidades de negocio.



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, desde hace años 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 183.780 € este año.

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 a través de:

- 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

➤ Voluntariado Corporativo

Alianzas 2020

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 Samaná y su entorno	Biodiversidad- Medio Ambiente
Ministerio de Medio Ambiente	Educación
Fundación España-Jamaica	Educación, promoción cultural
Fundación Eco-Bahía	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

Contexto 2020

Durante este año, valores como la colaboración y la solidaridad han estado mas presentes que nunca como forma de contribuir a minimizar los impactos y efectos de la Covid-19 en la sociedad a través de acciones solidarias para los colectivos mas vulnerables. Por eso, en cada uno de nuestros destinos hemos llevado a cabo acciones para mejorar el bienestar de las personas y las comunidades cercanas, enfocados principalmente en nuestros programas de: apoyo a **familias y colectivos vulnerables, y de salud y seguridad**, donando alimentos y material sanitario, así como otros programas en el marco de nuestra contribución a la comunidad local.

A continuación las acciones enmarcadas en los programas mas destacados en todos los destinos donde operamos:



4.3 Nuestra Comunidad

España

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

► Donación de alimentos, mobiliario y material de la empresa

Tenerife

Los hoteles Bahía Príncipe de Tenerife, realizaron donación de alimentos al Cabildo, al Ayuntamiento de San Miguel de Abona, al Banco de alimentos de Santa Cruz de Tenerife y a Caritas del Sur de Tenerife

Mallorca

Los hoteles de Palma colaboraron un año mas, como vienen haciendo desde 2016, con la operación Kilo para Mallorca Sense Fam, con el cierre de temporada y aprovechamiento de los productos de almacén.

► Donación de material informativo a la Fundación Patronat Obrer a través del proyecto ReUtilízame

Participamos en el programa “Reutilízame” gestionado por Caixabank, cuya misión es poner en contacto a entidades sociales que ayudan a personas en situación de riesgo de exclusión social con empresas, con la finalidad de dar una segunda vida a los equipos informáticos que quedan sin uso por varios motivos y donarlos a estas entidades para que puedan acondicionarlos y entregarlos a familias sin recursos para que por ejemplo, los niños puedan seguir las clases online.

Para esta iniciativa, nuestros compañeros de informática hicieron la labor de recoger, cribar y preparar equipos retirados para contribuir a esta magnífica causa y el resultado fue espectacular: casi 50 ordenadores entre portátiles y de sobremesa.

Los destinatarios de nuestra ayuda son las familias usuarias de la Fundación Patronat Obrer, una de las más antigua de Mallorca. El 18 de diciembre se hizo la entrega de los equipos.

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

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

**MALLORCA
SENSE FAM**



4.3 Nuestra Comunidad

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

Mallorca y Tenerife

► Donación de estancias free en Bahia Principe Hotels & Resorts

Durante los meses de verano y otoño, pusimos en marcha una iniciativa de estancias free como forma de reconocimiento a colectivos esenciales. Nuestros hoteles Bahia Principe Coral Playa y Bahia Fantasia Tenerife, colaboraron con Caritas, Mallorca Sense Fam y la Fundación José Luis Montesinos con el objetivo de que las personas que pasaron momentos difíciles, y aquellos que estuvieron ayudando durante la crisis sanitaria, pudieran tener la oportunidad de desconectar y disfrutar de unos días de vacaciones.

Salud y seguridad

Región de Murcia

► Proyectos de atención a personas con discapacidad

Durante los primeros meses del año continuamos nuestra colaboración con la asociación Intedis y el Ayuntamiento de Mula (Murcia) iniciada en noviembre de 2019 para la creación de huertos ecológicos en el centro de niños con discapacidad, que tenía como objetivo, recibir alumnos de los diferentes colegios e institutos de Mula donde se les impartiría una sesión ambiental y recorrido por los huertos, todo ello realizado por los niños del centro, donde además de la visita se les ofrecería un desayuno saludable.

En marzo de 2020 se paralizó esta colaboración debido a la crisis sanitaria.

► Proyectos de Salud

Por noveno año consecutivo en Palma de Mallorca hemos continuado colaborando con **Sonrisa Médica**, una organización que tiene como objetivo transformar el entorno sanitario a través del humor.



4.3 Nuestra Comunidad

Voluntariado corporativo

Mallorca y Tenerife

► Colaboración con la Fundación Exit y Go Consulting

A principios de año, iniciamos una colaboración con la Fundación Exit y Go Consulting para un proyecto formativo acompañado por dos personas voluntarias de nuestras oficinas corporativas. Este proyecto tiene como misión reducir el abandono educativo temprano de jóvenes en situación de vulnerabilidad social a través de proyectos formativos que conformen un itinerario y que aporten valor añadido a las empresas, promoviendo la inserción laboral. Dicha colaboración se inició de forma presencial pero se tuvo que realizar online debido a la crisis sanitaria.



4.3 Nuestra Comunidad

Republica Dominicana

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

► Donación de alimentos

Complejo Bávaro

En el complejo Bahia Principe Bávaro, se colaboro con donaciones semanales de alimentos a través del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR) que han sido distribuido en las comunidades cercanas al Complejo

La Romana

Este año se ha reforzado nuestra colaboración con el Batey del Soco, cercano a nuestro Complejo de La Romana con la entrega de alimentos.

Samana

En la zona norte, las mayores necesidades han estado relacionadas con el material higiénico y sanitario, y por tanto se ha apoyado con la entrega de guantes, mascarillas, etc.a Salud Pública de Samaná, además de proveer donaciones de alimentos a los comedores sociales de San Juan, El Limón y Las Terrenas.



Educación y colaboración con escuelas

Colaboración con Vocacional en Samaná

Desde el departamento de RRHH de la Zona Norte de República Dominicana se ha dado apoyo a la Escuela Vocacional de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional de Arroyo Barril para hacer posible que 19 de sus estudiantes del primer grupo de Hotelería y Turismo finalicen sus estudios con éxito



4.3 Nuestra Comunidad

México

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

Riviera Maya

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

Desde Complejo Bahia Principe en Riviera Maya, México, se realizaron las siguientes acciones:

Entregas de material higiénico sanitario y alimentos a la comunidad de Chemuyil.

Entregas de despensas de alimentos para los trabajadores del sector con mayores necesidades a través del CROC, sindicatos de trabajadores.

Instalamos internet en el parque Xel Ha para los niños del poblado de Chemuyil para que pudieran continuar con sus clases de manera virtual. Desde Bahia Principe se destinó parte de nuestra banda de internet. Se realizó una conexión inalámbrica desde el poblado de apoyo Lol Beh hasta el parque Xel Ha.



4.3 Nuestra Comunidad

Jamaica

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

Runaway Bay

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

Durante la crisis sanitaria se ha realizado donación de alimentos a diversas organizaciones e instituciones como a la enfermería de Priory y al Hospital de St. Ann's.

Por otra parte, ha sido importante la entrega de alimentos y material sanitario a nuestros colaboradores donde han sufrido la pandemia de forma mas agresiva.

Salud y seguridad

En el complejo Bahia Principe Jamaica Resort, pusimos a disposición del Gobierno 250 habitaciones de nuestro hotel Bahia Principe Luxury Runaway Bay, en Santa Ann, para alojar a las personas para pasar la cuarentena como parte de los esfuerzos para frenar la propagación comunitaria de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19).



4.3 Nuestra Comunidad

Programas destacados

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 aunque marcado por la crisis sanitaria y la paralización del sector, hemos continuado colaborando en la promoción cultural, en la medida que nos ha permitido la pandemia, 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) (anulada la procesión por la crisis sanitaria)
Palma 365	Promoción de Palma de Mallorca
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 Bahia 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

Alianzas estratégicas 2020

Entidad	Proyecto o programas
Sonrisa Medica	Proyectos de Salud
Mallorca Sense Fam	Apoyo a familias y colectivos vulnerables
Intedis y Ayuntamiento de Mula	Programa de salud Atención a personas con discapacidad
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 de República Dominicana	Educación, transformando la cadena de valor
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
Asociación de profesionales del Golf	Promoción del Golf
Sunytravel - Logitravel	Joint venture
Agencia de cooperación alemana - GIZ	Biodiversidad - Medio ambiente
Pacto Mundial de Naciones Unidas	Desarrollo Sostenible, ODS

4.3 Nuestra Comunidad

Asociaciones empresariales con las que colaboramos

País y entidad
España
Asociación Balear de la empresa familiar, ABEF
Asociación para el desarrollo
Exceltur
Turistec
Conestur
Asociación hotelera playa de palma
Federación empresarial hotelera- FEM
Asociación hotelera de Magalluf
Agrupación de cadenas hoteleras de Baleares
Sociedad Civil Balear
Asociación hoteleras y extrahoteleras de Tenerife, Asotel
Servicio de promoción exterior de Tenerife

País y entidad
República Dominicana
Asonahores
Asociación y empresas turísticas de Samana, Athesa
Asociación de hoteles y proyectos turísticos de la zona Este
IAGTO
Cluster de Samana
Punta Cana Promise
ADETi
País y entidad
Jamaica
Jamaica Hotel & Tourist Association JHTA

País y entidad
México
Coparmex
Asociación de hoteles Riviera Maya
Asociación hoteles de Tulum
Asociación campos de Golf Riviera Maya
Comité cuenca Tulum
País y entidad
Internacional
Asociación de inversores hoteleros, Inverotel

05 Respeto

Cuidamos y conservamos
el Medio Ambiente

Respeto y ODS vinculados



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



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



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



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



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

5.1 El Medio Ambiente

Comprometidos con la lucha contra el Cambio Climático

Durante este año, hemos profundizado en 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, que nos hacen tomar más consciencia de la importancia de potenciar el cuidado del 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.



MODERNIZACIÓN

de instalaciones y equipos para hacer más eficientes los procesos y reducir nuestra huella de carbono



CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

de los lugares donde operamos para conseguir una simbiosis entre naturaleza y turismo



GESTIÓN CIRCULAR
de los recursos para conseguir la máxima eficiencia, incentivando la reutilización y reciclaje de los residuos



SENSIBILIZACIÓN
de nuestros clientes y colaboradores sobre los principales problemas ambientales, haciéndolos partícipes de nuestros avances



5.1 El Medio Ambiente

Nuestra responsabilidad medioambiental

En 2020, pese a ser un año muy complejo, hemos continuado con nuestro compromiso con el Planeta, y hemos llevado a cabo diferentes proyectos en materia ambiental con una inversión de 7.569.135 euros

Por otra parte, 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.

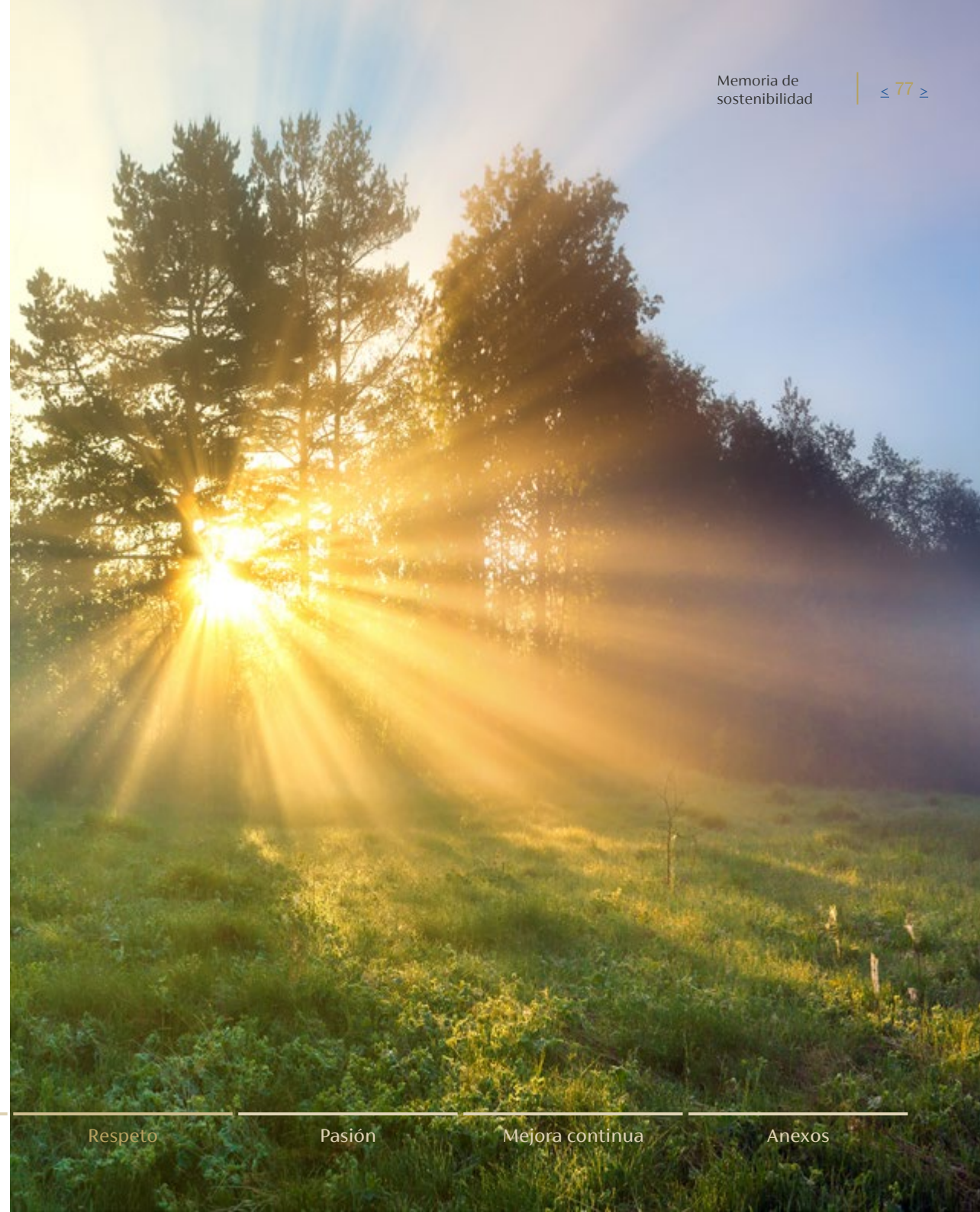
Las auditorías internas se llevan a cabo periódicamente en Bahía Príncipe Hotels & Resort, ello nos permite evaluar de forma sistemática y objetiva la correcta implantación de las medidas establecidas por el sistema de gestión.

Además, durante 2020 hemos continuado trabajando 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.



7.569.135 €

INVERSION
MEDIOAMBIENTAL



5.1 El Medio Ambiente

Más allá de nuestro impacto

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, durante estos años hemos ido desarrollando 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. Este año 2020, no se han podido realizar acciones dirigidas, a prácticas responsables entre nuestros clientes, debido a la paralización de la actividad

Para nuestros colaboradores

En nuestro Plan de Formación para los colaboradores de Bahía Principe Hotels & Resorts, durante años anteriores hemos incluido formaciones específicas en materia de prácticas sostenibles, así como organizado la celebración de Días Mundiales Ambientales. Este año debido a las características especiales que hemos vivido, nos hemos sumado a la celebración de los siguientes días a través de comunicados en Intranet:

- Hora del Planeta – el 25 de marzo
- Día Mundial del Reciclaje – el 17 de mayo
- Día del Medio Ambiente – el 5 de junio

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.

Este año a través de RRSS y páginas webs, hemos sensibilizado a nuestros clientes en la celebración de Días Mundiales Ambientales

Colaboración con entidades locales por un turismo sostenible

De manera adicional, y junto a diferentes compañías del sector turístico, colaboramos desde el año 2018 con el Ministerio de Medio Ambiente de República Dominicana en el proyecto “Transformando la cadena de Valor”.

Esta iniciativa se ha paralizado durante el año 2020, motivada por la paralización de la actividad turística.

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



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	2020
Total consumo en m3	9.022.832	5.672.547
Consumo / estancia	1,05	2,60

Nota: El aumento de consumo de agua por estancia ha estado motivado por la disminución de la ocupación durante el año 2020.

- Monitorización de consumo de AFS y ACS en los complejos hoteleros de República Dominicana, México 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
- Instalación de sistemas de ahorro en puntos de consumo de todos nuestros hoteles
- Optimización de 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	2020	Diferencia
Aceites	221.607	69.686	-68,6%
Metales	155.429	93.458	-39,9%
Papel	676.432	231.211	-65,8%
Plásticos	586.513	103.167	-82,4%
R. Peligrosos	57.112	31.467	-44,9%
Vidrio	2.205.518	738.788	-66,5%
TOTAL	3.902.611	1.267.777	-67,5%
Residuos/estancia	0,46	0,58	27,7%

*Datos ofrecidos en Kilogramos

Nota: La bajada de residuos reciclables se debe al cierre de los hoteles durante este año, que ha motivado una disminución importante de residuos reciclables y un incremento de plásticos debido a la pandemia Covid-19

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, México y Jamaica.
- 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



Energía

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.

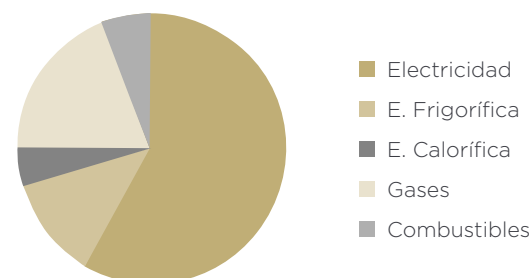
Este ha sido un año muy complejo por el cierre de la actividad en todos los hoteles y la apertura progresiva con una tasa de ocupación más baja de lo normal en los hoteles abiertos. Por ello, es importante destacar que a menor ocupación mayor es el gasto de consumo por estancia. Por otra parte, hemos realizado un esfuerzo importante en la reforma del hotel Bahía Principe Grand Tulum para tener instalaciones más eficientes y responsables.

La parte de modernización de infraestructuras ha sido una de las cuestiones principales abordada durante la reforma, tras 20 años de uso era necesario ejecutar una serie de mejoras tanto en climatización como en agua caliente sanitaria, para optimizar los consumos de energía y de agua, reduciendo así nuestra huella de carbono derivada. En este caso, la utilización de elementos de última generación y de la tecnología nos facilita el camino para conseguir instalaciones actualizadas a la realidad del siglo XXI y más respetuosas con el Medio Ambiente. Entre ellas podemos destacar los proyectos realizados en el hotel Bahía Principe Grand Tulum:

- Centralización de los servicios de generación de climatización y ACS
- Instalación de sensores de presencia en las habitaciones que optimizan el uso de la energía cuando el cliente no está en la habitación.

	2019	2020	Gap
Electricidad	162.867.022	72.767.900	-55,3%
Energía Calorífica	12.822.862	6.305.866	-50,8%
Energía Frigorífica	34.906.892	13.732.856	-60,7%
Gas licuado	33.023.866	10.893.156	-67,0%
Gas natural	265.770	16.957	-93,6%
Propano	18.917.575	7.209.305	-61,9%
Gasoil	10.053.602	5.275.687	-47,5%
Gasolina	6.550.936	2.733.898	-58,3%
TOTAL KWH	279.408.525	118.935.623	-57,4%
Consumo/estancia	32,61	54,57	67,4%

* 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.

El año 2020 hemos mantenido nuestra flota de vehículos eléctricos, debido al Plan de Contingencia. La paralización de la actividad no ha generado la necesidad de renovar la flota, aunque debemos destacar que prácticamente el 90% de los vehículos de transporte de clientes en Bahia Principe hotels & resorts son eléctricos, así como el 100% de vehículos a disposición del cliente en Bahia Principe Golf.



90%

VEHÍCULOS ELÉCTRICOS
PARA TRANSPORTE DE
CLIENTES EN HOTELES



TURISCAR
INOXTRAIN

emos
ELECTRIC MOBILE SOLUTIONS



temonia de
sostenibilidad

< 82 >



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.

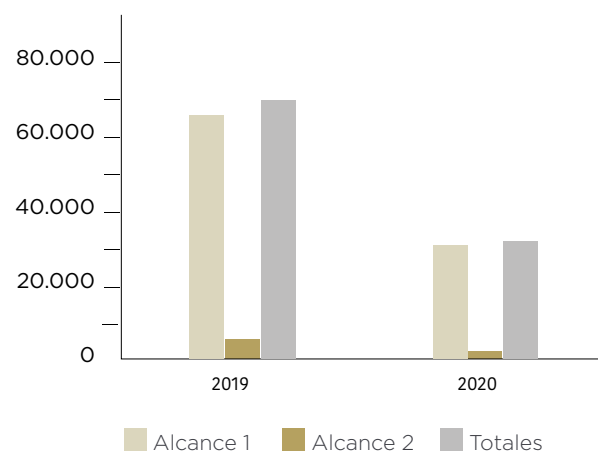
Plan de Medidas de Eficiencia Energética 2019-2024

Durante el año 2020 hemos continuado con la contratación de **energía con Garantía de Origen renovable** en todos nuestros hoteles de España y en nuestras oficinas centrales de Palma de Mallorca.

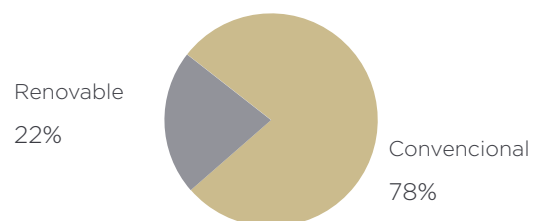
	2019	2020	% variación
Alcance 1*	66.659	32.978	-50,5%
Alcance 2*	4.153	2.010	-51,6%
Emisiones totales*	70.811	34.988	-50,6%
Emisiones/estancia**	8,26	16,05	94,3%

*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 2020 han sido:

- Producción de mas de 15.000 individuos producidos , el 90% son especies protegidas en el vivero Residencial Playa Nueva Romana
- Trabajo de paisajismo en hotel Bahia Principe Grand Portillo, utilizando algunas especies nativas como el lirio amarillo, el bejuco de playa, el lirio de playa y la uva de playa
- Paisajismo con flora nativa en residencial Playa Nueva Romana
- Diseño del proyecto de Paisajismo, conjunto de villas de referencia, donde se han utilizado mas de 20.000 plantas nativas y 5.000 protegidas
- Proyectos desarrollados por la Fundación Ecobahia



5.1 El Medio Ambiente

Plan de Gestión Integral del Litoral

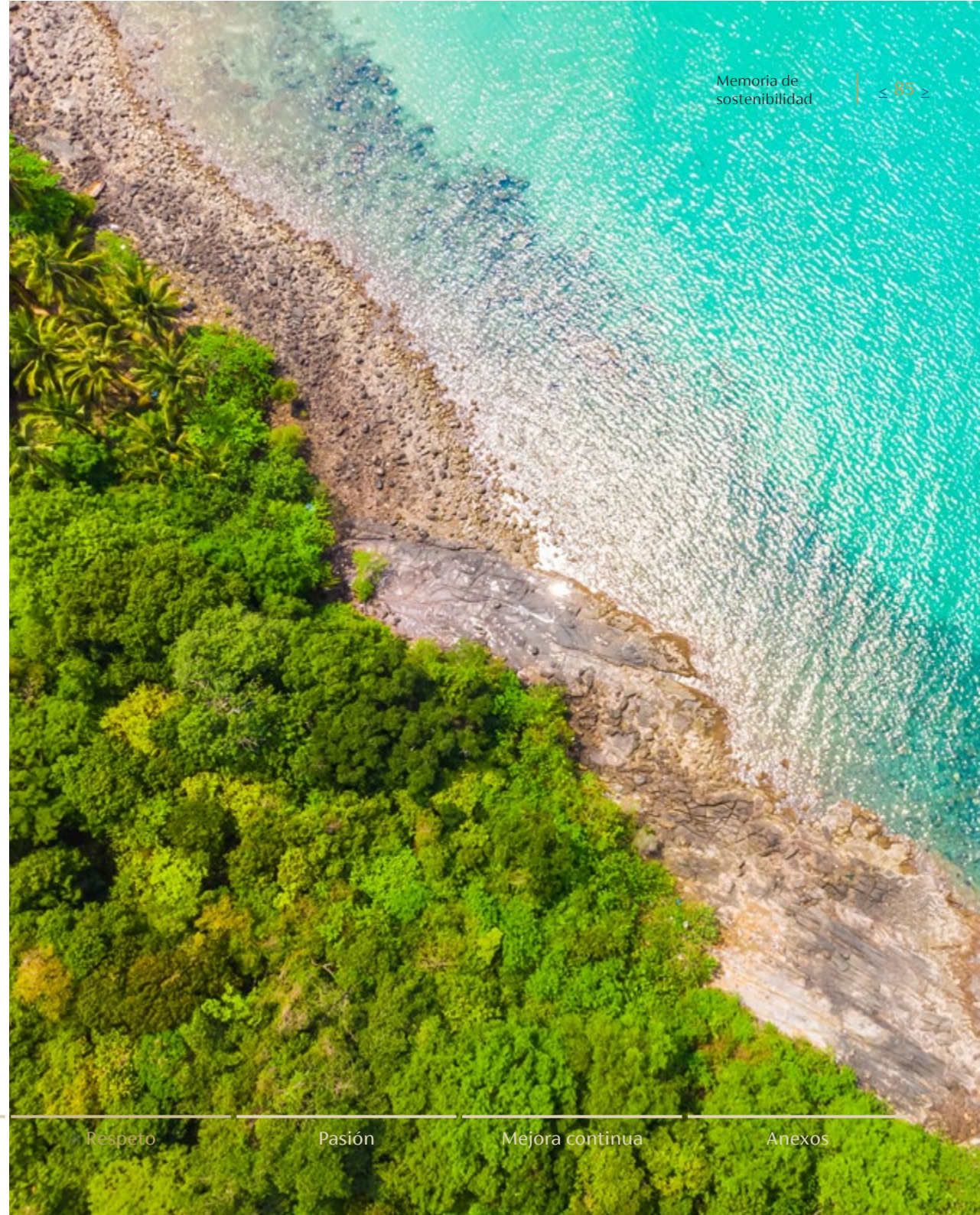
Durante 2020, hemos dado continuidad al Plan de Gestión Integral del Litoral puesto en marcha en 2019, en los tres países del Caribe en los que estamos presentes a través de nuestra marca Bahía Principe Hotels & Resorts; México, República Dominicana y Jamaica.

Su objetivo principal es planificar y gestionar los territorios de forma sostenible, administrando sus recursos naturales y preservando sus valores.

El proyecto se desarrolla en tres principales áreas de actuación: el entorno socioeconómico, el sistema paya-duna y el medio acuático. Todas las acciones han sido agrupadas en 5 programas, correspondientes a cada una de las temáticas abarcadas.

- Agua
- Biodiversidad
- Corales
- Paisaje
- Playas

Las acciones han sido diseñadas para mejorar nuestra contribución directa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el horizonte 2030, impulsados por la Organización de Naciones Unidas.



5.1 El Medio Ambiente

Programa “Agua”

Objetivos:

Mejorar la gestión del agua en las propiedades y apoyar a las comunidades para lograr un uso sostenible de este importante recurso.



Acciones:

- Modernización de las Plantas de Tratamiento de agua residual.
- Plan de reducción de consumos
- Mejora de los sistemas de monitoreo

Programa “Biodiversidad”

Objetivos:

Incrementar la biodiversidad en las propiedades de Bahía Principe, desarrollando acciones a favor de las especies de flora y fauna nativas, incluyendo la mejora de sus ecosistemas.



Acciones:

- Actividades de Educación Ambiental en colegios
- Sensibilización Ambiental para colaboradores
- Conservación y mejora de la biodiversidad

Programa “Corales”

Objetivo:

Mejorar las poblaciones de coral en los entornos cercanos a nuestras propiedades como forma de fortalecer la adaptación al Cambio Climático e incrementar la protección de nuestras infraestructuras.



Acciones:

- Creación de viveros de coral
- Restauración de corales
- Promoción de la pesca sostenible
- Formación y sensibilización.

Programa “Paisaje”

Objetivos:

Potenciar la gestión integral de los aspectos que influyen en la formación del paisaje para conseguir la integración de los espacios al entorno que les rodea, fomentando los aspectos culturales, naturales y socio-económicos ligados al paisaje



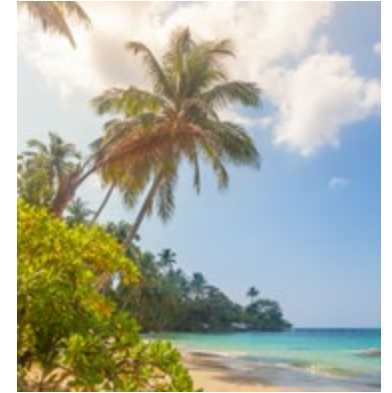
Acciones:

- Creación de viveros de planta nativa
- Manual de buenas prácticas para un Paisaje Sostenible
- Mejoras en paisajismo en los diferentes destinos

Programa “Playas”

Objetivos:

Optimizar la gestión de las playas, fomentando los mecanismos para frenar la erosión y asegurar la estabilidad de las mismas.



Acciones:

- Estudios y proyectos para la restauración
- Ejecución de planes para restauración de playas
- Gestión del Sargazo

5.1 El Medio Ambiente

Proyectos 2020 República Dominicana

Programa Playas



Diagnóstico playas Cayo Levantado

Desde el año 2005, la zona conocida como “Playa Honda”, en la parte este de la isla Cayo Levantado, ha sufrido un intenso proceso erosivo en la línea de costa, llegando a retroceder más de 35 metros respecto a la situación existente en el año 2002. Con el objetivo de buscar soluciones a esta problemática, encargamos un estudio integral del conjunto de playas para conocer el origen y buscar posibles soluciones.

Construcción fase I protección costera en Cayo Levantado

Como actuación de emergencia, buscando la integridad de las infraestructuras y la estabilidad del conjunto de las playas, tomamos la decisión de construir una escollera que nos ayude a estabilizar el proceso erosivo que está ocurriendo.

- Más de 1.000 cubos de 1m³
- 70 m de longitud
- 10 m de altura
- 880 K€ de inversión



Programa Paisaje



Vivero de planta nativa en Playa Nueva Romana

- 3.000 m² de actuación
- Más de 15.000 individuos producidos
- 90% son especies protegidas
- Colaboramos con el Jardín Botánico de Santo Domingo

Manejo sostenible en el campo de golf Ocean's 4

- Aplicamos en el campo de golf de 18 hoyos y campo ejecutivo
- Utilizamos especies presentes en la foresta dominicana
- Hemos reducido en más de un 90% la aplicación de tratamientos químicos tanto en el abonado como en el tratamiento frente a plagas y enfermedades

Paisajismo con flora nativa en residencial Playa Nueva Romana

- 12.000 m² de actuación
- Especies nativas en las composiciones
- Disposición agrupada de las plantas
- Menos mantenimiento
- Reducción de tratamientos químicos
- Ausencia de riego

Trabajo de paisajismo en hotel Bahía Principe Grand Portillo

- 600 m² de actuación
- Especies nativas en las composiciones
- Disposición alterna de las plantas
- Menor mantenimiento
- Reducción de tratamientos químicos
- Menos exigencia de riego



5.1 El Medio Ambiente

Proyectos 2020 República Dominicana

Programa Corales



Mantenimiento del vivero de corales en Cayo Farola (Samaná, RD)

- Tareas mensuales de mantenimiento de las estructuras
- Seguimiento trimestral de la evolución de las poblaciones
- 300 m2 de vivero ampliados durante 2020



Proyectos 2020 México

Programa Paisaje



Diseño del proyecto de Paisajismo para el hotel Bahía Principe Grand Tulum

Con el concepto ORIGEN como referencia, hemos trabajado sobre un diseño que logra integrar el jardín del hotel con el entorno que le rodea, utilizando como base especies nativas para las composiciones.

Las formas orgánicas, la disposición alterna y el diseño en estratos de las plantas destacan en el proyecto, respetando al máximo las especies y a existentes en el entorno del hotel.

Un camino ecológico recorre la totalidad de las instalaciones y permiten al usuario interactuar directamente con el entorno. A través de este recorrido el cliente puede conocer aspectos culturales de interés relacionados con la cultura maya.

- Selección de más de 120 especies
- Más del 80% son especies nativas
- Muchas son especies protegidas
- Alto contenido cultural en muchas de ellas
- Más de 90.000 m2 de actuación
- 60.000 m2 de césped con bajo requerimiento de agua
- 10.000 m2 de tapizantes
- 20.000 plantas nativas y 5.000 protegidas
- Automatización del sistema de riego
- Menor mantenimiento
- Reducido requerimiento de agua



5.1 El Medio Ambiente

Proyectos 2020 México

Programa Playas



Análisis de la dinámica de las playas de complejo México

Hemos realizado un análisis de la dinámica costera de la zona de actuación, todo esto con el objetivo de tener información actualizada y procedente de fuentes profesionales para planificar adecuadamente las actuaciones.

El resultado del estudio ha sido un completo documento técnico con la información necesaria para la toma de decisiones sobre el manejo de la bahía, con el fin de frenar la situación de desequilibrio estructural y sedimentario que ha estado reinando durante varios años.

El documento consta de los siguientes apartados:

1. Estudio de propagación de oleaje
2. Diagnostico de los sistemas circulatorios
3. Balance sedimentario
4. Batimetrías
5. Análisis histórico
6. Conclusiones finales
7. Propuestas de actuación



Diagnóstico geoambiental de las playas de complejo México

En el mes de marzo, como complemento al estudio, se encarga un diagnóstico geoambiental del conjunto de playas del complejo hotelero. Este trabajo se realiza bajo la dirección del Dr. Xisco Xavier Roig i Munar, experto internacional en gestión sostenible de playas, con trabajos realizados en Cuba, Chile, República Dominicana, España y México. En este documento se detalla cuales son las afectaciones que el manejo inadecuado esta provocando sobre la estabilidad de las playas y enumera una serie de propuestas de manejo que permitan revertir la situación actual, entre ellas la restitución de la dinámica del sistema playa-duna, mediante la eliminación de la mampostería que limita la movilidad de la duna.



5.1 El Medio Ambiente

Proyectos 2020 México

Programa Playas



Plan de Restauración Costera México 2020, resultado de los trabajos sobre el sistema playa-duna.

A fecha (diciembre 2020), los resultados han sido muy satisfactorios, llegando a recuperar hasta 5 metros de ancho de playa en algunos tramos.

Además de los trabajos comentados en el sistema dunar, se realizaron trabajos de eliminación de geotubos, lo que ha permitido la entrada de gran parte de sedimento hacia la playa que estaba almacenada en la parte exterior de las líneas de geotubos.

Para el seguimiento de la evolución de la playa se realizan fotos aéreas con dron de forma mensual, que son sometidas a un exhaustivo análisis por parte de los expertos de las empresas Acuática y Quatre.

- 2.400 m2 de duna recuperados
- 600 metros de duna delimitados
- 5 accesos construidos
- 900 m3 de sedimento recuperado
- 1,5 m de ancho de playa recuperados (media)



Programa Biodiversidad



Trabajos varios realizados por el personal de la Fundación Eco-bahía

- 1.600 m2 de duna revegetada
- 2 corales reubicados (450m2)
- 5.200 plantas protegidas sembradas
- 15 días de vigilancia continuada



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 22 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

► 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

► 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.

► 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.

► 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.

► 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-Bahia

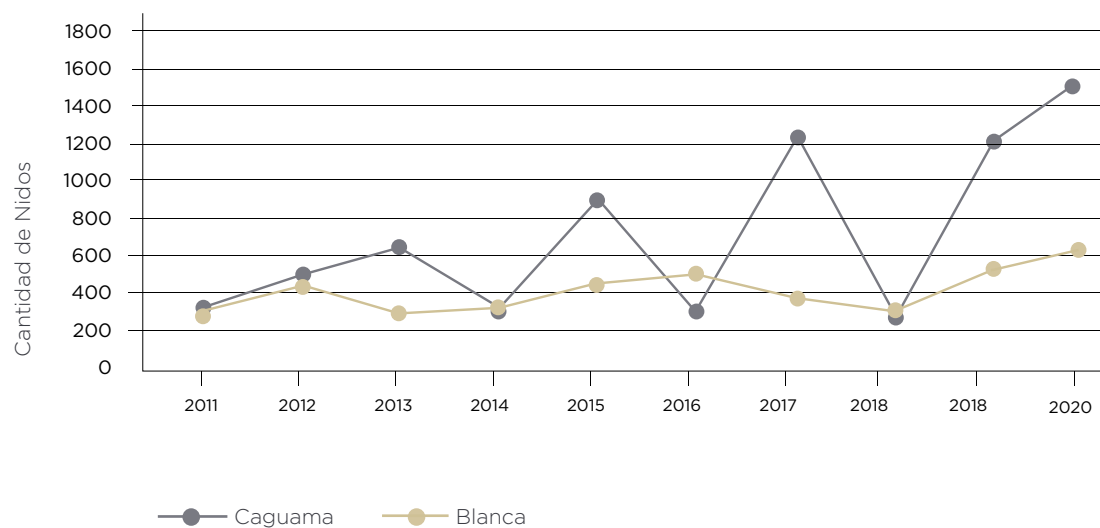


Nuestra inspiración... las tortugas

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 2020 hacer viables 2.142 nidos, lo que supone mas de 186.000 nuevas tortuguitas

Histórico en anidaciones Playa Aventuras
2011-2020 (sin zona 11 y 12)



Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos



5.2 Fundación eco-Bahia



Resultados 2020

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.

710

CASOS ATENDIDOS

119

ABEJA Y AVISPAS

161

MAMÍFEROS

312

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.

12.679

PLANTAS PROTEGIDAS
PRODUCIDAS

4.580

PALMA NACEX

8.039

PALMA CHIT

60

DESPEINADA



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.

186.016

CRIAS DE TORTUGA
LIBERADAS

2.142

NIDOS MANEJADOS

221

HEMBRAS
MARCADAS

90%

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

1.040

KILOS DE
RESIDUOS
RETIRADOS

136

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.

2.353

PERSONAS
INVOLUCRADAS

1.347

CLIENTES

664

COLABORADORES

342

ESCOLARES





06

Pasión

Innovamos y desarrollamos-en
nuestros productos y servicios, y
apostamos por una transformación
digital para lograr su satisfacción

Pasión y ODS vinculados



Comprometidos con
la salud y el bienestar
de nuestros clientes



Sensibilizamos a
nuestros clientes
en materia de
Sostenibilidad



Fomentamos el
consumo responsable
de los recursos a los
clientes



Innovamos con
criterios sostenibles
en productos y
servicios

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 vivencias emocionantes, satisfacer sus necesidades y lograr su fidelización.

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia de la Covid-19, donde los viajes han sufrido grandes restricciones. En la compañía hemos trabajado en las siguientes líneas de actuación:

- Implantar medidas ante la Covid-19
- Mejorar la comunicación con el cliente
- Consolidar el servicio de atención al cliente, midiendo la satisfacción a través de las diferentes herramientas
- Estimular la demanda a través de los canales internos.
- Continuar prestando servicios de calidad
- Evolucionar los programas de Fidelización del cliente

Ley de Protección de Datos

En relación con el tratamiento de datos personales, estamos comprometidos con el cumplimiento de los más altos estándares legales. En esa línea, se han adoptado medidas que dan cumplimiento a las exigencias del **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), así como a lo demandado en la **Ley 3/2018**, 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales.

Implantar medidas ante la Covid 19

Salud y bienestar

La salud y el bienestar han cobrado más fuerza que nunca. Por ello, asegurar la salud de las personas (empleados, clientes, proveedores y comunidad local) y la salud del entorno de los destinos donde operamos, son dos pilares básicos en los que hemos ido trabajando durante estos años y en los cuales vamos a continuar enfocándonos a corto y medio plazo.

Queremos cuidar de las personas, velar por su salud y su tranquilidad, por ello revisamos nuestros protocolos en materia de salud y seguridad en toda la compañía sin olvidar los maravillosos entornos en los que trabajamos, esos pedazos de paraíso cuya belleza y riqueza queremos compartir con quienes nos visitan, porque también son nuestro hogar y una parte esencial del legado que dejaremos a generaciones futuras.

En 2020, evolucionamos las medidas de seguridad y salud frente a la Covid-19 en todas las unidades de negocio, garantizando el cumplimiento de las normativas de cada uno de los países en los que estamos presentes, de las recomendaciones de la OMS y los protocolos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).



6.1 Nuestros Clientes

Implantar medidas ante la Covid 19

Principios de actuación de los protocolos de seguridad y salud

La estrategia de evolución de nuestras operaciones se basaron en 4 principios de actuación con un hilo conductor para la aportación de valor en cada una de las interacciones con el cliente.

1 - Asegurar entornos sanos y sostenibles

Cuidamos y conservamos nuestros entornos, para que sean lugares sanos y sostenibles.

2 - Velar por la salud de las personas

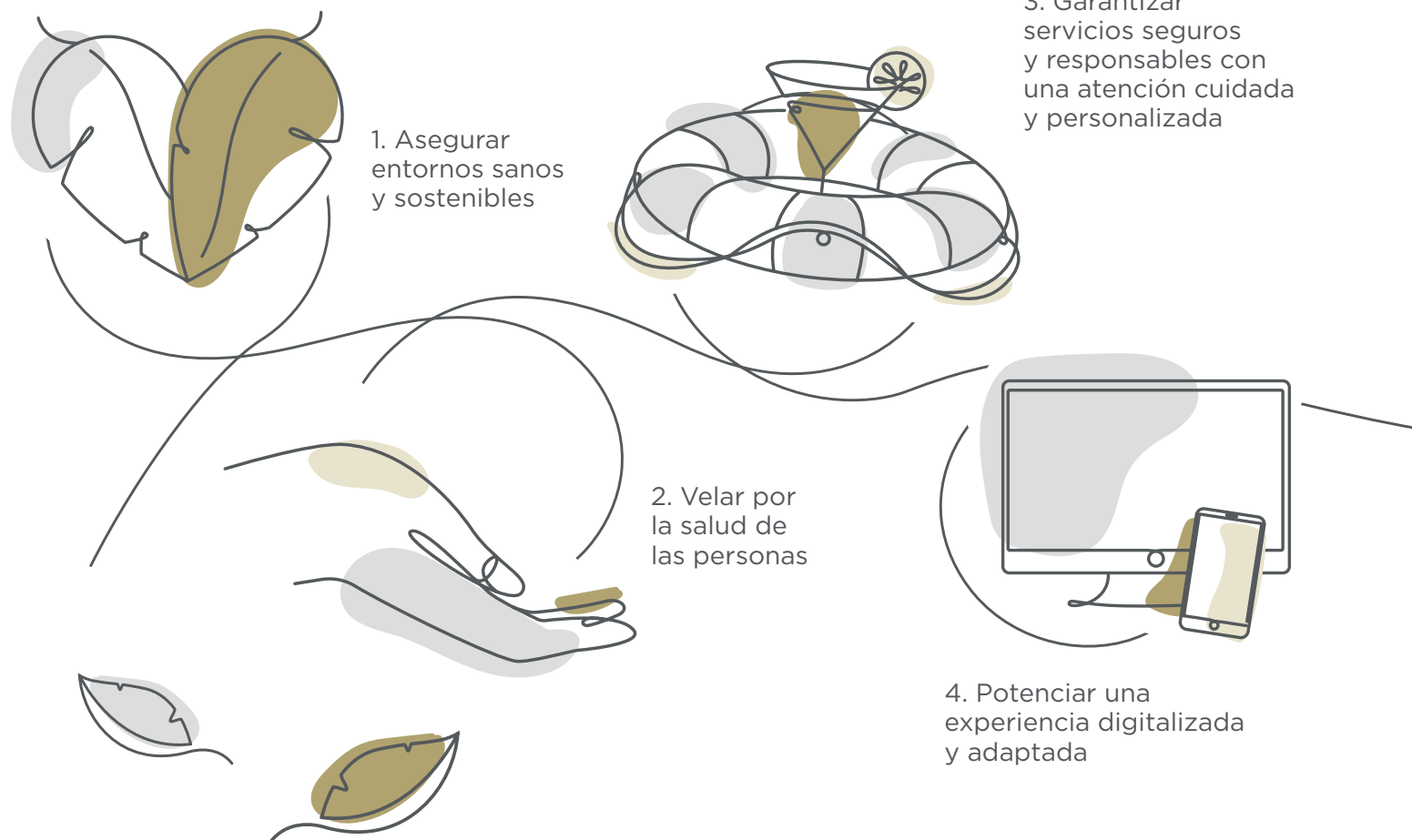
Trabajamos para mejorar el bienestar físico, mental y socia de todos nuestros grupos de interés.

3 - Garantizar servicios seguros y responsables con una atención cuidada y personalizada

Revisamos los procesos y elevamos los estándares para garantizar servicios seguros y responsables con la máxima personalización.

4 - Potenciar una experiencia digitalizada y adaptada

Fomentamos la experiencia digital 360 para agilizar los procesos y garantizar una interacción ágil y personalizada.



6.1 Nuestros Clientes

Trabajamos para ofrecer la mejor experiencia digitalizada al cliente y empleado como forma de asegurarnos la mayor seguridad a través de medios digitales en las diferentes unidades de negocio.

Información

Facilitamos la información de interés a través de diferentes plataformas digitales, como: pantallas, tótems, o nuestra web App.

Hitos 2020

Bahia Principe Hotels & Resorts

- ▶ Envío de email automático de bienvenida al cliente, donde se le aporta información de relevancia, especialmente en lo referente a la información de hotel, experiencia digital e información covid.
- ▶ Mejora de la accesibilidad WIFI. Se decidió internalizar el servicio, dada su importancia estratégica, creando nuestra propia estructura de servicio wifi.

Cliente 360 digital

Interactuamos con nuestros clientes, durante todo el ciclo del viaje, a través de sus dispositivos. En Bahia Principe Hotels & Resorts contamos con los servicios digitalizados de:

- ▶ Pre-check in Digital.
- ▶ Registro Digital
- ▶ Pulseras inteligentes.
- ▶ E-Concierge.
- ▶ Reserva digital de servicios como: turnos en buffet, gym, shows, spa y actividades
- ▶ Digitalización de Menús y cartas con Códigos QR.
- ▶ Express Check Out
- ▶ Sección Información Covid-19
- ▶ Proceso de reserva de golf
- ▶ Escaparate promocional del residencial
- ▶ Reserva de excursiones
- ▶ Registro a mybahiaprincipe
- ▶ Pantalla interactiva implantadas en el snack bar de Bahia Principe Grand Tulum y Bahia Principe Fantasia Tenerife (Andale Burger y Monkey Burger), para realizar pedidos, muy similar a las pantallas de reserva de los restaurantes de comida rápida.



6.1 Nuestros Clientes

Garantía de cumplimiento de Seguridad y Salud

Garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes siempre ha sido un aspecto clave para lograr su satisfacción, es por este motivo que este año 2020, además del refuerzo en los protocolos de seguridad y salud en todas nuestras unidades de negocio frente a la Covid-19, hemos continuado trabajando como en años anteriores en la continua revisión y actualización del Plan de Autoprotección del Grupo, según se ha ido reactivando la actividad: se han realizado simulacros, las inspecciones periódicas, así como las correspondientes certificaciones y planes de emergencia, pero donde nos hemos focalizado ha sido en las auditorías de Seguridad y salud (auditorías Covid-19, cumplimiento de protocolos especialmente diseñados para garantizar la seguridad y salud frente a la pandemia), auditorías higiénico sanitarias, que complementan las auditorías Covid-19, y análisis microbiológicos. Con el fin de dar seguimiento de la implantación y análisis de resultados de auditorías, se creó en 2020 el **Comité Corporativo de Seguridad y salud**, creado en 2020, que tiene como objetivo: Garantizar la máxima seguridad en todo el ciclo del viaje del cliente.

Funciones:

- ▶ Seguimiento de la implantación del estándar y mejora continua de los Manuales en las unidades de negocio
- ▶ Análisis de las auditorías en las diferentes unidades de negocio de:
 - Auditorías Covid- 19, cumplimiento de los protocolos especialmente diseñado para garantizar la salud de los clientes.
 - Auditorías Higiénico -Sanitaria,
 - Análisis microbiológicos
- ▶ Seguimiento del funcionamiento de los comités de seguridad y salud en las diferentes unidades de negocio



6.1 Nuestros Clientes

Con el objeto de asegurarnos la implantación de los protocolos reforzados de seguridad y salud, la compañía ha realizado auditorías internas y externas en los hoteles Bahía Principe Hotels & Resorts que se han encontrado abiertos.

Auditorías Covid-19



Este año se ha realizado auditorías específicas en base a los protocolos de seguridad y salud reforzados con motivo de la pandemia. Dichas auditorías se realizan tanto internamente a través del departamento de control de calidad, como externamente a través de HS Consulting, una empresa especializada Health & Safety en la industria turística

Auditorías control de Calidad		Auditorías externas	
España	37	España	5
Republica Dominicana	126	RD	4
Mexico	65	Mexico	2
Jamaica	70	Jamaica	2

Auditorías higiénico sanitarias- HS-

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.

Dichas auditorías higiénico-sanitarias supervisan y evalúan el grado de implantación del sistema de análisis de peligros y

puntos críticos de control. Durante el 2020, se han llevado a cabo las siguientes:

Auditorías higiénico-sanitarias	
Seguridad alimentaria	125
Piscinas	7
Agua de red y legionela	7
Seguridad total	No realizadas

Análisis microbiológicos

Realizamos análisis microbiológicos en todas las áreas de control: alimentos, superficies, agua potable y manos.

	2020
Alimentos	467
Superficies	171
Agua potable	1095
Manos	136
	1869

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

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



6.1 Nuestros Clientes

Canales de venta directa

El sector del turismo se ha visto gravemente golpeado como consecuencia de la pandemia del COVID -19. Las agencias de viajes y los Turoperadores son agentes claves para nosotros pero este año se han visto muy afectados por la pandemia. A pesar que el panorama continúa siendo incierto, confiamos en que algunos factores tales como la exigencia de PCR en ciertos destinos, la vacuna y el tiempo reactiven los viajes de forma segura e impulsen la reapertura de las operaciones

Paginas web

Nuestras webs se han convertido en un canal de venta clave y estratégico, principalmente la pagina de Bahia Principe Hotels & Resorts, no solo para la promoción del producto sino también para la comercialización, pero sobre todo de información. Debemos destacar que algunos meses de 2020 han llegado a ser el principal canal de venta de la compañía, por ejemplo alcanzando en Diciembre el 26% del share. El share acumulado en 2020 ha sido 11% frente al 7,6% de 2019

Hemos trabajado a lo largo del año para adaptarnos a la nueva realidad pandémica.

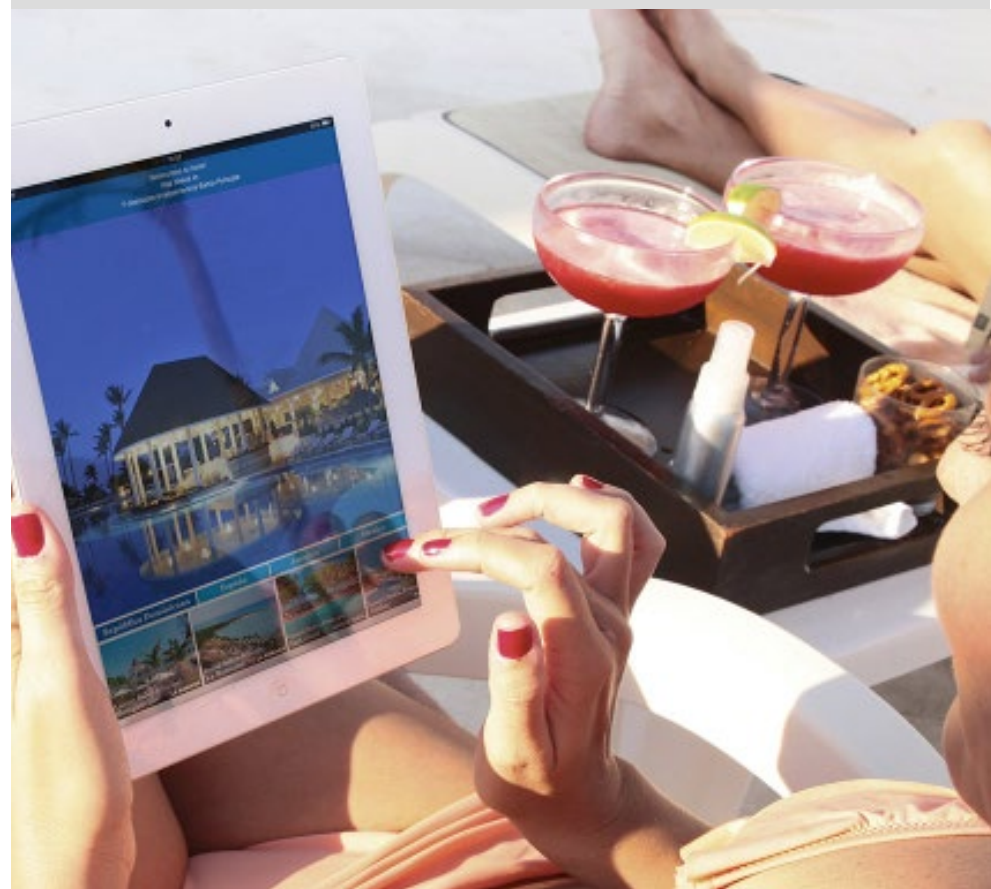
- Sección permanente con información sobre Covid19 y medidas de higiene
- Seguro de asistencia médica en destino, para todos aquellos clientes que realizaran la reserva a través de bahia-principe.com y estuvieran fidelizados al programa mybahiaprincipe.
- Campaña de Bonos
- Campaña de Credit Resorts
- #bahiaprincipetogether
- Blackfriday. Este año ha tenido un comportamiento muy por encima de las expectativas, mas del 50% en comparación a la campaña de 2019

Por otra parte, destacar la adaptación en las webs a la Ley de protección de datos , con la aceptación de cookies en función de las necesidades/decisiones del usuario

En la web de bahia-príncipe.com la implantación de un chatbot que permite de manera autónoma responder preguntas de los usuarios y realizar reservas.

Hitos en 2020

- Mas de 220.000 interacciones/conversaciones mantenidas.
- Mas de 1.300 transacciones
- Un grado de satisfacción del 79%



6.1 Nuestros Clientes

Medidas ante la Covid 19

Contact Center

Su aportación ha sido clave durante este año, ya que se ha visto inmerso en una gran evolución, adaptando y ampliando sus servicios, puesto que los clientes han demandado mucha información, produciéndose mucha carga de trabajo a nivel de back office por temas de modificación y cancelaciones de reserva, motivadas por la pandemia.

Entre las acciones mas destacadas

- Implantación de Salesforce: ha facilitado el seguimiento de la atención al cliente, tanto a nivel de llamadas como de emails.
- Lanzamiento del escritorio único - Donatello: herramienta que mejora la gestión de reservas para bahia-principe.com, eficientizando el trabajo de los agentes de reserva y equipo de backoffice, ya que en una única plataforma se pueden realizar la mayoría de funcionalidades del equipo de contact center.
- Desvío automático de llamadas desde los hoteles al contact center corporativo, para aquellos clientes que llaman al hotel y quieren hacer una reserva pero se encuentra cerrado.
- Habilitar el asistente virtual en castellano para mejorar la eficiencia.

Políticas de cancelación

Conscientes de la incertidumbre que planteó en el mundo de los viajes la actual crisis sanitaria, cambiamos también nuestras políticas de cancelación, adaptándonos a los nuevos escenarios. De este modo, ofrecemos una tarifa super flexible a nuestros clientes, para dar la mayor flexibilidad a cancelaciones y/o modificaciones de forma gratuita hasta el mismo día de llegada.



6.1 Nuestros Clientes

Comunicación con el cliente

La comunicación con nuestros clientes siempre ha sido una prioridad. Conocer sus necesidades y expectativas, así como responder a sus comentarios y sugerencias ha sido una constante en nuestra compañía. Este año con motivo de la pandemia, mantener una comunicación mas cercana, humana y transparente con el cliente ha sido un objetivo estratégico, tanto con nuestro cliente directo, como con agencias de viajes, touroperadores,... a través de los diferentes canales de comunicación externa. Aunque sin duda, y dadas las circunstancias especiales durante este año, las Redes Sociales se han convertido en una herramienta imprescindible.

Redes sociales

Las redes sociales nacieron para conectar a la gente y se han convertido en un canal de comunicación fundamental en 2020, permitiéndonos abrir una ventana directa a nuestros clientes en este año tan difícil.

Gracias a iniciativas como #BahiaPrincipeTogether, hemos llevado a los hogares de nuestros seguidores contenidos tan variados como sesiones de yoga, clases de cocina o actividades dirigidas a los más pequeños de la casa. A través de esta iniciativa, se ha conseguido acompañar y amenizar a nuestros seguidores durante el periodo de confinamiento, trasladando capsulas de experiencias en vivo con actividades para hacer desde casa.

Pero no solo utilizamos las redes sociales para comunicarnos de forma bidireccional con nuestros clientes, sino también con nuestros partners, con nuestros colaboradores.

En la última parte del año además se han producido dos hitos importantes: la llegada de Bahia Principe Golf a LinkedIn y, por supuesto, el inicio de la andadura de Bahia Principe Hotels & Resorts en TikTok, la nueva red social de moda.

Hitos 2020

920k

Más de 920k seguidores, un incremento del 20% respecto a 2019.

4M

4M

Más de 8 millones de reacciones (comentarios, me gusta, veces que se ha compartido una publicación...)

25k

Más de 25 millones de visualizaciones, siendo Bahia Principe Hotels & Resorts la marca con mayor alcance.

25k

Hemos gestionado más de 25k mensajes en redes sociales

Nuestra razón de ser

Ejemplaridad

Colaboración

Respeto

Pasión

Mejora continua

Anexos



6.1 Nuestros Clientes

Redes sociales



	2019	2020	Dif 19vs20	2019	2020	Dif 19vs20	2019	2020	Dif 19vs20	2019	2020	Dif 19vs20	2019	2020	Dif 19vs20	2019	2020	Dif 19vs20
Grupo Piñero	454	1.426	214%				16.012	23.170	45%	159	283	78%						
Bahia Principe Hotels & Resorts	525.059	599.744	14%	128.000	165.601	29%	29.830	42.583	43%	8.980	10.923	22%		289		14.000	14.000	
Bahia Principe Residence	20.883	21.657	4%	13.078	16.321	25%	2.054	5.839	184%	574	678	18%						
Bahia Principe Golf	3.417	3.702	8%	2.359	3.307	40%		7		22	27	23%						
Soltour	17.140	18.141	6%				909	3.234	256%	175	189	8%						
Coming2		639					807	1.332	65%	4	9	125%						
Fundación Eco-Bahia	1.419	1.608	13%															

6.1 Nuestros Clientes

Redes sociales

Mejores publicaciones

Bahia Principe Hotels & Resorts 31 de marzo de 2020 · 🌐

Nuestros hoteles están temporalmente cerrados porque es momento de quedarse en casa y cuidarse. ¡Muchas gracias a todos los equipos por su implicación y gracias a los seguidores por los mensajes de apoyo!

Our hotels are temporarily closed because it's time to stay at home and take care of yourself. Thank you very much to all the teams for their commitment and thanks to all our fans for the messages supporting us!

#quédateencasa #yomequedoencasa #togetherathome #HealthForAll #CoronavirusLockdown #StayAtHomeSaveLives #BahiaPrincipeTogether #BahiaPrincipeHotels



See you soon - #BahiaPrincipeTogether

Consigue más Me gusta, comentarios y contenido compartido
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

270 300 Personas alcanzadas 24 092 Interacciones [Promocionar publicación](#)

Bahia Principe Grand Tulum 15 de noviembre de 2020 · 🌐

Today is a great day! 🌟 After months of hard work and team effort, #BahiaPrincipeGrandTulum opens its doors with love and enthusiasm to all our guests.

Come and discover #Original 🌴 🌊 🍹

¡El gran día llegó! 🌟 Después de meses de arduo trabajo y esfuerzo en equipo, #BahiaPrincipeGrandTulum abre sus puertas con cariño y entusiasmo a todos nuestros huéspedes. ... Ver más




Consigue más Me gusta, comentarios y contenido compartido
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

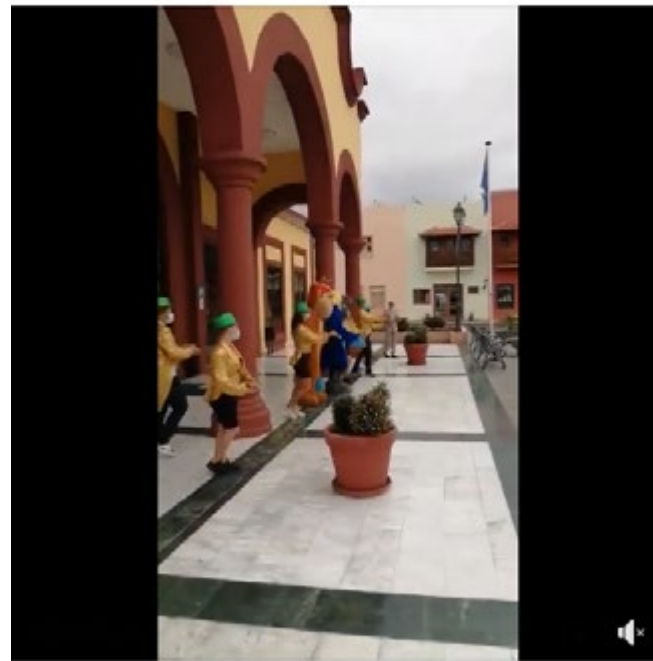
279 979 Personas alcanzadas 30 318 Interacciones [Promocionar publicación](#)

1671 253 comentarios 596 veces compartido

Bahia Principe Sunlight Costa Adeje Publicado por Maria Garcia Garcia · 1 de julio de 2020 · 🌐

Welcome back beloved friends!
¡Bienvenidos queridos amigos!

#AmanecemosRenovados #StartAfresh
#BahiaPrincipeSunlightCostaAdeje #Tenerife #Spain
#BahiaPrincipeNews #BahiaPrincipeHotels #BahiaPrincipe



257 005 Personas alcanzadas 65 821 Interacciones [Promocionar publicación](#)

1429 710 comentarios 1834 veces compartida

6.1 Nuestros Clientes

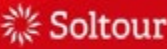
Redes sociales

Mejores publicaciones

Viajes Soltour
4 de septiembre de 2020 · 🌐

Reserve as suas próximas férias com o novo voo direto para Punta Cana desde Lisboa que preparamos em exclusivo para si. Punta Cana, o lugar ideal para descansar e relaxar à beira-mar. Mais info em <https://www.soltour.pt/ofertas-punta-cana-inverno>

#Soltour #ViajamosContigo #PuntaCana #Inverno #Lisboa #Ferias
Ver traducción



Inverno em Punta Cana



✓ Consigue más Me gusta, comentarios y contenido compartido
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

29 754 Personas alcanzadas	2660 Interacciones	Promocionar publicación
--------------------------------------	------------------------------	---

👍👎 26 3 comentarios 28 veces compartido

Grupo Piñero
21 de abril de 2020 · 🌐

¡Valores como la #colaboración y la #solidaridad están más presentes que nunca! Estamos llevando a cabo el #Proyecto de Donaciones en México, República Dominicana, Jamaica y España, con el fin de mejorar el bienestar de las personas y las comunidades a través de nuestros programas de apoyo a familias y colectivos vulnerables y de salud y seguridad, donando alimentos y material sanitario.

Human values such as #cooperation and #solidarity are more apparent than ever! We have I... Ver más




✓ Consigue más Me gusta, comentarios y contenido compartido
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

68 329 Personas alcanzadas	14 491 Interacciones	Promocionar publicación
--------------------------------------	--------------------------------	---

👍👎👏 302 53 comentarios 151 veces compartido

bahia principe hotels
1977 152 86



[Ver video de IGTV](#)

Ver estadísticas [Promocionar](#)

341 Visitas al perfil	50.144 Alcance
---------------------------------	--------------------------

Interacciones 370
Acciones realizadas desde esta publicación

Visitas al perfil	341
Clics en el sitio web	28
Llamadas	1

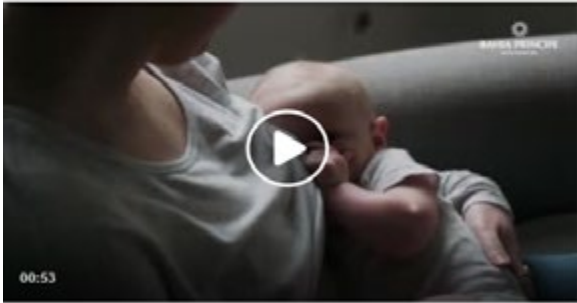
20.856 reproducciones · Le gusta a ladykiking

bahia principe hotels Welcome back to Bahia Principe Fantasia Punta Cana - We are happy to welcome back our beloved guests at Bahia Principe Fantasia Punta Cana. We start afresh! Estamos muy felices de dar de nuevo la bienvenida a los huéspedes de Bahia Principe Fantasia Punta Cana ¡Amanecemos renovados!

Tulum Country Club
13 de abril de 2020 · 🌐

Stay home for the important things in life. At Bahia Principe Residences Riviera Maya the first thing is to take care of what is most valuable. We will get ahead together, but for now stay home, stay safe.

Quédate en casa, por las cosas importantes en la vida. En Bahia Principe Residences lo primero es cuidar lo más valioso. Saldremos adelante juntos, pero por ahora quédate en casa, quédate seguro.
#StayAtHome #StayAtBahiaPrincipeResidences #RivieraMaya #quedateencasa #CoronavirusLockdown #Yomequedoencasa #togetherathome #BahiaPrincipeResidences #Home #RealEstate



00:53

487 724 Personas alcanzadas	15 912 Interacciones	Promocionar publicación
---------------------------------------	--------------------------------	---

6.1 Nuestros Clientes

Atención al cliente a través de las diferentes 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. Contamos con un Sistema de Encuestas, tanto interno como externo, para Bahía Príncipe Hotels & Resorts.

Un sistema de encuestas externo, fiable para conocer el grado de satisfacción de clientes post-servicio.

Según la información recogida durante 2020, el índice medio de satisfacción Global Review Index ha sido de 88,70% y hemos conseguido un Net Promoter Score de 42,71.

GLOBAL REVIEW INDEX



88,7%
índice medio

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 2020, hemos observado que nuestro GRI ha sido de un 88,7% lo cual se ha mantenido estable a lo observado en 2019, con un valor de 90,7%.

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.

Evaluación media global obtenida:	2019	2020
	86,25	84,68
Auditorías realizadas:	2019	2020
Caribe	5.539	1.216
España	410	95
	5.949	1.311



6.1 Nuestros Clientes

Programa de fidelización My Bahia Principe

My Bahia Principe es el programa de fidelización de Bahia Principe Hotels & Resorts.

Su objetivo es premiar la fidelidad de nuestros clientes, ayudando a que aprovechen al máximo sus vacaciones, mediante la oferta de ventajas y descuentos adicionales que van creciendo a medida que se producen nuevas estancias.

My Bahia Principe funciona con un sistema de niveles que va desde el más básico, el Blue, el cual se obtiene automáticamente, hasta el Black, con el máximo de beneficios que es posible obtener.

Desde diciembre de 2020 se premia con puntos por noche en lugar de estancias, haciendo posible así una mayor ecuanimidad entre estancias cortas y largas.

También destacar que, desde esta fecha, el programa reconoce con puntos todas las reservas, ya que hasta ese momento solo se podían beneficiar de estos puntos los clientes de canal directo.

My BAHIA PRINCIPE

Loyalty program

Beneficios para reservas de hotel	Blue	Silver	Gold	Black
Puntos noche	0-1,999 pts	2,000-5,999 pts	6,000-9,999 pts	+10.000 pts
Bahia Principe Sunlight	100	110	120	130
Bahia Principe Grand	110	120	130	140
Bahia Principe Luxury	120	130	140	150
Bahia Principe Fantasia	120	130	140	150

Hitos 2020

- Lanzamiento de programa de puntos (antes contaba número de estancias)
- Apertura del programa: Fidelización de cualquier cliente independientemente de donde haya realizado la reserva (web, agencias de viajes, TTOO, OTAs...etc)
- Ampliación del alcance
 - Inclusión de Propietarios de Residencial en nivel Black
 - Inclusión de repetidores VIP de los hoteles con nivel equivalente
 - Inclusión miembros Golf
- Lanzamiento Fidelización en destino: ahora el cliente puede darse de alta en el hotel y tener beneficios inmediatamente.
- Business Intelligence: Dashboards con información de valor sobre cómo es el perfil de cliente de bahia principe
 - BI Cliente
 - BI Loyalti
 - Cuadros de Mandos Loyalty y Reputación Online

Cifras Fidelización 2020

Nivel Fidelización MyBP	Número Clientes	Porcentaje del total
Blue	332.636	96,41 %
Silver	10.677	3,09 %
Gold	1.198	0,35 %
Black	525	0,15 %



77.824 (-34% YoY)
NUEVOS MIEMBROS

TOTAL MIEMBROS
A CIERRE DE 2020
345.051

CRECIMIENTO TOTAL
DE LA BASE DE DATOS
DE FIDELIZACIÓN
+ 29%

6.2 Nuestros productos y servicios

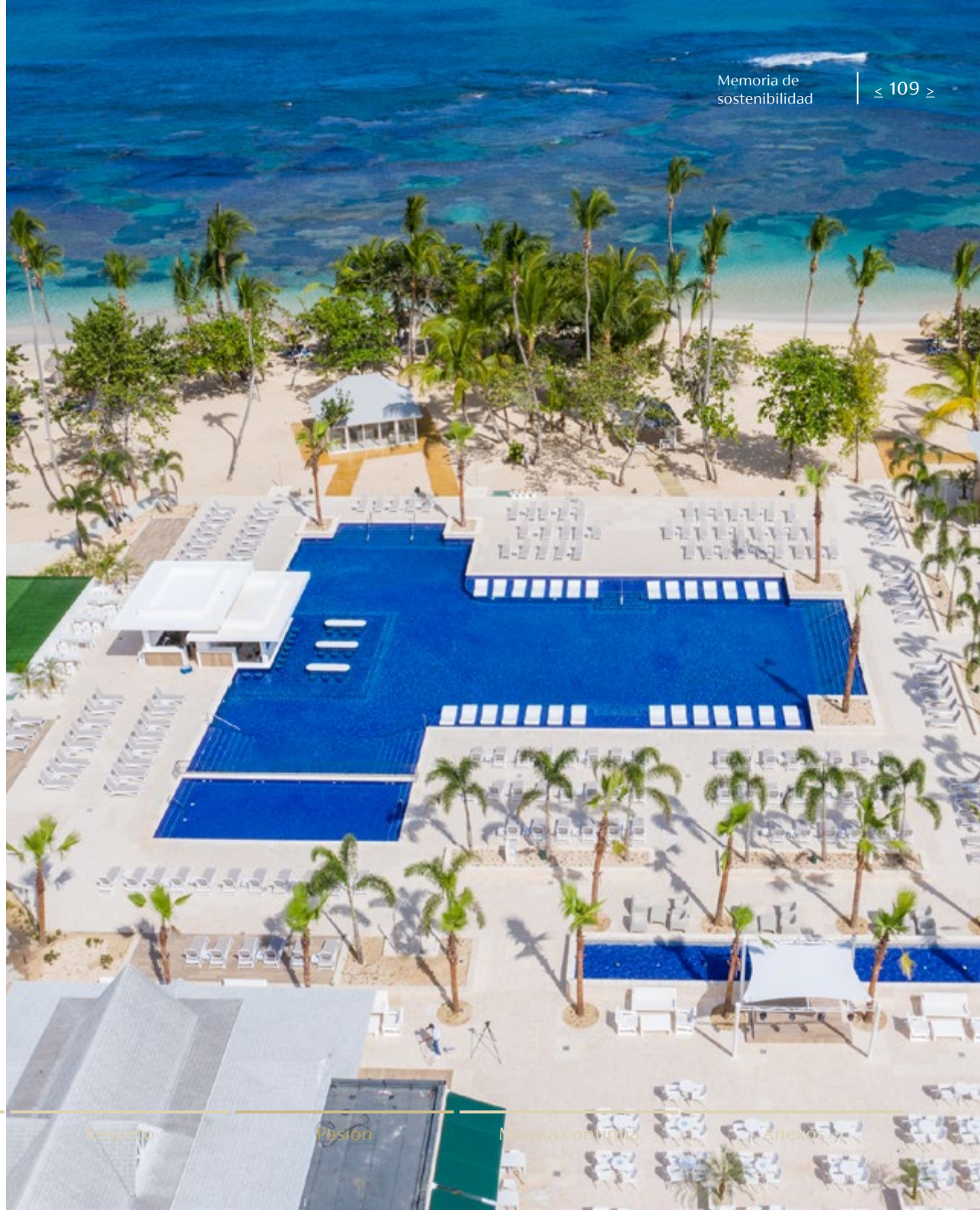
Innovación y desarrollo

Ante un mundo en constante cambio, en Grupo Piñero apostamos por la innovación y el desarrollo, un elemento estratégico para abordar los retos de la compañía. Por ello, creemos en la mejora constante, la cual nos permite seguir evolucionando nuestro negocio a través de la puesta en marcha de proyectos pioneros y globales que aprovechan y potencian las sinergias entre las empresas del grupo.

Orientados a mejorar los productos y servicios para fortalecer la experiencia final del cliente, así como ofrecer y mejorar la experiencia del empleado.

En marco de mejora de productos y servicios, en 2020 hemos llevado a cabo importantes proyectos, bajo nuevos conceptos, como han sido:

- La reforma y **reconceptualización de Bahía Principe Grand El Portillo**, que toma como hilo conductor el mar, elemento que ha inspirado un nuevo diseño del establecimiento para convertirlo en su reflejo bajo el concepto **“Espejo del Mar”**.
- La **remodelación integral de Bahía Principe Grand Tulum**, desarrollada bajo el concepto **ORIGEN**, que toma su inspiración de la naturaleza y las raíces de la cultura Maya.



6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

Bahia Principe Hotels & Resorts

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 **Bahia Principe Grand El Portillo**, se ha llevado a cabo la reforma y reconceptualización, que toma como hilo conductor el mar, elemento que ha inspirado un nuevo diseño del establecimiento para convertirlo en su reflejo bajo el concepto “Espejo del Mar”.

La nueva reforma se inspira en sus colores, en su luz, en la vida que detona a su alrededor. Bahia Principe Grand El Portillo, no sólo mira hacia el mar, sino que aspira a convertirse en un reflejo de él.

El MAR es TRANSFORMADOR

El MAR es ABUNDANCIA

El MAR es BELLEZA

El MAR es VIDA

BAHIA PRINCIPE GRAND ★★★★★

El Portillo



Innovador, tecnológico y sostenible, así es el nuevo Bahia Principe Grand El Portillo.

1. ÁREA PISCINA CENTRAL
2. BUFFET PRINCIPAL
3. REST. GOURMET
4. REST. FISH MARKET
5. REST. GRIEGO MEDITERRANEO
6. SPORTS BAR
7. LOBBY BAR Y TERRAZA
8. SALON CRISTAL
9. SALON GEB
10. ÁREAS EXTERIORES

TRABAJOS DE PAISAJISMO

- 600 m2 de actuación
- Especies nativas en las composiciones
- Disposición alterna de las plantas
- Menor mantenimiento
- Reducción de tratamientos químicos
- Menos exigencia de riego



6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

Hotel Bahia Principe Grand El Portillo

La nueva reforma se inspira en sus colores, en su luz, en la vida que detona a su alrededor.

El Lobby es el lugar de bienvenida y por tanto la primera ventana al mar de las muchas que encontraremos. Un espacio fresco, con un toque colonial y señorial.

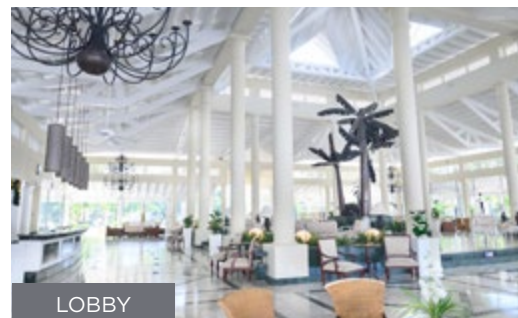
Unas palmeras plataneras de bronce, que parecen mecerse con la brisa que se cuela entre las celosías, para recordarnos que estamos en pleno trópico, y en uno de los enclaves más hermosos de la península de Samaná.

Por otra parte, en el mundo, como en nuestro hotel, todo gira entorno al agua: la vida, la diversión, la desconexión por eso en el centro del hotel tenemos un gran espejo de agua; 828m2 de piscina de tonalidad marina, cristalina y cálida como el océano que la rodea.

Nuestro buffet “El Limón” toma el nombre de uno de los parajes naturales más visitados y espectaculares de la zona, una cascada que nunca deja de brotar. Así es nuestro buffet, inagotable, fresco y libre. Sin embargo, nuestra oferta gastronómica no termina aquí, contamos con un Restaurante Gourmet, un Fish Market y un rincón del Peloponeso donde se ha detenido el tiempo para poder degustar comida griega.

El Sports Bar, un bar con cierta distinción, pero lleno de actividad. O nuestro club cristal, un espacio privado y muy agradable.

Y como en un lugar único solo pueden celebrarse cosas únicas, en nuestro Showroom GEB para eventos nuestros clientes podrán mirar, tocar, mezclar, descubrir, experimentar e imaginar.



LOBBY



PISCINA CENTRAL



REST. EL LIMON



REST. FISHMARKET



SPORTS BAR



REST GRIEGO THE GREEK

6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

México

En **Bahia Principe Grand Tulum**, se ha llevado a cabo la remodelación integral, desarrollada bajo el concepto ORIGEN, que toma su inspiración de la naturaleza y las raíces de la cultura Maya.

ORIGEN como INICIO

Los MAYAS, la primera civilización que vivió en estos parajes. El inicio de todo, el amanecer, la tierra, las raíces y la tradición.

ORIGEN como ESENCIA

La esencia de la vida y de las costumbres. La naturaleza hace de cada espacio un lugar único, es parte de la identidad cultural de un territorio.

ORIGEN como CAUSA

En la cultura maya era muy importante la cosmología. Tulum se basó en el concepto de las “cuatro esquinas”, planificando la ciudad como un cuadrado hecho para Dioses y hombres por igual.

ORIGEN como COMIENZO

Como Nuestro comienzo, pues fue donde Bahia Principe inició su trayectoria como Cadena Hotelera Internacional, siendo Tulum su primer Hotel en Riviera Maya.

BAHIA PRINCIPE GRAND ★★★★★

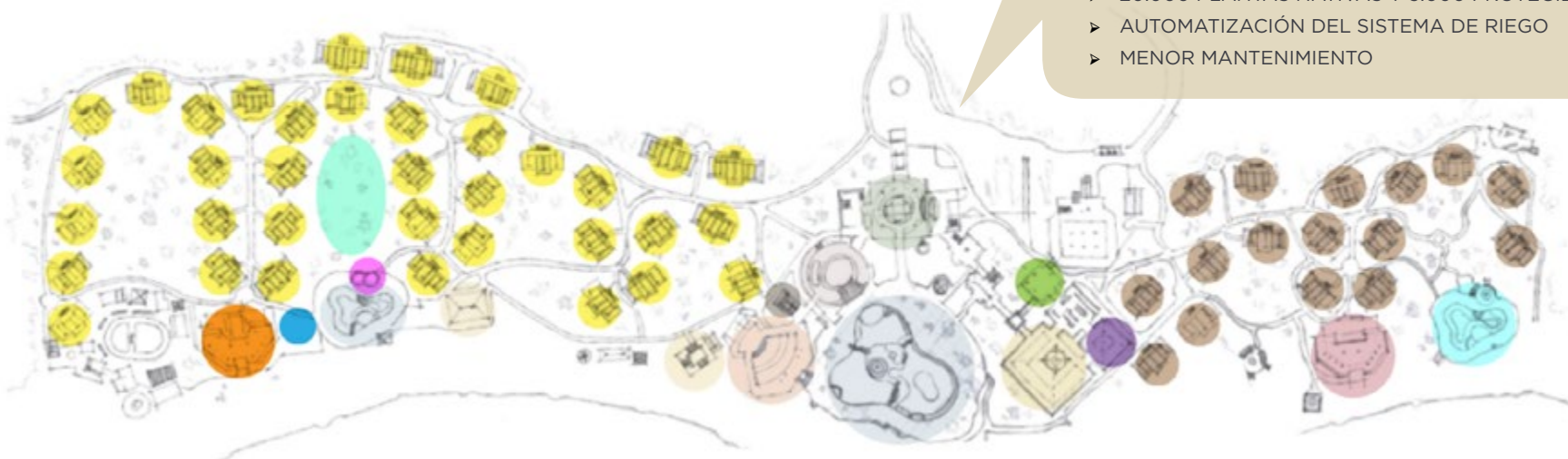
Tulum



- | | | | |
|------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|
| ● Lobby | ● Rest. Gourmet | ● Andale Burger | ● Bar El Cangrejo |
| ● Lobby Bar | ● Rest. Buffet Principal | ● Rest. La Gran Tortuga | ● Edf. Zona Sur |
| ● Teens Club | ● Rest. Hindú | ● Zona y Bar La Isla | ● Edf. Zona Norte |
| ● Teatro | ● Beach Rest. | ● Zona Niños | |
| ● Zona Privilege | ● Bar La Caracola | ● Rest. Tequila | |

PAISAJISMO

- MÁS DE 90.000 M2 DE ACTUACIÓN
- 60.000 M2 DE CÉSPED CON BAJO REQUERIMIENTO DE AGUA
- 10.000 M2 DE TAPIZANTES
- 20.000 PLANTAS NATIVAS Y 5.000 PROTEGIDAS (+ DE 120 ESPECIES)
- AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE RIEGO
- MENOR MANTENIMIENTO



PLAYAS

- 2.400 M2 DE DUNA RECUPERADOS
- 600 METROS DE DUNA DELIMITADOS
- 5 ACCESOS CONSTRUIDOS
- 900 M3 DE SEDIMENTO RECUPERADO
- 1,5 M DE ANCHO DE PLAYA RECUPERADOS (MEDIA)

ENERGÍA

- CENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GENERACIÓN DE CLIMATIZACIÓN Y ACS
- INSTALACIÓN DE SENSORES DE PRESENCIA EN LAS HABITACIONES PARA OPTIMIZACIÓN DE ENERGÍA

6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

Hotel Bahia Principe Grand Tulum

Nuestro Lobby, un espacio de bienvenida representante de la cultura, arquitectura, nobleza y el mundo maya.

El lobby es el eje central del Hotel, está lleno de símbolos, pero el más espectacular de todos es la majestuosa columna que domina todo a su alrededor y que es una bienvenida a todos nuestros visitantes. El Lobby Bar representa un espacio de servicio que sirve como introducción a este maravilloso mundo mediante elementos de artesanía en cerámica y cestería tradicional.

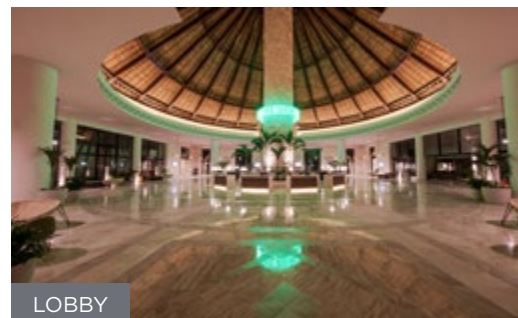
La nueva imagen de las villas es una reinterpretación de la arquitectura Maya.

El diseño de las nuevas estancias transmite un aire fresco. La perfecta combinación de los orígenes y del futuro.

Nuestro Teatro, inspirados en los vestuarios y pigmentos de guerreros mayas, el espacio se presenta con gran expectación de lo que va a pasar.

Acogemos la gastronomía como una gran fuente inspirada en la intersección de agua y tierra.

Un maravilloso rincón, donde viajar al más lejano Oriente. La fusión de culturas, la pasión por los sentidos y la mejor gastronomía hindú.



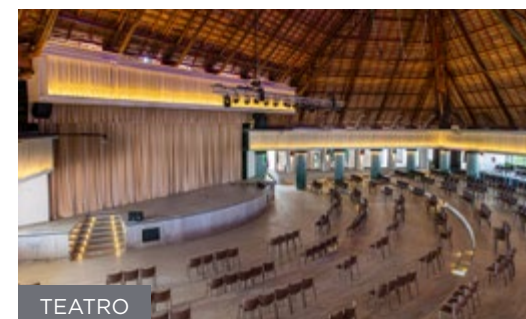
LOBBY



VILLAS



HABITACIONES



TEATRO



PISCINA CENTRAL



REST BUFFET YUCATÁN



REST HINDÚ THALI

6.2 Nuestros productos y servicios

Innovación y desarrollo

El alma de un auténtico restaurante gourmet plasmado en un ambiente elegante y sobrio.



RTE GOURMET DON PABLO

La tradición, la cultura y el tiempo se unifican en un único espacio enmarcado por la gastronomía más pura. Inspirado en la tradición de los mercados mexicanos, con su gran cultura culinaria, sus colores, sus olores y sus sabores.



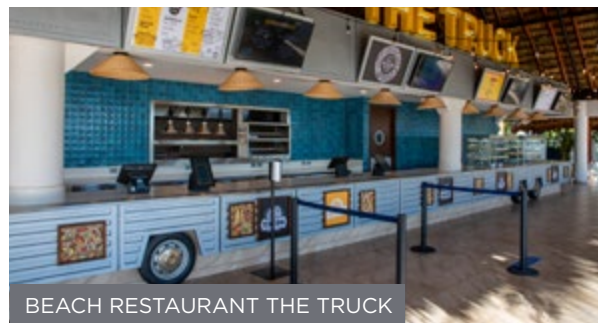
RTE. MEXICANO TEQUILA

Un ambiente y un espacio donde disfrutar. Basado en la gastronomía y servicio característico, principalmente de Brasil y Portugal.



RTE. RODIZIO LA GRAN TORTUGA

Fast Food mexicano con base de alta cocina, tradicional y regional, frente al mar. Todo servido en un ambiente de mercado.



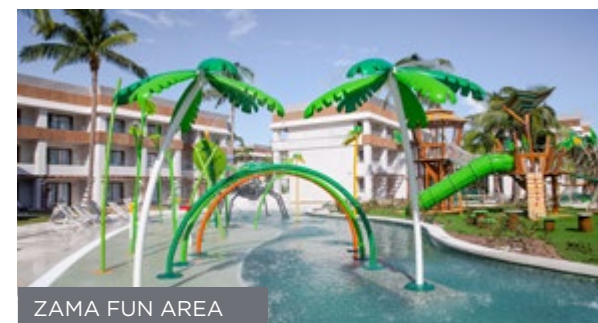
BEACH RESTAURANT THE TRUCK

Diversión, disfrute y comodidad. Inspirado en un día de picnic, este nuevo punto de servicio se integra en la zona dedicada al máximo disfrute.



ÁNDALE BURGER

Un espacio donde las familias y los más pequeños vivirán el Origen de toda la cultura maya. La descubrirán a través de la arqueología, la exploración, la valentía, la curiosidad y el valor por la cultura.



ZAMA FUN AREA

6.2 Nuestros productos y servicios

Digitalización

En Grupo Piñero abordamos nuestra transformación digital de una manera 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 al cliente, centro de todo lo que hacemos, con el fin de conocerlo mejor y crear productos adaptados a sus necesidades, centrados en los procesos de Back y Front Office.

Potenciamos el uso de la tecnología como vía para impulsar el crecimiento, a través de herramientas que permitan la excelencia operativa, así como un mayor conocimiento y una interacción más estrecha con nuestros clientes y demás públicos de interés.

Este año 2020 la pandemia ha provocado una revolución tecnológica en el plano laboral y personal, la digitalización se ha afianzado como uno de nuestros ejes estratégicos

Hitos conseguidos en 2020

Grupo Piñero

En 2020 hemos continuado trabajando en proyectos enfocados a mejorar la eficiencia mediante la optimización de procesos y metodologías, como:

Back Office

- Una nueva **plataforma de HCM**, basada en SAP, que permite la gestión del payroll, e-learning y desempeño.
- Adopción de una plataforma para **gestionar los proyectos** de nuevas construcciones y reformas en los hoteles, que permite destacar nuestros recursos económicos dedicados al crecimiento y mejora del producto.
- **BigData & Analytics** – Deployment de las principales dashboard de KPI's necesarios para el Gobierno de la compañía a través de indicadores corporativos y específicos.
- **Plataforma de presupuestación y control** con el fin de alinear los costes del grupo con los objetivos marcados por la dirección de la compañía.
- **Plataforma de SCM**, supply chain management, 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..., todo ello a fin de eliminar procesos no operativos.



6.2 Nuestros productos y servicios

Digitalización

Bahia Principe Hotels & Resorts

En Bahia Principe Hotels & Resorts, trabajamos para ofrecer a nuestros clientes soluciones tecnológicas que agilicen y faciliten todas las etapas de sus viajes.

Algunos de estos procesos han aplicado propuestas innovadoras dentro del entorno COVID-19 en 2020, principalmente en los hoteles Bahia Principe Grand Tulum y Bahia Principe Grand Portillo, como:

Back Office

- **Control de acceso digitalizado en Kids Club** Los clientes podrán dejar a sus hijos en la zona de Kids Club sin la necesidad de rellenar ningún documento. En la entrada podrán registrar a sus hijos con el brazalete y tener control sobre acceso a través de nuestro sistema digitalizado.
- **Pedidos digitales en Beach & Pool Restaurants** Los clientes podrán hacer sus pedidos a través de pantallas interactivas, sin necesidad de interactuar con ningún colaborador.
- **Programa de Fidelización de clientes digitalizado** Los clientes podrán conocer el programa de fidelización a través de los tótems y web App instalados para ello.
- **Servicio de Toallero Digitalizado** El cliente podrá disponer de sus toallas sin la necesidad de hacer uso de tarjetas físicas que debía entregar y mantener para su control. Ahora con el brazalete podrá identificarse sin problema y obtener y devolver las toallas en cualquiera de los puntos designados.
- **Crossselling** Ampliación de oferta de servicios ofrecidos a los clientes en los dispositivos de autoservicio digitales desplegados en los hoteles, tales como excursiones, reserva de espectáculos y otros tipos de facilidades

Front Office

- **Nuevo sistema de Hilo Musical** Se incorpora hilo musical ambiental diferenciado por zonas y horas. Es controlable de forma remota, lo que supone mayor comodidad de gestión.
- **Digitalización Registros** Las gestiones administrativas, tales como: Up grade, salida

anticipada, late Check-out o pérdida de brazalete, se validarán con firma digital de cliente. Firma de digital en los registros,

- **Tótems interactivos** Su objetivo es que el huésped pueda disponer de información sobre el hotel y contratar algunos servicios, como:

- Reserva de restaurantes de especialidades
- Concierge Service
- Información del hotel
- Consulta de actividades
- Meteorología
- Contratación de excursiones

Hemos dado continuidad en 2020 a los proyectos iniciados en 2019 en fase de pilotaje y que se implantado en las nuevas aperturas, de nuestros hoteles **Bahia Principe Grand Tulum y Bahia Principe Grand Portillo.**

Front Office

- Pre-Estancia digitalizada
- Sistema de pulseras con NFC
- Reserva digital de Shows en teatros, actividades dirigidas y gimnasios, y turnos de buffet y Check-in digitalizado.
- Cartelería Digital en Puntos de Consumo

BackOffice

- Comandas digitalizadas en restaurantes

6.2 Nuestros productos y servicios

Digitalización

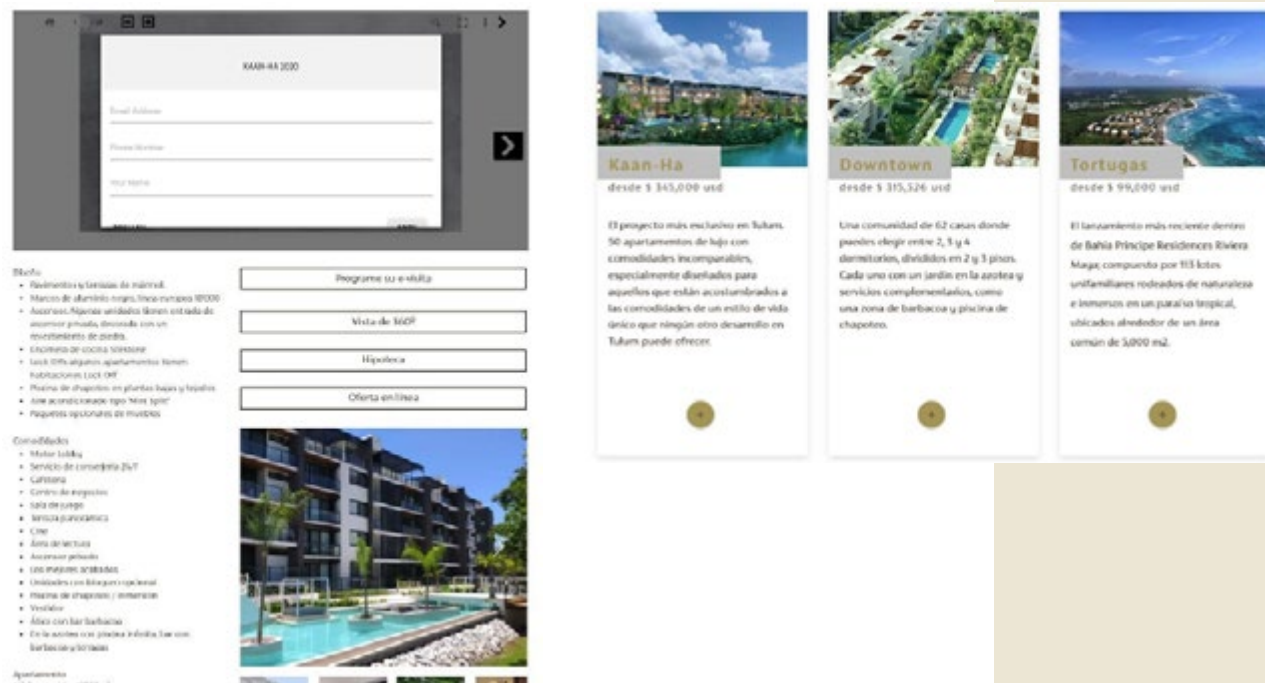
Bahia Principe Residences

Front Office

- **Plataforma Live Room.** Ante la necesidad que surgió tras la pandemia de respetar el distanciamiento social, la digitalización ha surgido como una solución para la transformación del mercado inmobiliario. Por ello, Bahía Príncipe Residences, se ha adaptado a un mundo cada vez más conectado y ha puesto en marcha la plataforma digital Live Room. Esta innovadora herramienta permite realizar gestiones de compra/venta inmobiliaria de forma remota, desde una visita virtual con un comercial hasta la reserva y firma del contrato de compraventa
- **Sistema de vigilancia y seguridad 24/7.** En nuestros residenciales se está implantando un novedoso sistema de vigilancia y seguridad 24/7 en todas las áreas del complejo, así como un control digitalizado de accesos a los residenciales.

Back Office

- Implantación de una plataforma de CRM, Salesforce Sales, con el fin de dotar de una herramienta de seguimiento de todas las oportunidades de venta para los comerciales.
- Implantación de una plataforma de mail marketing cuyo propósito es automatizar todas las acciones de marketing utilizadas en los procesos de captación de leads.



07

Mejora-continua

Trabajar con ética, transparencia
y Buen Gobierno



7.1 Modelo de negocio

Tenemos un modelo de gestión sostenible y responsable alineado con nuestra cultura, nuestro propósito y nuestros valores, con el objetivo de ser una compañía referente en el mercado turístico internacional, manteniendo nuestra esencia 100% familiar, gestionando de forma responsable para ofrecer la mejor experiencia a clientes y colaboradores, y contribuyendo activamente al Desarrollo Sostenible, con un fuerte compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de su agenda 2030, como forma de crear valor compartido a todos los grupos de interés.

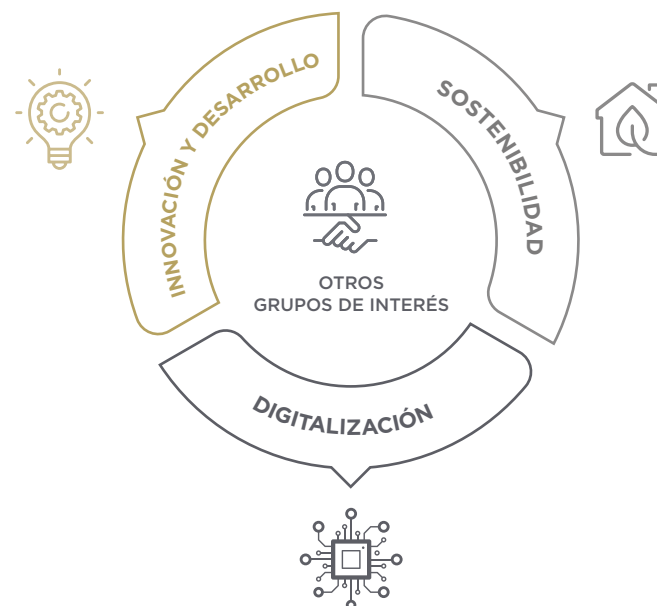
En Grupo Piñero buscamos, descubrimos y nos ilusionamos día a día, por ello, hemos revisado el Plan estratégico 2020-2022 de la compañía y hemos definido un nuevo Plan estratégico 2021-2023, basado en tres ejes estratégicos:

Innovación y Desarrollo • Digitalización • Sostenibilidad

Nuestro modelo de negocio está enfocado a la rentabilidad y a la creación de valor para todos nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, planeta 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.

Un modelo de negocio 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.



7.2 Modelo de gobierno

Levantur, S.A, es la sociedad dominante del Grupo Piñero, constituido 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

- **Órgano de cumplimiento**
- **Consejo de RSC**



7.2 Modelo de gobierno

► Comité para la gestión de la crisis de la COVID-19

La activación de este comité, sin ser una figura de nueva creación, ha supuesto un mecanismo esencial para asegurar un espacio de reflexión, debate y coordinación al más alto nivel.

Liderado desde su constitución por nuestra CEO, Encarna Piñero ha establecido las pautas adecuadas para gestionar la crisis en base al trabajo coordinado y la toma de decisiones ágiles y efectivas, siempre con la seguridad y la salud de empleados y clientes como máxima.

Las decisiones tomadas en este comité han combinado las necesarias reflexiones en relación al impacto de la crisis en el negocio y la operación así como las medidas sanitarias, de seguridad y salud que la Compañía debía acometer.

► Comité Oportunidad

A partir del día 1 de junio, y con motivo de la reactivación de la actividad, el Comité para la gestión de la crisis de la Covid-19, se convierte en el comité de oportunidad.

7.2 Modelo de gobierno

Profesionalidad al servicio de la excelencia

Somos una compañía fundada por Pablo Piñero, liderada desde 2017 por su mujer, Isabel García (Presidenta) quien, junto con sus hijas Encarna (Consejera Delegada), Isabel (Vicepresidenta de Marketing y Comunicación) y Lydia (Vicepresidenta de Calidad e Innovación), mantienen vivo el legado de su fundador.

El relevo generacional y la implicación directa de la familia Piñero en nuestra estrategia contribuyen a reforzar el compromiso y el vínculo emocional de la compañía con sus profesionales.

A continuación, los miembros que componen la alta dirección de Grupo Piñero.



Presidencia
Isabel García



**Vicepresidencia
Ejecutiva - CEO**
Encarna Piñero



**Vicepresidencia de
Marketing y Comunicación**
Isabel Piñero



**Vicepresidencia
de Calidad e Innovación**
Lydia Piñero



**Director Económico y
Financiero CFO**
Didier Rector



**Director Corporativo de Desarrollo
de Negocio y de Área Cliente**
Julio Pérez



**Dirección Corporativa
Sistemas**
Mateo Ramón



**Director General Bahia
Principe Hotels & Resorts**
Antonio Teijeiro



**Director General Bahia
Principe Residences & Golf**
Jaime Sitjar



Dirección General Coming2
Ricardo Moreno

7.3 Modelo de cumplimiento

En el año 2019, las Administradoras Solidarias aprobaron el **Modelo de Cumplimiento** del Grupo Piñero, con el objetivo de 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, se constituyó el **Órgano de Cumplimiento (OC)** formado por siete miembros (un presidente, una secretaria y 5 vocales) que reportan directamente a la Administradoras Solidarias. El Órgano, de carácter independiente y autónomo es el encargado de:

- vigilar el funcionamiento y observar la prevención y de tección 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 se nombró 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

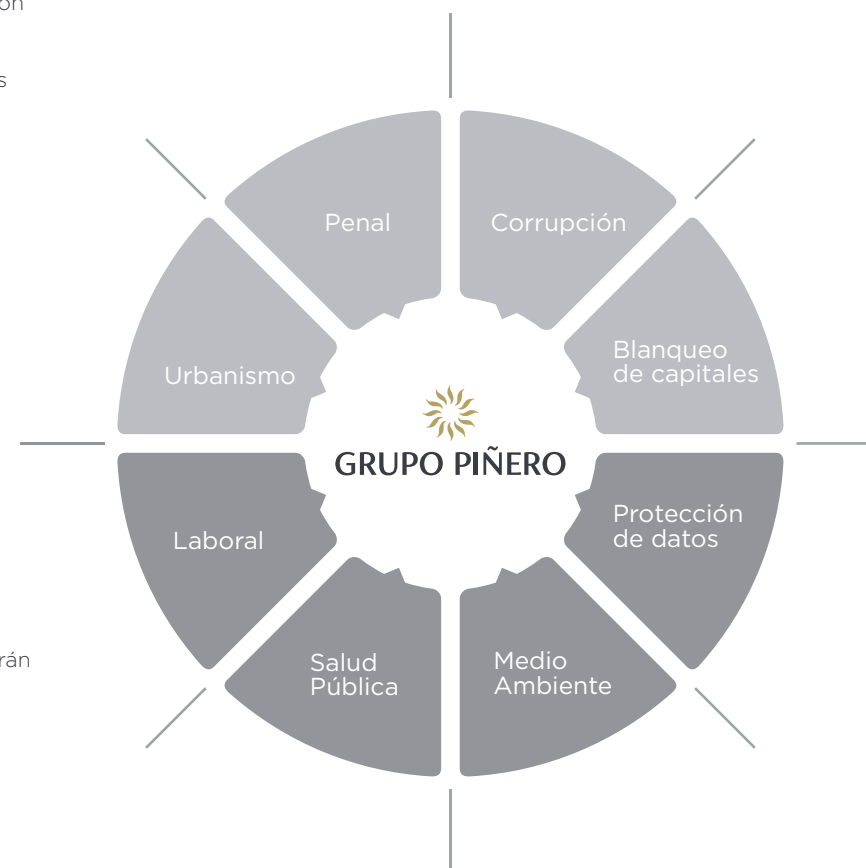
principales de carácter normativo y en la actualización del Mapa de cumplimiento.

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



Durante 2020, no se han llevado a cabo reuniones del Órgano de Cumplimiento.

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 2020, no se ha recibido ninguna queja y/o denuncia.



1

Recepción de notificaciones, quejas o denuncias a través del correo ordinario o correo electrónico



2

Análisis de la notificación o queja recibida para valorar el impacto y alcance



3

Elaboración de informe sobre la resolución o procedimiento de la notificación



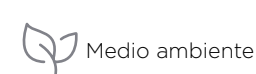
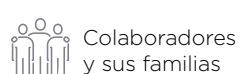
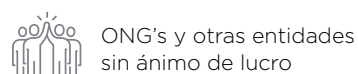
4

Escalado del informe elaborado al Órgano de Cumplimiento y Administración si es necesario

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:



ANEXOS

08 Anexos

BGMRU

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
Argentina	3.642,56 €
España	-107.981,04 €
Portugal	9.945,00 €
Suiza	0,00 €
Luxemburgo	2.905,50 €
Irlanda	0,00 €
Jamaica	61.261,07 €
México	964.079,45 €
República dominicana	381.885,60 €
EEUU	25.323,68 €
	1.341.061,82 €

Anexo II- Certificaciones de Sostenibilidad

Hotel	País	Travelife Gold	Earth Check	Distintivo S	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 Grand San Juan	República Dominicana	✓			
Bahia Principe Grand Turquesa	República Dominicana	✓			
Bahia Principe Fantasia 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

1 - Datos de la plantilla

La plantilla total media de Grupo Piñero del ejercicio 2020 es la siguiente:

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	5.836	66,93%
Mujeres	2.884	33,07%
Total	8.720	100,00%

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	127	46	173
Mandos intermedios	1.302	501	1.802
Personal base	4.407	2.337	6.744
Total	5.836	2.884	8.720

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	73,40%	26,60%	100,00%
Mandos intermedios	72,22%	27,78%	100,00%
Personal base	65,35%	34,65%	100,00%
Total	66,93%	33,07%	100,00%

Este año de pandemia se han dado programas de apoyo a la conservación del empleo, por ejemplo en el caso de España han sido los ERTE (periodo de marzo – diciembre) siendo la plantilla media afectada de Grupo Piñero del ejercicio 2020 la siguiente:

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	544	48,53%
Mujeres	576	51,47%
Total	1.120	100,00%

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	26	12	38
Mandos intermedios	117	71	188
Personal base	401	493	894
Total	544	576	1.120

La composición de la plantilla media del ejercicio 2020 por sexo y edad es la siguiente:

	2020 - Plantilla			2020 - Porcentaje		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
18 a 25 años	818	336	1.154	70,90%	29,10%	100,00%
26 a 35 años	2.216	1.086	3.302	67,11%	32,89%	100,00%
36 a 45 años	1.599	812	2.410	66,32%	33,68%	100,00%
46 a 55 años	907	519	1.426	63,61%	36,39%	100,00%
> 55 años	297	131	427	69,39%	30,61%	100,00%
Total plantilla	5.836	2.884	8.720	66,93%	33,07%	100,00%

La plantilla media por sexo, edad y clasificación profesional en el ejercicio 2020 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	0	26	50	45	12	133	0	13	12	16	5	46
Mandos intermedios	53	404	449	296	91	1.293	16	177	152	99	22	466
Personal base	770	1.786	1.098	562	194	4.410	322	897	642	405	105	2.372
Total plantilla media	823	2.216	1.597	903	298	5.836	338	1.088	806	520	132	2.884

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

2020 - Plantilla Media			
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	28	14	42
Mandos intermedios	91	55	146
Personal base	263	277	540
Total España	382	346	728
Dirección	66	21	87
Mandos intermedios	865	287	1.151
Personal base	2.726	1.284	4.010
Total República Dominicana	3.657	1.591	5.248
Dirección	23	12	34
Mandos intermedios	269	108	377
Personal base	1.137	573	1.710
Total México	1.429	693	2.121
Dirección	13	3	16
Mandos intermedios	84	58	141
Personal base	271	194	465
Total Jamaica	368	254	622
Dirección	129	49	178
Mandos intermedios	1.309	507	1.816
Personal base	4.398	2.328	6.726
Total	5.836	2.884	8.720

La composición de la plantilla media del Grupo por zona geográfica en la que desarrolla sus actividades en el ejercicio 2020 es la siguiente:

Zona geográfica	Número personas		
	Hombres	Mujeres	Total
España	382	346	728
República Dominicana	3.657	1.591	5.248
México	1.429	693	2.121
Jamaica	368	254	622
Total	5.836	2.884	8.720

La composición porcentual de la plantilla de personal del ejercicio 2020 por zona geográfica es la siguiente:

Zona geográfica	Porcentaje sobre total		
	Hombres	Mujeres	Total
España	4,38%	3,97%	8,35%
República Dominicana	41,94%	18,25%	60,18%
México	16,39%	7,95%	24,34%
Jamaica	4,22%	2,91%	7,13%
Total	66,93%	33,07%	100,00%

Contratos de trabajo y despidos

Plantilla media del ejercicio 2020 distribuida por sexo y tipo de contrato de trabajo:

Tipo de contrato	Sexo	2020	
		Plantilla media	Composición porcentual
Indefinido	Hombre	4.968	56,97%
	Mujer	2.307	26,46%
	Totales	7.275	83,43%
Eventual	Hombre	868	9,96%
	Mujer	576	6,61%
	Totales	1.445	16,57%
Total		8.720	100,00%

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

Sexo	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	635	1.832	1.371	775	246	4.859	260	899	691	446	110	2.407
Eventual	187	384	227	128	52	977	77	188	115	74	23	477
Total plantilla media	823	2.216	1.597	903	298	5.836	338	1.088	806	520	132	2.884

	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	7,29%	21,01%	15,72%	8,88%	2,82%	55,72%	2,99%	10,31%	7,93%	5,12%	1,26%	27,60%
Eventual	2,15%	4,40%	2,60%	1,47%	0,59%	11,21%	0,89%	2,16%	1,32%	0,84%	0,26%	5,47%
Total plantilla media	9,43%	25,42%	18,32%	10,35%	3,41%	66,93%	3,87%	12,47%	9,24%	5,96%	1,52%	33,07%

- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2020:

Sexo	Categoría Profesional	2020 Plantilla			2020 Porcentaje		
		Eventual	Indefinido	Total	Eventual	Indefinido	Total
Hombres	Dirección	20	113	134	0,23%	1,30%	1,53%
	Mandos intermedios	192	1100	1292	2,21%	12,61%	14,82%
	Personal base	657	3754	4410	7,53%	43,05%	50,58%
	Total hombres	869	4967	5836	9,97%	56,96%	66,93%
Mujeres	Dirección	9	37	46	0,11%	0,43%	0,53%
	Mandos intermedios	95	378	473	1,08%	4,34%	5,42%
	Personal base	473	1892	2365	5,42%	21,70%	27,12%
	Total mujeres	576	2307	2884	6,61%	26,46%	33,07%
Total		1446	7274	8720	16,58%	83,42%	100,00%

La composición del número de despidos habidos en el ejercicio 2020 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	1	0	0	0	1
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Mandos intermedios	Hombre	2	4	2	1	0	9
	Mujer	1	1	1	1	0	4
Personal base	Hombre	6	11	8	4	1	30
	Mujer	3	7	5	2	1	18
Total		12	24	16	8	2	61

Remuneraciones

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2020

1. Promedio global

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	63.064	65.980	63.124
Mandos intermedios	12.071	13.013	12.365
Personal base	5.884	8.223	6.753

2. España

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	79.815	115.934	88.724
Mandos intermedios	34.481	31.429	33.513
Personal base	19.636	20.040	24.327

3. Área Caribe

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
República Dominicana			
Dirección	56.565	39.768	52.551
Mandos intermedios	7.328	7.383	7.342
Personal base	3.018	2.961	2.998
Mexico			
Dirección	58.158	35.852	50.569
Mandos intermedios	11.559	11.296	11.478
Personal base	4.082	3.994	4.052
Jamaica			
Dirección	48.508	33.890	45.757
Mandos intermedios	10.673	8.735	9.901
Personal base	5.404	4.936	5.172
Media países área Caribe			
Dirección	55.719	37.732	50.945
Mandos intermedios	8.532	8.576	8.544
Personal base	3.478	3.438	3.462

- 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	-	35.864	61.190	76.917	85.460	42.239
Mandos intermedios	5.697	9.046	11.926	16.446	21.015	11.076
Personal base	3.614	5.615	7.458	10.026	11.366	6.755
Total retribución media	3.738	6.441	9.236	11.935	13.694	8.084

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

3. Área Caribe	Euros brutos anuales – franja de edad					Media
	16-25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55	
República Dominicana	-	35.991	58.337	55.543	71.568	36.906
Mandos intermedios	4.324	6.027	7.514	9.154	10.685	6.961
Personal base	2.622	3.043	3.257	2.843	3.096	3.060
Total retribución media	2.724	4.044	5.922	6.839	8.773	5.333

México	Euros brutos anuales – franja de edad					Media
	16-25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55	
Dirección	-	34.091	55.429	65.154	39.021	32.283
Mandos intermedios	7.498	10.171	13.125	12.382	17.581	10.126
Personal base	3.328	4.262	4.042	4.357	3.617	4.497
Total retribución media	3.703	5.741	7.176	8.469	6.740	8.333

Jamaica	Euros brutos anuales – franja de edad					Media
	16-25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55	
Dirección	-	45.531	51.465	38.578	25.327	26.817
Mandos intermedios	5.325	9.367	11.070	9.802	7.756	8.664
Personal base	3.670	4.946	5.909	5.607	4.787	4.573
Total retribución media	3.725	6.715	9.577	8.753	6.283	6.303

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

Zona geográfica	Euros	Composición porcentual
España	46.124	41,87%
República Dominicana	35.867	32,56%
México	20.979	19,52%
Jamaica	7.184	6,52%
Total	110.155	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.

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	1	1	2	1	2	3
Resto de personal	3	4	7	5	5	10
Total	4	5	9	6	7	13

Organización del trabajo

Número de horas de absentismo

Las jornadas de absentismo del ejercicio 2020 en las sociedades españolas han ascendido a 13.398 jornadas equivalentes a 321.557 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2020 del 8,82%.

A nivel global y considerando tanto España como Caribe, las jornadas de absentismo han ascendido a 95.292 jornadas equivalentes a 2.287.003 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2020 del 10,80%.

Salud y Seguridad del Trabajo

Programa “Empresa Saludable”

- Las iniciativas relacionadas con empresa saludable, para lo que se ha invertido más de 16.560 euros con el siguiente desglose:

	Euros
Área Caribe	16.560
Oficinas centrales Palma de Mallorca	-
Total	16.560

- Durante el ejercicio 2020 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
Fomentar la práctica de hábitos saludables	16.560	1.515	4.206
Total	16.560	1.515	4.206

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

	Euros	Asistentes	Horas
España	-	-	-
Republica Dominicana	990	174	191
Mexico	-	-	-
Jamaica	15.660	1.341	4.015
Total	16.560	1.515	4.206

Programa prevención y concienciación del Covid y adecuamiento procedimientos

- Las iniciativas relacionadas con la prevención del Covid, para lo que se ha invertido más de 49.329 euros con el siguiente desglose:

	Euros
Área Caribe	49.329
Oficinas centrales Palma de Mallorca	-
Total	49.329

- Durante el ejercicio 2020 se han realizado diversas actividades y cursos formativos en relación con Covid, siendo los asistentes a los mismos y el coste incurrido el siguiente:

	Euros	nº asistentes	Horas de formación
Procedimiento y protocolos	10.569	2.954	2.479
Fomentar la práctica de hábitos saludables	38.760	4.664	7.783
Total	49.329	7.618	10.262

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

	Euros	Asistentes	Horas
España	-	-	-
Republica Dominicana	30.688	3.438	5.865
Mexico	14.452	3.643	3.322
Jamaica	4.189	537	1.075
Total	49.329	7.618	10.262

Siniestralidad

En 2020 se registraron un total de 258 accidentes, siendo 195 leves – 57 graves y 6 muy grave, pero ninguno mortal. Esto supone un promedio mensual de 21.

- Para el colectivo femenino es un 38% de esos accidentes, alcanzando 97 accidentes, con un promedio mensual de 8
 - La distribución por tipo de gravedad es 82 leves – 15 graves y 0 muy grave
- Para el colectivo masculino es un 52% de esos accidentes, alcanzando 161 accidentes, con un promedio mensual de 13 (hombres y mujeres suman 21 mensuales)
 - La distribución por tipo de gravedad es 113 leves – 42 graves y 6 muy grave
- El número de accidentes con baja corresponde a 63 (los 57 graves y 6 muy graves),
 - Para el colectivo femenino son 15 (los 15 graves y 0 muy graves),
 - Para el colectivo masculino son 48 (los 42 graves y 6 muy graves),

	Incidentes	Leve	Grave	Muy grave
España	46	46	0	0
Republica Dominicana	95	51	38	6
Mexico	85	78	7	0
Jamaica	32	20	12	0
Total	258	195	57	6

- Las ausencias por enfermedad suponen en horas baja 691.192 horas – 86.399 días de baja
 - Para el colectivo femenino es un 58% de esas horas de baja alcanzando 402.774 horas – 50.347 días de baja
 - Para el colectivo masculino es un 42% de esas horas de baja alcanzando 288.418 horas – 36.052 días de baja
- El índice de frecuencia es de 27,80 accidentes con baja por 1.000.000 horas trabajadas para el 2020 y por la plantilla media. La proporción por género correspondería a:
 - Para el colectivo femenino es un 19,27
 - Para el colectivo masculino es un 32,25
- El índice de gravedad es de 4,08 días de baja por 1.000 días trabajados para el 2020 y por la plantilla media. La proporción por género correspondería a:
 - Para el colectivo femenino es un 4,516
 - Para el colectivo masculino es un 3,854

En el ejercicio 2020 no ha sucedido accidente laboral alguno que haya generado muerte de empleados.

Formación

En el ejercicio 2020 los cursos impartidos y el número de personas que han asistido de prevención de riesgos laborales son los siguientes:

	Prevención de riesgos	Total 2020
Número de cursos	236	782
Número de horas impartidas	20.969	65.010
Número de asistentes	11.833	47.407

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

	Nº acciones formativas	Hombres	Mujeres	Total
España	22	856	719	1.575
República Dominicana	155	9.045	4.966	14.012
México	59	20.224	9.318	29.542
Jamaica	40	1.050	1.239	2.289
Total	276	31.175	16.242	47.407

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

	Nº acciones formativas	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
España	73	50	261	1.264	1.575
Republica Dominicana	416	1.060	1.771	11.181	14.012
Mexico	212	79	4.467	24.996	29.542
Jamaica	81	76	494	1.719	2.289
Total	782	1.265	6.993	39.160	47.407

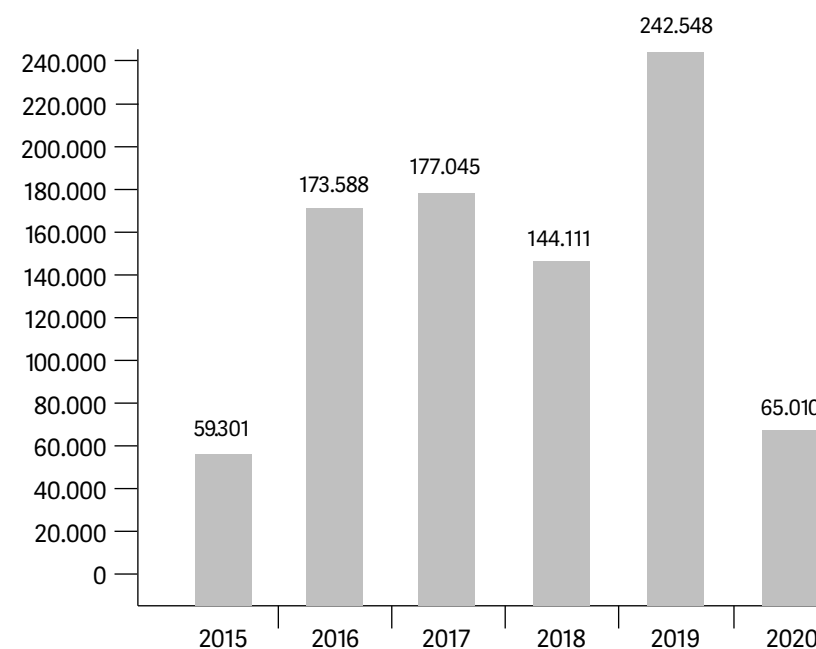
El número de horas de formación impartidas por destino del Grupo por sexo

	Nº acciones formativas	Horas formación impartidas		
		Hombres	Mujeres	Total
España	73	5.662	4.756	10.418
Republica Dominicana	416	15.736	8.640	24.376
Mexico	212	13.513	6.226	19.738
Jamaica	81	4.806	5.671	10.477
Total	782	39.717	25.293	65.010

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

	Directivos	Horas formación impartidas		
		Mandos intermedios	Personal base	Total
España	331	1.726	8.361	10.418
Republica Dominicana	1.844	3.081	19.451	24.376
Mexico	53	2.984	16.701	19.738
Jamaica	348	2.261	7.868	10.477
Total	2.576	10.053	52.381	65.010

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 sometido a un proceso de verificación externa por la auditora Moore

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 2020

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 2020****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 2020 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. "Contenido del EINF" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión 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 Anexo V. "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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 3.4. "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 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Levantur, S.A. y Sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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, 29 de octubre de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

MOORE IBERGRUP
AUDITORES, S.A.P.

2021 Núm. 13/21/00861

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

Anexo V- Índice de contenidos GRI

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 102: Contenidos Generales			
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización	Portada, 7.2		
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2	8-18	
102-3 Ubicación de la sede	7.2	157	
102-4 Ubicación de las operaciones	2.3	19	
102-5 Propiedad y forma jurídica	7.2	122	
102-6 Mercados servidos			
102-7 Tamaño de la organización	2.6	28	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	46-58	
102-9 Cadena de suministro	4.2	59, 62	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1	32-33, 47-52	
102-12 Iniciativas externas	3.5, 3.6, 3.7	39-43	
102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	72-73	
Estrategia			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7.2	122-124	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	130	
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.7, 3.1, 3.2, 7.3	30, 32-36, 125-127	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones Éticas	7.3	125-127	
Gobernanza			
102-18 Estructura de gobierno	7.1, 7.2	121-124	
102-19 Delegación de autoridad	7.2	124	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.2, 7.2	33, 124	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.3, 3.4	34-38	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	7.2	122-124	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7.2	122-124	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	7.2	122-124	
102-25 Conflictos de intereses	7.3	125-127	
102 26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	7.2, 7.4	122-124, 129	

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	122-124	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	7.2	122-124	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	3.4	37-38	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7.5	130	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.7	43	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3.2	33	
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	3.3, 4.3	36, 76	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	3.3	36	
102-42 Identificación y selección grupos de interés	3.3, 3.4	34-38	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.3, 3.4	34-38	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3.3, 3.4, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 6.1	34-38, 46-73, 76-93, 96-108	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.2	8-18	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	3.4	37-38	
102-47 Lista de temas materiales	3.4	37-38	
102-48 Re expresión de la información	Anexo IV	142	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Anexo IV	142	
102-50 Período objeto del informe	Anexo IV	142	
102-51 Fecha del último informe	Anexo IV	142	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anexo IV	142	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo IV	142	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Anexo IV	142	
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo V	143-146	
102-56 Verificación externa			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	3.4	37-38	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.6, 3.7	28, 43	

Anexo V- Índice de contenidos GRI

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 201: Desempeño económico			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.6	28	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	76-90	
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo III	135-142	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Anexo III	135-142	
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	46-59, 76-90, 96-108	
GRI 204: Prácticas de compras			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	60	
GRI 205: Lucha contra la corrupción			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	7.3	125-127	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.1	55	
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	5.1	80	
301-2 Insumos reciclados	5.1	80	
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.1	80	
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	2.6, 5.1	28, 81	
302-3 Intensidad energética	2.6, 5.1	28, 81	
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	2.6, 5.1	28, 81	
GRI 303: Agua			
303-1Extracción de agua por fuente	2.6, 5.1	28, 79	
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	5.1, 5.2	84-93	
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	5.1, 5.2	84-93	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5.1, 5.2	84-93	
GRI 305: Emisiones			
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	2.6, 5.1	28, 83	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	28, 83	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	28, 83	

Anexo V- Índice de contenidos GRI

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 306: Vertidos y residuos			
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	2.6, 5.1	28, 80	
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	4.2	59	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	4.2	59	
GRI 401: Empleo			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo III	135-142	
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	2.6, 4.1	28, 55-56	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	4.1	55-56	
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1	55-56	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	Anexo III	135-142	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo III	135-142	
GRI 406: No discriminación			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.3	127	
GRI 413: Comunidades locales			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3	63-73	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.2	59	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	4.2	59	
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	96-97, 99-100	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	96-97, 99-100	
GRI 418: Privacidad del cliente			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	6.1	96	

Anexo VI - Contenidos del EINF

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	8-18
		GRI 102-4 Localización de las actividades	2.3	19
		GRI 102-6 Mercados servidos		
		GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	2.6	28
		GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	130
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.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2,6.1,7.2	33, 96-108, 122-124
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	130
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	76-90
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	130
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.4	37-38
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1,	32-33, 47-52
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.4	37-38

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	32-33, 47-52
	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	33, 96-108, 122-124
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.6, 5.1	28, 81
		GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	2.6, 5.1	28, 81
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI		
		GRI 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		
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	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
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	2.6, 5.1	28, 79
		GRI 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua		
		GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada		
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	5.1	80
		GRI 301-2 Insumos reciclados	5.1	80
		GRI 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.1	80
	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	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	2.6, 5.1	28,81
		GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización		
		GRI 302-3 Intensidad energética	2.6, 5.1	28, 81
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.6, 5.1	28, 81

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)	2.6, 5.1	28, 83
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	2.6, 5.1	28, 83
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.6, 5.1	28, 83
		GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	28, 83
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	130
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	76-90
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	28, 83
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	33, 96-108, 122-124
		GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5.1, 5.2	84-93
	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	5.1, 5.2	84-93
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5.1, 5.2	84-93
		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		
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	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 102-35 Políticas de retribución	Anexo III	135-142

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	130
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	4.1	28
		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	46-58
		GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (parcial)	4.1	46-58
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	46-58
	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	46-58
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (parcial)	Anexo III	135-142
	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	135-142
	Brecha Salarial	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (ajustado)	Anexo III	135-142
	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	135-142
	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)	Anexo III	135-142

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	46-58
		No incluido en GRI el tipo de pausas y descansos en la jornada laboral, que habrá que añadir, cuando sea material		No reportado
	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)	Anexo III	139-141
	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	33, 96-108, 122-124
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	33, 96-108, 122-124
	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	34-38
		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
		GRI 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	33, 96-108, 122-124
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	4.1	55-56
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado (parcial)	2.6, 4.1	28, 55-56
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124

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	33, 96-108, 122-124
	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1	55-56
	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	33, 96-108, 122-124
	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	33, 96-108, 122-124
	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	33, 96-108, 122-124
		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 impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	7.3	126-127
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	130
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124

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	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		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	125-127
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		En el ejercicio 2020 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	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
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.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		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	130
		GRI 205-1 Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	7.3	125-127

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	33, 96-108, 122-124
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.6	28
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	44-59, 76-90, 96-108
		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	33, 96-108, 122-124
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	130
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, 5.1, 6.1	44-59, 76-90, 96-108
		GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	60
		GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (parcial)	4.3	63-73
		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	4.1, 5.1, 6.1	44-59, 76-90, 96-108
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	44-59, 76-90, 96-108
		GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales		
	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	63-73
		GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	4.3	63-73
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	71-73
		GRI 203-1 Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo		No reportado
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.6	28
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	33, 96-108, 122-124
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro	4.2	59-62
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.2	59
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.2	59
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	4.2	59
		GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4.2	59

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	4.2	59
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.2	59
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	4.2	59
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	4.2	59
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	4.2	59
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	33, 96-108, 122-124
		GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.1	96-97, 99-100
		GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	96-97, 99-100
		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	125-127
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	33, 96-108, 122-124
		GRI 418-1 Denuncias fundamentadas relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.		En el ejercicio 2020 no ha habido denuncias relacionadas
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I	133
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I	133
	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

