



Memoria
de Sostenibilidad

| 2022



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 2022
 - 2.5 Premios y reconocimientos
 - 2.6 Principales indicadores
 - 2.7 Hacia dónde nos dirigimos
-

3 - Ejemplaridad

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

4 - Colaboración

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

5 - Respeto

- 5.1 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 Gestión de 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 CEO - Chief Executive Officer

El pasado año estuvo marcado por una robusta recuperación del sector, según datos del Barómetro del Turismo Mundial de la OMT la creciente llegada de turistas internacionales se triplicó en aproximadamente un 63% en comparación a niveles prepandémicos. Sin duda, este crecimiento ha sido evidente, y como Grupo y familia hemos sido parte de ello, dando grandes pasos en reaberturas, reformas de hoteles, gestión de residuos, eficiencia energética, así como también, la consolidación de políticas basadas en la responsabilidad y la sostenibilidad como eje transversal de nuestras operaciones.

Nuestro compromiso por avanzar hacia un modelo de turismo que pueda hacer frente a los desafíos sociales y ambientales es nuestro mayor motor, y creemos firmemente en que nuestro aporte puede contribuir a una sociedad más justa e igualitaria.

Para nadie es un secreto la velocidad a la que va el mundo, retándonos en cada instante a cambiar de perspectiva, explorar otros territorios y repensar nuestras acciones como sector y sociedad. Por ello, abrazamos el cambio, y nos mantenemos firmes en nuestro propósito de analizar nuevas alternativas que nos ayuden a consolidar nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2022 - 2025**.

Es por esto que, este pasado año hemos asumido grandes desafíos y proyectos alineados a nuestros criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Nuestros objetivos son ambiciosos, pero necesarios para emprender un camino hacia un cambio real en el entendimiento y la implementación de la sostenibilidad en nuestro sector.

Somos conscientes de que la diversificación de nuestras unidades de negocio aumenta la envergadura de nuestra responsabilidad, pues operamos en cuatro destinos con más de 14.000 colaboradores. Por ello, nuestra esencia fa-

miliar y de Grupo, pone en valor a su gente, con un claro objetivo -seguir avanzando en la senda del impacto positivo en las personas y el respeto absoluto en los entornos-. Llevamos años trabajando en integrar criterios ambientales y sociales en la estrategia de la compañía y con este fin en 2022, el Consejo de Administración aprobó la estrategia de sostenibilidad con un horizonte a 2030, así como nuestros compromisos en materia ESG recogidos en 12 políticas de Sostenibilidad.

Asimismo, con el fin de continuar avanzando en este camino, **hemos consolidado aún más la División de Sostenibilidad** con la incorporación de nuevas áreas. Para este 2022 el área de Medio Ambiente, antes integrado en el área de Responsabilidad Corporativa, se consolida como un área independiente; el área de Responsabilidad Corporativa se transforma en el área ESG e incorporamos el área de Relaciones Institucionales, con la finalidad de ampliar los nexos de la empresa en los destinos.

El respeto por el entorno es clave para ejercer una práctica más responsable del turismo. Por esto, como Grupo hemos impulsado **un modelo que garantice la gestión sostenible de los recursos**, con miras a proteger, conservar y planificar el 100% del capital natural de los destinos donde operamos. Y claro, para lograr estos objetivos hemos trabajado en la generación de un impacto positivo mediante compromisos adquiridos, como la disminución de la huella de carbono en un 60% en 2030, alcanzando la 'Neutralidad 0' en 2050, así como también, la reducción del 50% de los residuos en 2030 y 'Vertido 0' en 2050, siendo estos algunos de los pilares que nos encaminan hacia nuestros objetivos estratégicos.

Con el fin de avanzar en la descarbonización total de nuestras actividades para 2050, en línea con la hoja de ruta marcada por la Unión Europea para ese año, hemos

continuado trabajando en la contratación de energía con Garantía de Origen renovable en todos nuestros hoteles de España y en nuestras oficinas centrales de Palma de Mallorca. Y aunque refiriéndonos a consumos veamos un aumento en las toneladas de CO2, podemos ver el avance tan grande que estamos haciendo ya que nuestras ratios por estancia han disminuido notablemente, y éste es por el camino que queremos continuar. En 2022 nuestras emisiones de CO2 a la atmosfera por estancia ha sido del 7.94, frente al 12.57 del 2021, teniendo una disminución de emisiones por estancia del 36.8%.

En términos de gestión de residuos, desde 2016 hemos conseguido recuperar 21 millones de toneladas de residuos reciclables, esto gracias a la implementación escalonada de un modelo de separación en origen de los materiales. Sumado a esto, en nuestro compromiso con la circularidad, hemos puesto en marcha el Plan Estratégico de Economía Circular, siendo esta modalidad una gran alternativa para hacer uso eficiente de los recursos; implementando proyectos piloto de compostaje e infraestructuras para la reutilización del agua tratada, siendo estos algunos de los pilares que nos encaminan hacia un turismo más sostenible.

Nuestro compromiso con el Planeta es preservar los recursos naturales, y en este sentido hemos ido avanzando, en programas tan interesantes como paisajismo, conservación de playas y biodiversidad. Durante este pasado año, en concreto, hemos ampliado viveros de plantas nativas en República Dominicana a través del programa Paisaje, y uno de los grandes hitos del Grupo con este proyecto ha sido la restauración del paisaje nativo en Cayo Levantado Resort. Continuamos sumando en nuestro firme propósito de salvaguardar los destinos, con planes de restauración costera, destacando el plan de restauración costera de Playa Honda en la Isla de Cayo Levantado.

En destinos como Samaná en República Dominicana continuamos trabajando con el programa de Biodiversidad, en el 'Proyecto Samaná Biodiverso, Limpio y Sostenible' que tiene como objetivo posicionar la región como un destino

ecológico a través de actividades de educación ambiental, restauración y proyectos piloto de gestión de residuos. Esta iniciativa ha sido posible, gracias al impulso del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo alemán (BMZ) e implementada en colaboración con Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ).

Y sin perder de vista la importancia de continuar educando y fomentando una mayor conciencia sobre nuestro compromiso como sociedad, **seguimos liderando el movimiento "Somos Ecoístas"**, a través del cual damos a conocer la estrategia de sostenibilidad medioambiental e invitamos a nuestros stakeholders adoptar buenas prácticas y hábitos de un verdadero 'ecoísta', responsable y comprometido.

Creemos que la **movilidad sostenible** es parte esencial de un desarrollo turístico responsable, nuestro propósito es tener un modelo de desplazamiento que sea eficiente y respetuoso con el medio ambiente con el objetivo de conseguir que el 100% del transporte sea sostenible. Esto con la finalidad de contribuir a reducir la emisión de CO2 en la atmosfera, mejorando así la calidad del aire y prevenir la contaminación acústica.

Creemos en el poder transformador de la tecnología, y por ello, queremos dar un paso adelante en nuestro modelo de gestión, a través de la implementación de una tecnología innovadora, progresando en la eficacia y sostenibilidad de todos los procesos, con el propósito de garantizar un mejor desempeño ambiental.

Y todos estos esfuerzos han sido reconocidos durante este año, no solo mediante la obtención de diversas certificaciones como Earth Check, Travelife o playas limpias, sino que también hemos recibido **el premio 'Forbes-Credit Suisse Sustainability Awards', por nuestra transformación e implicación en las políticas de sostenibilidad.**

Además de nuestro compromiso con el Planeta, es fundamental nuestra **contribución al desarrollo social y econó-**

mico de las regiones donde estamos presentes, generando empleos directos e indirectos estables y de calidad, con un profundo respeto hacia cada uno de nuestros colaboradores. Este año hemos recuperado todos los puestos de trabajo de 2019, así como el volumen de compras a proveedores locales. Y nuestra dedicación al bienestar social y a las personas también ha sido reconocida al recibir el **Premio Nacional de Turismo en República Dominicana.**

La contribución al desarrollo de las comunidades no acaba ahí. Como compañía, estamos en constante búsqueda de nuevas maneras para ayudar a las personas. Como venimos haciendo hace años, hemos continuado colaborando con ONGs como Sonrisa Medica, Mallorca Sense Fam, Fundación la Caixa, Fundación Exit, Mi ultimo deseo en México y diferentes escuelas de los países donde operamos en el Caribe, y hemos tomado acción en la colaboración en situaciones de riesgo como este año fue la guerra de Ucrania.

Continuamos impulsando una organización sostenible que nos permita la excelencia y sobre todo dejar un legado a las futuras generaciones. Y esto es gracias a todos los que formamos parte de esta gran familia, a los que quiero agradecer por su contribución al desarrollo de estas acciones e iniciativas, que sin duda nos acercan cada día más a nuestro objetivo.

Esperamos poder seguir avanzando en la regeneración de este gran sector; creando alianzas, ayudando a personas y cuidando de este planeta tan extraordinario. Por ahora, os invito a adentraros en nuestra Memoria de Sostenibilidad y conocer los hitos que han marcado nuestro 2022 que nos encaminan a conseguir un mundo mejor.

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



GRUPO PIÑERO

02 | Nuestra
razón de ser



2.1 Quiénes *somos*

Nuestra actitud, nuestra forma de entender el negocio

Somos una compañía multinacional española de origen familiar fundada en 1977 por Pablo Piñero. El liderazgo del Grupo está en manos de Isabel García Lorca (Presidenta) y sus tres hijas Lydia, Isabel y Encarna Piñero (Consejera Delegada y Vicepresidenta ejecutiva desde 2007).

Con un equipo integrado en la actualidad por más de 14.000 profesionales, hemos evolucionado para extender nuestra propuesta de valor más allá del sector turístico, estructurando nuestra actividad en tres unidades de negocio con el objetivo de potenciar al máximo las sinergias y garantizar la consistencia en calidad e innovación de los productos y servicios.

Con más de 40 años de historia, nuestro propósito es crear vivencias emocionantes. Para hacerlo posible, apostamos por una gestión responsable que nos permite ofrecer la mejor experiencia a clientes y colaboradores y contribuir activamente al conjunto de la sociedad, con la sostenibilidad como eje central y el crecimiento sostenible y la innovación como los pilares fundamentales de nuestra estrategia.

2.2 Unidades de Negocio

Nuestras marcas

En Grupo Piñero estructuramos nuestra actividad en tres unidades de negocio con el objetivo de potenciar al máximo las sinergias y garantizar la consistencia en calidad e innovación de los productos y servicios.

Living Resorts comprende su actividad hotelera, complejos residenciales y campos de golf en España y Caribe bajo la marca Bahia Principe.

Travel comprende las actividades de turoperación gestionadas desde Soltour Travel Partners, y que opera principalmente bajo la marca propia Soltour, y las actividades de receptivo bajo la marca Coming2.

Services agrupa otros servicios de movilidad en destino entre los que destacan su apuesta por el desarrollo de la movilidad sostenible.

LIVING RESORTS



TRAVEL



SERVICES



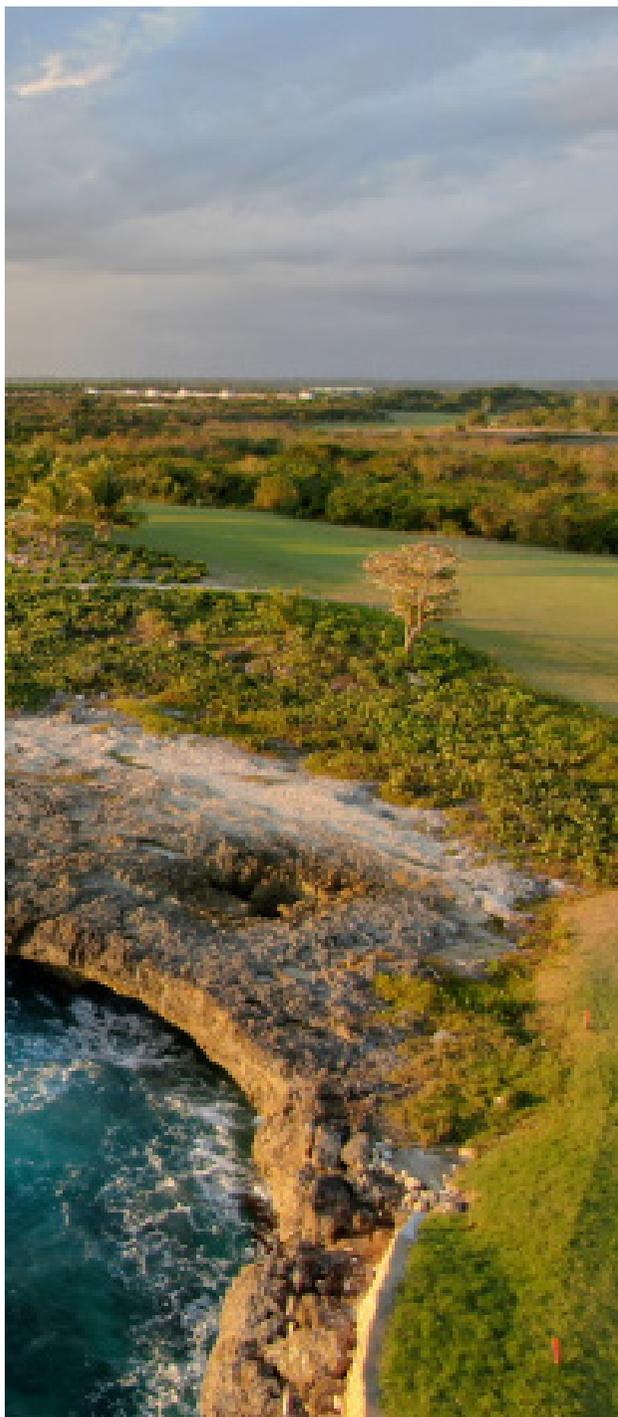
Living Resorts

Desarrollamos nuestra actividad en los ámbitos hotelero, residencial y de golf a través de la marca Bahía Príncipe, una división clave en la estrategia de la compañía que estructura su oferta a través de las divisiones Hotels & Resorts, Residences y Golf.

Hacemos real el concepto Living Resorts 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.

Además, contamos con dos hoteles en Palma de Mallorca en el segmento de 3 estrellas que operan bajo la marca Piñero Hoteles, los cuales han operado este año hasta el mes de octubre, quedando fuera del portfolio a final de año. Cabe mencionar que se realiza una cesión de estos hoteles a la cadena Fergus.





Bahia Principe Hotels & Resorts

Bahia Principe Hotels & Resorts, creada en 1995, abarca la actividad hotelera. Actualmente la cadena es propietaria de 25 establecimientos todo incluido y más de 14.000 habitaciones en enclaves de playa de República Dominicana –donde es líder del mercado por número de camas turísticas en propiedad–; Riviera Maya (México); Jamaica; y España (Canarias y Baleares).

La localización privilegiada de los hoteles, la oferta gastronómica y ocio tanto para adultos como para los más pequeños, una amplia gama de servicios y una buena relación calidad-precio son los pilares clave que diferencia los hoteles de la cadena, con un equipo comprometido y una marca de confianza.

La titularidad de la práctica totalidad de los hoteles nos permite implicarnos en todos los detalles de la experiencia hotelera y desplegar un concepto de hospitalidad único en el segmento vacacional, muy competitivo, que configura un know how diferenciado y muy específico propio de la compañía.

Bajo el lema 'el verdadero lujo es sentir la felicidad' y la vocación de que nuestros huéspedes sientan una experiencia a flor de piel, los atributos de marca de Bahia Principe Hotels & Resorts son: confianza, autenticidad, compromiso con la atención y el servicio, cuidado minucioso del detalle, máxima personalización, amplia oferta de experiencias, integración de la tecnología en todo el viaje y compromiso con la sostenibilidad

Los mercados que aportan más huéspedes a los hoteles de Bahia Principe Hotels & Resorts son el canadiense, estadounidense, británico, español y resto de países europeos o latinoamericano.

Certificaciones de Sostenibilidad



Bahia Principe Hotels & Resorts



Nº de Hoteles 2 · Nº de hab. 1.038

Localizaciones:
República Dominicana y España



Nº de Hoteles 8 · Nº de hab. 3.643

Localizaciones:
República Dominicana, México y Jamaica



Nº de Hoteles 11 · Nº de hab. 7.254

Localizaciones:
República Dominicana, México y Jamaica



Nº de Hoteles 4 · Nº de hab. 1.287

Localizaciones:
España (Mallorca y Tenerife)



Nº de Hoteles 2 · Nº de hab. 621

Localizaciones:
España (Mallorca)

TENERIFE

Puerto de la Cruz
Bahia Principe Sunlight San Felipe ****

Costa Adeje
Bahia Principe Sunlight Costa Adeje ****
Bahia Principe Sunlight Tenerife ****

Golf del Sur
Bahia Principe Fantasia Tenerife *****



MALLORCA

Magaluf
Bahia Principe Sunlight Coral Playa ****

Playa de Palma
Hotel Piñero Bahía de Palma ***
Hotel Piñero Tal ***



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



Rio San Juan
Bahia Principe Grand San Juan *****



Samaná
Bahia Principe Grand El Portillo *****
Bahia Principe Grand Cayacoa *****
Bahia Principe Luxury Samana *****
Bahia Principe Luxury Cayo Levantado *****

La Romana
Bahia Principe Grand La Romana *****
Bahia Principe Luxury Bouganville *****

Punta Cana, Bávaro
Bahia Principe Grand Punta Cana *****
Bahia Principe Grand Bavaro *****
Bahia Principe Grand Aquamarine *****
Bahia Principe Grand Turquesa *****
Bahia Principe Fantasia Punta Cana *****
Bahia Principe Luxury Esmeralda *****
Bahia Principe Luxury Ambar *****



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



Bahia Principe Golf

Es la subdivisión que se dedica a la gestión y operación de campos de golf, y actualmente opera dos clubs con 4 campos de golf, 2 de 18 hoyos y 2 de 9 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, cuidando al máximo el consumo de agua y optimizando el empleo de productos fitosanitarios.

Bajo el concepto de Open Golf, trabaja cada día para expandir las fronteras de este deporte y hacerlo llegar al mayor número de personas posible.

La división ha establecido dos alianzas estratégicas con las organizaciones estadounidenses PGA of America y Troon, a través de las cuales la compañía potencia la penetración de su exclusiva oferta de experiencias y golf en el Caribe (México y República Dominicana), dentro del mercado estadounidense y canadiense. La PGA of America es una de las organizaciones más importantes del mundo del golf, propietaria de los derechos de la Ryder Cup y el PGA Championship, entre otros eventos destacados. Troon está considerada como la empresa más grande del mundo en la consultoría de la industria de golf, la administración, desarrollo y marketing de clubs de golf, ofrece sus servicios a más de 630 campos de golf, en más de 585 ubicaciones, 85 de los cuales se encuentran entre los cien mejores campos de USA.



27

Hoyos

2

Campos de Golf

- 18 hoyos par 72
- 9 hoyos par 3

Diseñado por:

Maverick Golf



27

Hoyos

2

Campos de Golf

- 18 hoyos par 72
- 9 hoyos par 3

Diseñado por:

Robert Trent Jones II



Bahia Principe Residences

Es la subdivisión inmobiliaria encargada de desarrollar y gestionar urbanizaciones de lujo en el Caribe, especializada en la creación, desarrollo y gestión de complejos residenciales de lujo, dispone actualmente de más de 3.300 viviendas en más de 1.206 hectáreas en México (Riviera Maya) y República Dominicana (La Romana), en los que la tecnología y la seguridad se funden con la mejor experiencia hotelera Bahia Principe. Además, cuenta con 5 millones de metros cuadrados para futuros desarrollos distribuidos entre los ya citados países y Jamaica.

A su vez, la cercanía de los hoteles de Bahia Principe Hotels & Resorts, la posibilidad de disfrutar de sus servicios e infraestructuras en un entorno natural, hacen de los residenciales una fantástica opción de vida. En Bahia Principe Residences el Smart living se hace realidad, a través de la tecnología aporta seguridad física integral, una atención al cliente eficaz y el acceso a una completa oferta de servicios.

El objetivo de la división es convertirse en pioneros en la creación, desarrollo y gestión de comunidades inteligentes integradas con el ecosistema, en las que se garantiza el confort, la eficiencia y la seguridad, para que propietarios y residentes tengan una experiencia alineada con sus intereses y necesidades. Además, Bahia Principe Residences aspira a ser reconocida como experta en todo el ciclo de negocio, proporcionando una plataforma segura para promotores, construyendo residenciales que integran las tecnologías más novedosas y gestionando las rentas de los propietarios gracias a su experiencia hotelera.



5.707.824

Superficies (m2)

1.885

Propiedades
(entre 300 y 40.000 m2)

1.369

Residencias construidas

516

Residencias a construir
161 proyectadas y 355 en construcción

4.107

Residentes

entre 200.000\$
y 2.000.000\$

Precio propiedades



6.361.774

Superficies (m2)

1.416

Propiedades
(entre 500 y 13.600 m2)

502

Residencias construidas

914

Residencias a construir
370 proyectadas, 544 en construcción

1.506

Residentes

entre 163.000\$ y
4.400.000\$

Precio propiedades



El germen de Grupo Piñero es uno de los grandes turoperadores españoles.

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. Presente en el segmento mayorista, con una oferta de destinos que no ha parado de crecer, adoptando la figura de un perfecto invitador.

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.

Travel

Grupo Piñero desarrolla su actividad en los ámbitos de la turoperación y de los servicios de receptivo.

Esta unidad de negocio comprende las actividades de turo-

peración gestionadas desde Soltour Travel Partners, y que opera principalmente bajo la marca propia Soltour, y las actividades de receptivo bajo la marca Coming2.



Es un Hub turístico enfocado a empresas independientes del ámbito de la turoperación y la distribución, cuya finalidad es encontrar sinergias entre las mismas para generar productos y servicios de mayor valor para las agencias de viajes, con los que diferenciarse e impulsar el negocio turístico.

Preservando siempre la independencia de cada partner, busca sinergias de todo tipo entre los mismos (comerciales, compras, producto, tecnológicas, etc..) a través de alianzas estratégicas que permitan ofrecer productos y servicios más completos e innovadores a las agencias de viaje.



Coming2, Destination Management, brinda 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.





2.2 Unidades de Negocio

Services

Brinda otros servicios de movilidad en destino de valor añadido a través de sus marcas.

Transporte terrestre en República Dominicana.



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



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



Transporte marítimo en República Dominicana.



Realización de actividades acuáticas en el entorno de Bahía Principe.



2.3 Dónde estamos

En la actualidad ocupamos posiciones de liderazgo internacional. En 2022, hemos gestionado 7,5 millones de estancias turísticas de clientes de más de 30 países.

 **BAHIA PRINCIPE**
HOTELS & RESORTS

República Dominicana
Jamaica
México
España

 **BAHIA PRINCIPE**
RESIDENCES

República Dominicana
México

 **BAHIA PRINCIPE**
GOLF

República Dominicana
México

 **Soltour**

España
Portugal

 **Coming2**

República Dominicana
Jamaica
México
España



2.4 Hitos alcanzados en 2022

Enero

- ▶ Firmamos una alianza con el BID Invest y el Banco Popular Dominicano para el desarrollo y el crecimiento del turismo en República Dominicana y Jamaica
 - ▶ En el marco de Fitur presentamos nuestro plan estratégico 2022-2025
 - ▶ Encarna Piñero entrevista al Presidente de República Dominicana, Luis Abinader en el Foro Exceltur
-

Febrero

- ▶ Implantamos tarjetas de visita virtuales en la compañía
 - ▶ Grupo Piñero, galardonado con el premio 'Forbes-Credit Suisse Sustainability Awards', por su transformación e implicación en las políticas de sostenibilidad
-

Marzo

- ▶ Celebramos el Día Internacional de la Mujer 2022
 - ▶ Invertimos 1M de dólares en vehículos eléctricos en Bahía Príncipe Golf
-

Abril

- ▶ Celebramos el Día Mundial de la Salud
- ▶ Acuerdo con BWD, para avanzar en la digitalización del backoffice
- ▶ Presentamos el concepto "Ritmo Escondido" del nuevo proyecto de innovación sostenible, Cayo Levantado Resort

Junio

- ▶ Nuestra CEO se suscribe a #CEOPORLADIVERSIDAD, una alianza pionera en Europa, promovida por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, para contribuir a la excelencia empresarial, a la competitividad del talento y a la reducción de la desigualdad y la exclusión en España
 - ▶ Primer picazo de AIRE by Bahía Príncipe Residences, un nuevo centro de ocio y negocio en Playa Nueva Romana
 - ▶ Lanzamos una campaña innovadora de Soltour y Bahía Príncipe Hotels & Resorts para agencias de viajes
 - ▶ Celebramos el Día Mundial del Medioambiente
-

Julio

- ▶ Alianza público-privada para la gestión de residuos en Samana, enmarcado en Samaná Biodiverso limpio y sostenible,
 - ▶ Creamos una Joint venture EMOS para impulsar la movilidad eléctrica
 - ▶ Nuevos espectáculos en Bahía Príncipe Hotels & Resorts para reforzar la oferta de entretenimiento
-

Agosto

- ▶ 17 hoteles de la compañía obtienen la certificación Travelife

Octubre

- ▶ Encarna Piñero, CEO participa en la II Convención de Turespaña junto a la Ministra de Industria, Comercio y Turismo de España, Reyes Maroto, y el CEO de Iberia, Javier Sánchez-Prieto
 - ▶ Alcanzamos 1 M de miembros en el programa de fidelización de Bahía Príncipe Hotels & Resorts
-

Noviembre

- ▶ Acuerdo entre Soltour Travel Partners y Guest Incoming, para fomentar el turismo de sol y playa en España y Portugal
-

Diciembre

- ▶ Celebramos del Día Mundial de la Solidaridad
- ▶ Alianza de Coming2 y el operador turístico Air Canada Vacation
- ▶ Encarna Piñero candidata y finalista al Top 100 mujeres líderes de España
- ▶ Grupo Piñero y Fergus Group anuncian un acuerdo donde los hoteles Piñero de Playa de Palma pasarán a ser gestionados por la filial de Fergus Group, manteniendo Grupo Piñero su propiedad.



2.5 Premios y reconocimientos

El año 2022 ha sido un año marcado por reconocimientos importantes para Grupo Piñero.

Estamos francamente agradecidos por todos los galardones recibidos, pero principalmente orgullosos de continuar recogiendo reconocimientos a título póstumo a nuestro Presidente y Fundador D. Pablo Piñero, que se suman a to-

dos los recibidos en años anteriores, pero especialmente a los otorgados durante su trayectoria como empresario.

Gracias por continuar reconociendo el trabajo, esfuerzo y compromiso, y por tanto afecto demostrado hacia D. Pablo Piñero.



Reconocimiento a título póstumo a nuestro fundador Pablo Piñero, otorgado por CIMET y Nexotour



Reconocimiento a Pablo Piñero a título póstumo por su trayectoria ejemplar, durante el Acto Homenaje a Empresarios Ejemplares 2022 organizado por E2IN2



Encarna Piñero ganadora en la fase territorial de los 'Premios Mujer Empresaria CaixaBank 2022' en Baleares, que reconocen el talento y la excelencia profesional de empresarias en España.



Capital Radio otorga el premio a Encarna Piñero a la Excelencia en Liderazgo femenino en el ámbito tecnológico.



Encarna Piñero, recibe el Premio a la Trayectoria Empresarial en el evento HIP - Horeca Professional Expo.



Grupo Piñero, galardonado con el premio 'Forbes-Credit Suisse Sustainability Awards', por su transformación e implicación en las políticas de sostenibilidad.

2.5 Premios y reconocimientos



Observatorio de la Comunicación y la Acción de la Responsabilidad Empresarial (OCARE) premia al movimiento 'Somos Ecoístas' en la categoría de Mejor campaña de RSC de contenido medioambiental.



Grupo Piñero recibe el premio Nacional del Turismo en República Dominicana por su compromiso con la Sostenibilidad y el Medio Ambiente, en la categoría de Bienestar Social



Premio Economía Sostenible otorgado por La Caja de Canarias y Caixa Bank a la iniciativa "Comunidades Turísticas Circulares" de la que formamos parte.



Reconocimiento a Bahía Principe Sunlight Costa Adeje, por su ejemplar colaboración en la campaña de donación de sangre "Día Mundial del Donante".



Bahía Principe Hotels & Resorts recibe el reconocimiento Health & Safety de la mano de H&S Consulting, por sus buenas prácticas en salud y seguridad.



Bahía Principe Hotels & Resorts ocupa la primera posición en el ranking Top Brands del sector Travel, elaborado por Alkemy-IAB



La Asociación de Hoteles de Riviera Maya y la Cruz Roja, otorgan un reconocimiento a Bahía Principe Hotels & Resorts por su apoyo.



2.5 Premios y reconocimientos

TRIPADVISOR

1 Travellers Choice (RD)

Bahia Principe Luxury Samaná

2 Travellers Choice (España)

Bahia Principe Sunlight Tenerife

Bahia Principe Sunlight Costa Adeje

TTOO Schauinsland-Reisen

3 Top Hotel Partner

Bahia Principe Grand El Portillo

Bahia Principe Grand Tulum

Bahia Principe Luxury Samaná

EXPEDIA

1 Top Producer

Bahia Principe Grand El Portillo

TUI

1 Global Awards Quality

Bahia Principe Fantasía Tenerife

BOOKING

17 Traveller Review Award

Bahia Principe Sunlight Costa Adeje

Bahia Principe Sunlight Tenerife

Bahia Principe Sunlight San Felipe

Bahia Principe Fantasia Tenerife

Bahia Principe Sunlight Coral Playa

Bahia Principe Luxury Ambar

Bahia Principe Grand Aquamarine

Bahia Principe Fantasia Punta Cana

Bahia Principe Grand El Portillo

Bahia Principe Luxury Samana

Bahia Principe Grand Cayacoa

Bahia Principe Grand La Romana

Bahia Principe Luxury Bouganville

Bahia Principe Luxury Akumal

Bahia Principe Grand Tulum

Bahia Principe Grand Coba

Bahia Principe Luxury Runaway Bay

HOLIDAYCHECK

1 Holidaycheck Special Awards

Bahia Principe Luxury Samana

2.6 Principales indicadores

	2022	2021	2020	2019
 Económicos				
 Cifra de negocio consolidada	810 M€	323 M€	222 M€	801 M€

	2022	2021	2020	2019
 Medio Ambientales				
 Ratio consumo por estancia	30,17 kWh/est	46,38 kWh/est	54,56 kWh/est	32,61 kWh/est
 Total residuos reciclables recuperados	5,3 M kg	2,8 M kg	2,0 M kg	3,9 M kg
 Residuos recuperados por estancia	0,68 kg/est	0,84 kg/est	0,93 kg/est	0,46 Kg/est
 Consumo de agua por estancia	1,12 m3/est	1,77 m3/est	2,60 m3/est	1,05 m3/est
 % Energía verde contratada	22%	22%	22%	22%
 Emisiones CO2 a la atmosfera por estancia	7,94 kg/est	12,57 kg/est	14,44 kg/est	8,26 kg/est
 Inversión ambiental	2,7 M€	0,4 M€	7,6 M€	2,4 M€

	2022	2021	2020	2019
 Colaboradores				
 Nº de colaboradores	14.337	8.747	8.720	14.932
 % Mujeres en la plantilla	36,8%	34,4%	33,1%	35,0%
 Inversión Empresa Saludable	0,5 M€	0,2 M€	1,0 M€	1,6 M€
 Horas de Formación	239.888	184.477	65.010	242.548
 % Mujeres en el Consejo de Administración	100%	100%	-	-

	2022	2021	2020	2019
 Comunidad Local				
 Contribución	0,2 M€	0,1 M€	0,2 M€	0,3 M€

	2022	2021	2020	2019
 Proveedores				
 % Proveedores locales	90%	93%	97%	92%
 Volumen de compras	178,2 M€	80,3 M€	66,8 M€	162,7 M€

	2022	2021	2020	2019
 Clientes				
 Global Review Index	87,4	86,7	88,7	90,7
 Net Promoter Score Hotels	27,3	32,1	42,7	35,4
 Ratio de quejas División Hotelera por nº clientes	0,003	0,003	0,003	0,004
 Ratio de quejas División viajes por nº reservas	0,270	0,038	0,067	0,023

	2022	2021	2020	2019
 Auditorías				
 Auditorías de calidad	4.360	887	1.311	5.949

	2022	2021	2020	2019
 Reconocimientos				
 Travelife	17	23	23	23
EarthCheck	4	4	4	4
 Playas limpias	1	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.

Nuestro propósito

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.

Nuestra cultura interna continúa evolucionando hacia un espacio de mayor complicidad y eficiencia. Llevamos años visualizando el futuro que queremos, sobretodo trabajando de forma responsable, pero hoy podemos decir que tenemos una visión mucho más clara del mundo, que soñamos para el futuro.

Nuestra vista está puesta en el año 2030 para cumplir con nuestros objetivos en materia de sostenibilidad, siempre con nuestros valores y razón de ser como elementos fundamentales. Estamos convencidos que queremos seguir inspirándonos en ello, 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 empleados, y contribuir

activamente al Desarrollo Sostenible y al respeto de los Derechos Humanos.

Cómo lo haremos

Tenemos claro que ante todo somos un grupo de personas trabajando para las Personas y para el Planeta. Es por este motivo que en 2022 se aprueba nuestra estrategia de Sostenibilidad definida en 2021, con una visión a largo plazo, así como la creación de la División de Sostenibilidad de Grupo Piñero, que tiene como misión y objetivos estratégicos velar para impulsar la integración de criterios ESG en todos los niveles de la organización, asegurando que el plan de acción contribuya a cumplir los compromisos asumidos y hacer frente a los principales retos de la agenda 2030.



Nuestros valores como principio rector

Como en años anteriores, 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 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 garantice 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.





GRUPO PIÑERO

03

Ejemplaridad

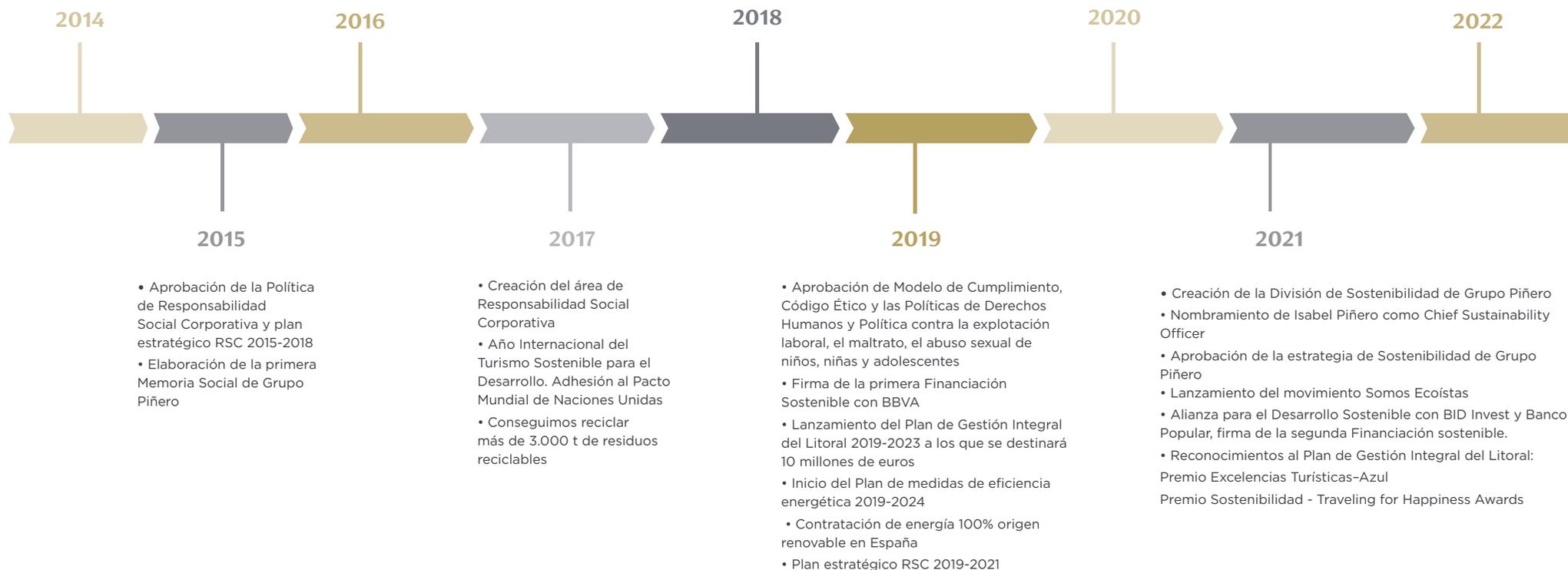
Estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible, un principio rector en nuestro comportamiento empresarial

3.1 Gestión responsable

Evolución de RSC a Sostenibilidad

A continuación destacamos los principales hitos en nuestro camino hacia la sostenibilidad:

- Aprobación por D. Pablo Piñero el 22 de diciembre de la implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa
- Aprobación de las siguientes Políticas: Ambiental, Protección Social y Cultural, Bienes y Servicios, Seguridad y Salud y Calidad
- Puesta en marcha del Sistema de gestión Integral de Residuos en República Dominicana y Jamaica
- Obtención de 6 certificaciones de Sostenibilidad Travelife en Bahía Principe Hotels & Resorts
- Lanzamiento del Programa Empresa Saludable
- Elaboración de la primera Memoria de Sostenibilidad de Grupo Piñero
- Obtención de 23 certificaciones de Sostenibilidad
- Compromiso de eliminación de plásticos de un solo uso
- Firma de alianzas por el Desarrollo Sostenible con Jardín Botánico de Santo Domingo, CEBSE, Centro para la conservación y eco-desarrollo de la Bahía de Samaná y su entorno, y Fundación Eco-Bahía
- Celebración del 20 aniversario de la Fundación Eco-Bahía
- Puesta en marcha de Samaná Biodiverso en colaboración con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ
- Plantación de 1.200 árboles para compensar la huella de carbono en Futur bajo el lema "Cambiamos el efecto"
- La Sostenibilidad se establece como eje principal de la compañía
- Aprobación de la estrategia de Sostenibilidad 2022-2030
- Premio Sustainability Awards – Forbes y Credit Suisse
- Premio Ocare a la mejor campaña de Responsabilidad Social Corporativa de contenido medioambiental al movimiento 'Somos Ecoístas'
- Compromiso de plantar 14.000 árboles



Evolución de RSC a Sostenibilidad

Llevamos desde el año 2015 trabajando duro para incorporar criterios ambientales, sociales y éticos en la estrategia, pero hoy estamos convencidos de la necesidad de contar con un modelo de gestión sólido bajo criterios sociales, medioambientales y de gobernanza (ESG).

Es muy importante para nosotros, potenciar un modelo de alianzas con el fin de afrontar los cambios, las nuevas exigencias o explorar oportunidades. Por ello, impulsamos alianzas estratégicas, para garantizar la generación de valor económico, medioambiental y social a largo plazo.

En 2021 creamos la División de Sostenibilidad, una unidad de soporte cuyos objetivos estratégicos son:

- Impulsar la integración de la Sostenibilidad en todos los

niveles de la organización, identificar y gestionar riesgos y oportunidades ESG, evaluar los impactos e involucrar a todos los grupos de interés, teniendo como marco de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

- Velar para que la Sostenibilidad permee en todas las decisiones, ideas y proyectos de la compañía.

En 2022 la División de Sostenibilidad se refuerza con la incorporación de nuevas áreas. El área de Medio Ambiente, anteriormente adherida al área de Responsabilidad Corporativa y que este año se consolida como un área independiente; por otra parte el área de Responsabilidad Corporativa se transforma como el área ESG; otra de las áreas que se

une a la División de Sostenibilidad es el área de Relaciones Institucionales.

Por tanto, la División de Sostenibilidad, liderada por la Chief Sustainability Officer, Isabel Piñero, miembro del Comité Ejecutivo, se conforma con las áreas de: Recursos Humanos, Jurídico, ESG, Medio Ambiente, Branding, Comunicación y Relaciones Institucionales.



Estrategia de Sostenibilidad 2022-2030

Estamos convencidos que queremos consolidar una gestión ética, transparente y comprometida, por ello, impulsamos un modelo de gestión responsable y sostenible con una visión a largo plazo.

Avanzar en la integración de criterios ESG es hoy nuestra prioridad, con el fin de incorporar acciones de Buen Gobierno en todas las decisiones de la empresa, trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas e implantar medidas que nos ayuden a luchar contra el cambio climático,

con el objetivo de emprender un cambio de paradigma tanto interno como externo. Por ello, fomentamos un liderazgo responsable que, alineado con la agenda 2030 de Naciones Unidas y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), nos permita avanzar en un modelo de turismo responsable y sostenible que pueda hacer frente a los desafíos actuales a los que nos enfrentamos, y contribuya a dejar un legado para las generaciones futuras.

La estrategia de Sostenibilidad, con una visión a 2030, articulada en tres líneas estratégicas: Gobernanza, Personas y Planeta, donde cada una de ellas tiene 3 líneas de actuación, en las cuales se establecen objetivos estratégicos y objetivos específicos para las diferentes áreas corporativas y unidades de negocio de Grupo Piñero.

Desde el Comité Ejecutivo se coordinan e impulsan las iniciativas y compromisos.

Líneas estratégicas



GOBERNANZA



PERSONAS



PLANETA

Estrategia de Sostenibilidad 2022-2030



SOSTENIBILIDAD



GOBERNANZA

Consolidar un modelo de gestión ético y transparente que asegure las mejores prácticas del gobierno corporativo



CUMPLIMIENTO



DESEMPEÑO



TRANSPARENCIA



PERSONAS

Mejorar la calidad de vida de las personas prestando especial importancia a la salud, el bienestar y el crecimiento profesional dentro del grupo



BIENESTAR



DESARROLLO



SALUD



PLANETA

Adaptar nuestra gestión a los riesgos climáticos, creando un modelo de negocio limpio y circular que administre de forma óptima los recursos



ENERGIA Y CLIMA



CIRCULARIDAD



CAPITAL NATURAL



Gobierno de Sostenibilidad

Nuestro enfoque sostenible, global y transversal se implanta a través de un modelo de gestión ESG y para ello, contamos con un modelo de gestión y supervisión de los compromisos enfocado a la transparencia y la mejora continua

Consejo de Administración Aprueba y supervisa la estrategia de sostenibilidad, las políticas y Objetivos en materia de ESG

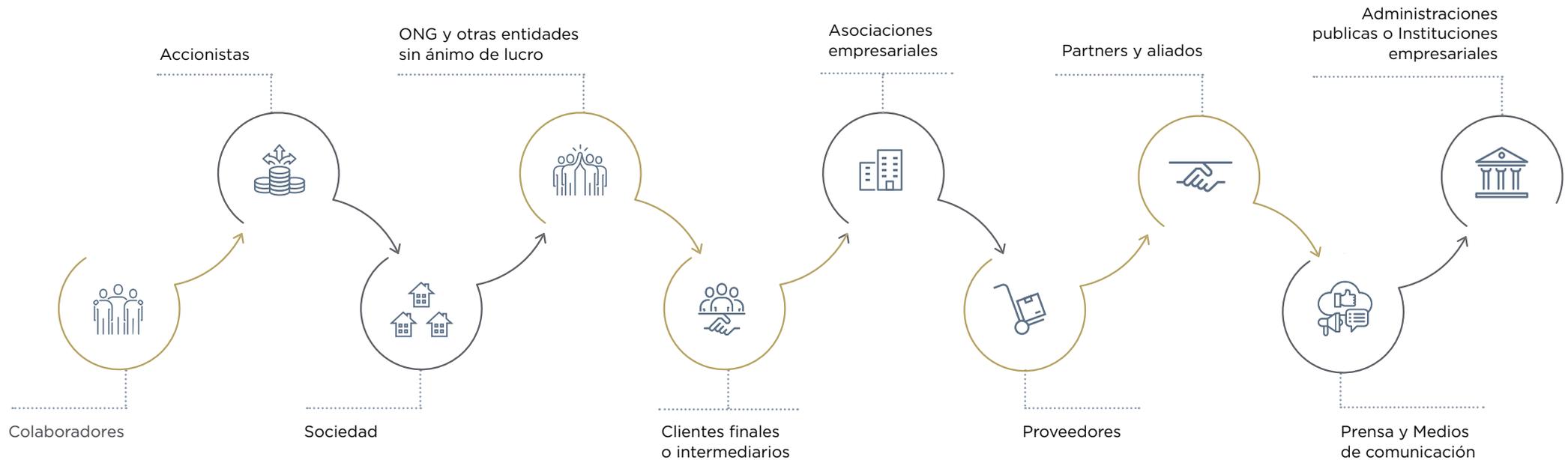
División de Sostenibilidad	Comisión de Sostenibilidad	Responsable de Sostenibilidad de negocio	Comités de Sostenibilidad en el negocio
<ul style="list-style-type: none"> • Propone la estrategia, políticas y objetivos de grupo a la CEO para revisión y elevación al Consejo de Administración para su aprobación. • Asesora a la compañía en criterios ESG. • Diseña e implanta programas y proyectos aprobados en la Comisión de Sostenibilidad para la consecución de objetivos. • Asegura la asignación de funciones y responsabilidades en materia de ESG en el modelo organizativo y funcional de la compañía y el conocimiento de la organización en sostenibilidad.. • Revisa periódicamente los sistemas de control interno y gestión, así como el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad del grupo. • Elabora anualmente la Memoria de Sostenibilidad para su revisión por la comisión de Sostenibilidad y aprobación por el Consejo de Administración. • Realiza el análisis y posicionamiento de ESG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propone objetivos de negocio a la CEO en base a la estrategia de Grupo Piñero y vela por el cumplimiento de los objetivos marcados, así como la supervisión de la evolución de la estrategia. • Aprueba programas y/o proyectos para el Comité Ejecutivo. • Vela por un modelo de crecimiento económico que incorpora la evaluación de riesgos ESG. • Da visibilidad a clientes de los avances y resultados de la compañía en materia de ESG y traslada la evaluación de Riesgos en el modelo de crecimiento. • Da visibilidad ante los inversores, analistas u órganos regulatorios de los avances y resultados de la compañía en materia de ESG. • Asigna a las inversiones criterios ESG. • Impulsa el programa de transformación digital en ESG para facilitar el reporting del grupo y el cumplimiento de las normativas (o para reguladores). • Coordina el análisis de riesgos y oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de trasladar los compromisos adquiridos a los negocios y enriquecer a la Comisión de Sostenibilidad con la experiencia de negocio e identificar posibles dificultades en la ejecución de los proyectos. • Impulsa, evalúa, monitoriza y revisa los planes de acción en base a los compromisos y políticas de sostenibilidad del negocio. • Eleva análisis de seguimiento de los objetivos a la CEO. • Evalúa y aprueba el presupuesto para la ejecución y desarrollo de acciones, programas y/o proyectos. • Revisa periódicamente los sistemas de control interno y gestión, así como el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propone los objetivos al responsable de Sostenibilidad del negocio para su aprobación y elevación a la Comisión de Sostenibilidad. • Impulsa, coordina y da seguimiento a los planes de acción. • Impulsa, ejecuta, coordina, evalúa, monitoriza y revisa los planes de acción en base a los compromisos y políticas de sostenibilidad del negocio. • Diseña y/o propone acciones o proyectos, junto con la División de Sostenibilidad, para proponer al Responsable de negocio, y éste a la CEO y Comisión de Sostenibilidad.

3.2 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. Crear

una relación basada en el diálogo y la transparencia fomenta la creación de valor sostenible, la reducción de los impactos en el medio ambiente, la promoción de los Derechos Humanos o la consecución conjunta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



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	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Portal del empleado Teléfono Correo electrónico WhatsApp Reuniones / Briefings Comités 	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo Comunicaciones corporativas Comunicaciones CEO Office Webinars Videollamadas Comunicaciones de RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Pantallas Paneles informativos Buzón de código ético Canal de denuncias Buzones de sugerencias
	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones del Consejo Familiar 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con las Direcciones 	
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Asociaciones vecinales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con administración pública 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación institucional
	ONG y otras entidades sin ánimo de lucro	<ul style="list-style-type: none"> Actividades Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación a través de las Redes Sociales
	Clientes finales	<ul style="list-style-type: none"> Guest Experience Front office Páginas web Mails y newsletters Noticias de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> RRSS Blogs Campañas de marketing Apps Pantallas y tótems 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Servicios de atención al cliente (customer, call center) Oficina de atención al propietario Buzones de quejas y sugerencias
	Clientes intermediarios (Agencias de viaje/ Touroperadores)	<ul style="list-style-type: none"> Visitas a agencias Ferias y congresos Web profesional para agentes 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de fidelización Comunicaciones por mail 	<ul style="list-style-type: none"> Newsletters periódicas Call center
	Asociaciones empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Foros Congresos 	<ul style="list-style-type: none"> Videomeetings Reuniones periódicas 	<ul style="list-style-type: none"> RRSS Comunicaciones institucionales
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono Visitas 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones por mail Videollamadas 	<ul style="list-style-type: none"> Dptos de compras y logística
	Prensa y medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono, Correo de comunicación web corporativa Notas de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Ruedas de prensa Encuentros one to one Entrevistas Viajes de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales A través de las diferentes agencias de comunicación con las que colaboramos



Comunicación con el colaborador

Para Grupo Piñero acompañar a los equipos y mantenerlos alineados con la estrategia y los avances de la compañía ha sido uno de los principales objetivos de este año. A través de una información puntual, transparente y continuada, se ha asegurado el alineamiento táctico y estratégico.

Dicha comunicación se ha realizado a través de:

- CEO Overviews. Se realizaron dos, una en marzo y otra en junio. Via streaming, Encarna Piñero, ha trasladado a toda la compañía información relevante sobre: el contexto socio-económico, el status de la compañía, la evolución y perspectivas del sector, el seguimiento de planes de aperturas y la evolución la de las diferentes divisiones de negocio y otros avances en materia ambiental y de Gobernanza.
- Los miembros del Comité Ejecutivo, también han tenido un papel relevante en la comunicación no solo a sus equipos, sino a toda la compañía. Durante 2022, se llevó a cabo un Tour del equipo Directivo a los destinos de Caribe, durante el mes de noviembre, desde donde a través de Streamings a toda la compañía se comunicaron los principales mensajes de cierre de año, así como proyectos y perspectivas de cara a 2023.
- Intranet, donde se publicaron un total de 271 noticias, más de un 30% con respecto al año pasado, siendo las relacionadas con nuestro valor Pasión (eventos, jornadas y congresos, ferias e información navideña) las más publicadas, con un total de 69 noticias.

Además durante este año, se creó una campaña de comunicación interna, bajo el claim: "ReConocerse", con el fin de reactivar la ilusión de tener una cultura compartida, donde todos los colaboradores se reconocieran y sintieran como suya, a través de los valores. Su objetivo era ReConocer a los compañeros y su buen desempeño.

Y para cerrar, creamos el Christsmas Talent Show: una iniciativa colaborativa, que con el objetivo de trabajar en equipo todos los destinos, divisiones y departamentos, y potenciando la pasión, originalidad e ingenio, y en una conexión multipaís vía streaming, consiguiera conectar a través de un concurso de talento conducido desde España, a todos los colaboradores.

Asimismo, se han arrancado proyectos como Employer Experience (enfocado en mejorar todos los puntos y momentos de interacción con la compañía,), Employer Branding (dirigido a mejorar la imagen de marca empleadora) y Employer Advocacy (para que nuestros colaboradores continúen siendo nuestros mejores embajadores de marca).



3.2 Relación con los grupos de interés

Nuestra participación en Foros y mesas de trabajo

En Grupo Piñero tenemos una participación activa en Foros, como forma de contribuir a una recuperación inclusiva y sostenible del sector turístico y de la sociedad en general.

Encarna Piñero, CEO Grupo Piñero

Destacamos varios de los foros de participación más importantes de nuestra CEO

- 10º Foro de liderazgo turístico de Exceltur, “Repensando el turismo post Covid: nuevos desafíos, nuevas miradas”. Charla con Luis Abinader, Presidente de la República Dominicana: Un País referente de la internacionalización turística española. (Enero 2022)
- HIP, organizado por Deloitte: “El sector turístico y su contribución a la agenda 2030 y los objetivos de la UE en sostenibilidad”. (Marzo 2022)
- IX Jornada de Turismo de Benidorm, organizada por AVE, Asociación Valenciana de empresarios. (Junio 2022)
- Jornada Anual sobre gestión de riesgos en el sector turístico organizado por la consultora WTW bajo el título “Nuevos tiempos, nuevos retos: las claves de la transformación”. (Septiembre 2022)
- INTERNATIONAL FRENCH TRAVEL MARKET-TOP RESA 2022. (Septiembre 2022)
- III Convención de Turespaña celebrada en Barcelona, junto con la Ministra de Industria, Comercio y Turismo de España, Reyes Maroto, y Javier Sánchez-Prieto, CEO de Iberia, panel la Gobernanza en el turismo. (Octubre 2022)

- Clúster de Samaná bajo la temática “Samaná un destino de experiencias - Cayo Levantado”, en República Dominicana. (Noviembre 2022)
- Foro Asonahores de Inversión Turística 2022 en República Dominicana. Participación, sobre “Financiación de organismos multilaterales en activos turísticos”. (Noviembre 2022)

Otras participaciones

Mateo Ramón, CIO Grupo Piñero

Participación en la Mesa redonda “Computerworld & IDG”

Antonia del Toro, Global director ESG

Participación en el “Summit Change the World”, organizado por Revista Mercado, y en el foro “Transformando el Turismo - Destinos para el futuro” en República Dominicana.

Victoria Capella, Global director Human Resources

Participación en el debate “Las claves para construir una industria hotelera más inclusiva y diversa”, organizado por TecnoHotel.

Lydia Piñero, presidenta de la Comisión de Inversiones

Participación en Hosteltur TV durante el programa “Transición generacional”.

Isabel Piñero, CSO Grupo Piñero

Participación en el “Encuentro anual para el Desarrollo Turístico en Samaná: Samaná un destino de experiencias”, en el marco del encuentro del Clúster de Samaná.



Comunicación con el cliente

El impacto a nuestros Grupos de Interés en las Redes Sociales.

Las redes sociales son el principal canal de comunicación bidireccional no solo con los clientes, sino también con otros grupos de interés. Un año más los seguidores siguen recurriendo a las redes sociales de las marcas del Grupo en busca de una atención instantánea, personalizada y cercana, en las diferentes etapas de su customer journey. Se continúa con tendencia alcista en cuanto al volumen de mensajes recibidos: durante 2022 fueron un 21% más entre mensajes y comentarios en redes sociales respecto a 2021.

Bahia Principe Hotels & Resorts ha sido la compañía con mayor volumen de mensajes recibidos. Y principalmente los clientes han contactado para: solicitar cotizaciones y todo tipo de información sobre los servicios y productos, hacer solicitudes previas a la llegada o para compartir las vivencias emocionantes que los clientes experimentan en los destinos.

La red social que más crece en cuanto a seguidores es Tik Tok, seguida de Youtube, Instagram y LinkedIn. Para todas las marcas, se consolida el estancamiento de Facebook.

Hitos estrategia Social Media 2022

Durante 2022 hemos puesto el foco en la contribución de contenido corporativo e institucional en las redes sociales de nuestra CEO, Encarna Piñero, con el claro objetivo de posicionarla como una de las representantes más influyentes en redes sociales del sector turístico. Hemos abierto un nuevo canal de comunicación para su figura en la red social Instagram, lo que nos permite impactar a todos nuestros

grupos de interés con el contenido generado por la propiedad. Otro proyecto que hemos arrancado es la estrategia de Cayo Levantado Resort, hotel que ha contado con presencia propia en redes sociales desde que se inició la comunicación como proyecto en enero de 2022, y cuya estrategia de contenido ha ido evolucionando a lo largo del año, a medida que se ha ido definiendo el producto. Cayo Levantado Resort cierra 2022 teniendo presencia en Instagram, Facebook y LinkedIn, con un volumen de comunidad total de más de 18.000 seguidores.



1,2M

A cierre de 2022 nuestras comunidades suman más de 1.200.000 seguidores, un incremento del +14% respecto a 2021.



23M

Nuestros contenidos en redes sociales han obtenido más de 23 millones de visualizaciones, siendo Bahía Principe Hotels & Resorts la marca que recoge mayor alcance con sus contenidos. El alcance aumenta un 11% respecto a 2021.



473K

Los contenidos han generado más de 473.000 reacciones. Esto supone un +17% respecto a 2021 y es, de nuevo, Bahía Principe Hotels & Resorts la marca con mayor volumen de interacciones.



77K

Hemos recibido más de 77.000 mensajes/consultas en redes sociales. Esto supone un incremento del 25% respecto a 2021. La recepción de mensajes es el KPI que más crece respecto al año anterior.

Seguidores en Redes Sociales a 31/12/2022

MARCA	Facebook			Instagram			Youtube			LinkedIn			Tik tok			Total a 31,12,2022
	2021	2022	Dif 21vs22	2021	2022	Dif 21vs22	2021	2022	Dif 21vs22	2021	2022	Dif 21vs22	2021	2022	Dif 21vs22	
Grupo Piñero	1.578	1.900	20,41				456	681	49,34	27.028	33.000	22,10				35.581
Somos ecoistas	125	332	165,60	240	907	277,92										1.239
Encarna Piñero CEO					320					3.198	5.883	83,96				6.203
Bahia Principe Hotels y Resorts	626.794	644.365	2,80	225.430	281.393	24,83	12.300	16.724	35,97	51.867	66.193	27,62	618	5172	736,89	1.013.847
Cayo Levantado Resort		15.178			1.797			217			1.170					18.362
Viajes Soltour	18.665	21.909	17,38		24.231		264	373	41,29							46.513
Soltour Travel Partners							81	90	11,11	525	7.094	1000,00				7.184
Coming2	1.426	1.841	29,10				9	18	100,00	1.446	1.648	13,97				3.507
Emos Caribbean		19									153					172
Tulum Country Club	1.3027	16.171	24,13	5.425	6.738	24,20	366	457	24,86	8.041	9.731	21,02				33.097
PGA Riviera Maya	3217	3.896	21,11	1.922	2.690	39,96	36	81	125,00	230	509	121,30				7.176
Kay Beach Club	1.130	2.082	84,25	1.133	2.263	99,74										4.345
Jool Boloon		26			107											133
Playa Nueva Romana	9.802	11.063	12,86	15.653	20.058	28,14	557	682	22,44		26					31.829
PGA Oceans 4	851	1.013	19,04	2.432	2755	13,28	80	289	261,25		4					4.061
SAI Properties	19	55		108	169	56,48										224
Eco-Bahia Fundación ecológica	1.843	2.208	19,80													2.208
Total seguidores todos los perfiles																1.215.681
Crecimiento por red social	678.477	722.058	6,42	252.343	343.428	36,09	14.149	19.612	38,61	92.335	125.411	35,82				

Redes sociales Algunas de nuestras publicaciones 2022

Facebook





PGA Ocean's 4
Oct 24, 11:24

Ven con tu disfraz favorito y juega tu ronda con **50% de dto.**

Ven con tu disfraz favorito, diviértete y disfruta nuestra promoción especial de #Hallowen, jugando este 31 de octubre una ronda super especial con un 50% off en Green Fee. ¡Para más información contáctanos al 829 423-2446! . #PGAOceans4 #BahiaPrincipeGolf #Golf

406.917 alcance
0,47 % porcentaje de interacción



Tulum Country Club
Dec 17, 20:05

Perfecciona tu swing en nuestra Academia de Golf. En el campo de golf PGA Riviera Maya de Tulum Country Club, tienes todas las oportunidades que quieras. Master your swing at our Golf Academy. At the Tulum Country Club PGA Riviera Maya golf course, you have all the

150.324 alcance
5,16 % porcentaje de interacción



Bahia Principe Hotels & Resorts
May 05, 14:00

Riviera Maya está situada a lo largo del Mar Caribe, en el estado de Quintana Roo, México. Es cuna de civilizaciones y dueña de un paisaje natural extraordinario. Un destino fascinante donde poder explorar las huellas de lo que fue una de las culturas más antiguas. Caminar por

156.478 alcance
7,01 % porcentaje de interacción



Bahia Principe Hotels & Resorts
Oct 16, 13:31

Únete a **My Bahia Principe para participar**
Join **My Bahia Principe**

There are now one million My Bahia Principe members and we want to celebrate with you! We're giving away 7 all-inclusive 5-night stays for 2 people and you'll be entered automatically, just for being a member. <https://www.bahia-principe.com/MyBahiaPrincipe> ¡Ya somos 1Millón de

2.080.559 alcance
0,22 % porcentaje de interacción



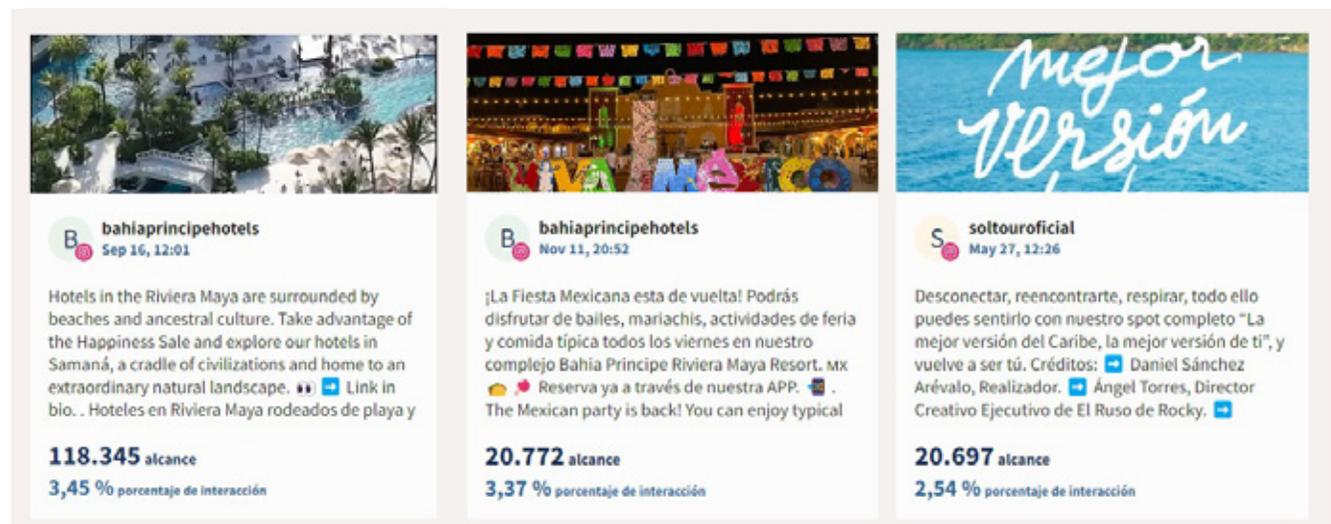
Cayo Levantado Resort
Nov 28, 16:40

At Cayo Levantado Resort, all will work in concert in a mysterious, unspoken and hidden way that elevates each to create a cadence unique to this island, the luxurious resort, and each guest's experience. In Samana, Dominican Republic, on June 2023. Discover more: <https://www.bahia-pri>

556.459 alcance
1,67 % porcentaje de interacción

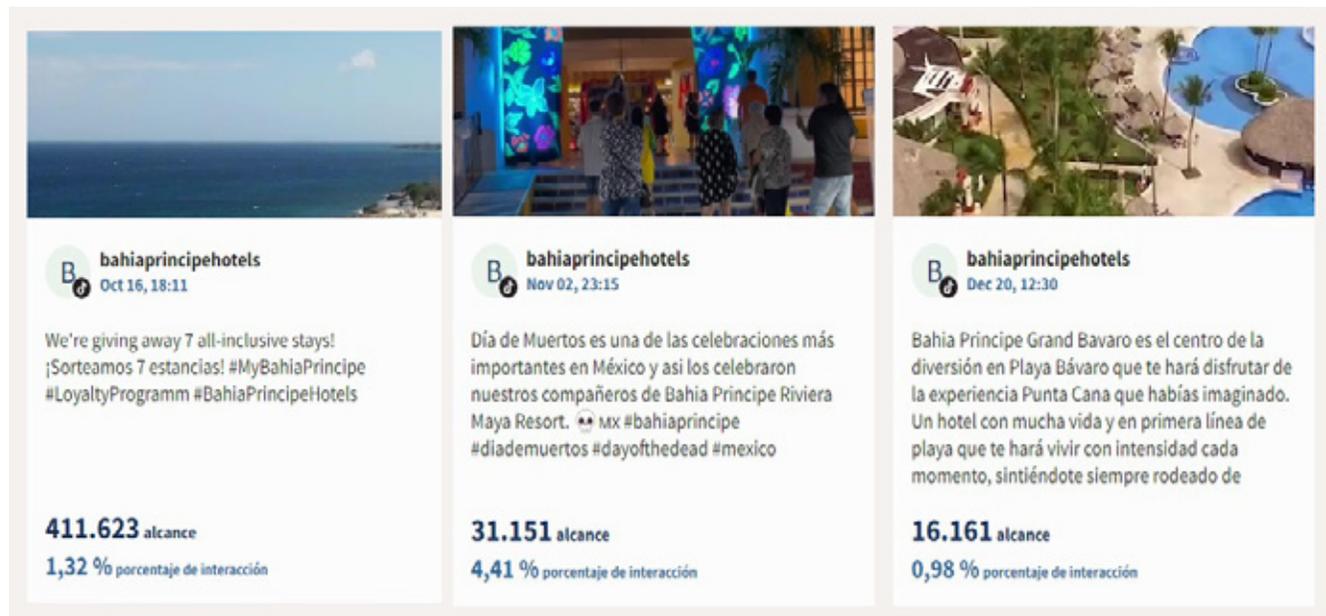
Redes sociales Algunas de nuestras publicaciones 2022

Instagram



Redes sociales Algunas de nuestras publicaciones 2022

Tik Tok





3.2 Relación con los grupos de interés

Comunicación con Prensa y medios

La compañía trabaja de la mano de los medios de comunicación tanto en España como en los destinos donde tiene presencia, así como en los principales mercados emisores, ofreciendo información veraz y transparente respecto a sus novedades y lanzamientos, dando puntual respuesta a los requerimientos que los medios puedan tener.

La estrategia de comunicación en España durante 2022 se ha focalizado en consolidar el posicionamiento de Grupo Piñero, al tiempo que se ha comenzado a trabajar el posicionamiento de la división de touroperación, a raíz de la creación de Soltour Travel Partners, a través de su marca

Soltour, y de la división hotelera, a través de Bahía Principe Hotels & Resorts.

Por otra parte, nuestra CEO Encarna Piñero, ocupa un lugar preponderante en cuanto a portavocía y divulgación, siendo su posicionamiento y trayectoria fundamental para la compañía.

Este año hemos conseguido llegar a un gran número de personas, a través del envío de notas de prensa, en todos los mercados donde operamos.

PAIS	NOTAS DE PRENSA	IMPACTO	AUDIENCIA
España	38	1.489	134.148.006
México	106	1.121	166.818.770
República Dominicana (jun-dic)	16	515	47.300.000

Algunas publicaciones destacadas



3.3 Materialidad

Análisis de materialidad

Identificar los intereses y las expectativas de nuestros grupos de interés es fundamental para implementar nuestra estrategia de Sostenibilidad 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 2022, y por quinto 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 2021 para asegurar que sigue dando respuesta a los principales temas materiales que preocupan a nuestros grupos de interés y que impactan en nuestra actividad después de la Covid-19.

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 la sostenibilidad y la exhaustividad

En 2023 tenemos previsto actualizar nuestra materialidad y lo haremos siguiendo las recomendaciones de la nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD por sus siglas en inglés), que incorpora la perspectiva de la doble materialidad, así como las indicaciones sobre la evaluación de materialidad establecidos por la European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) en el European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

1 Identificación

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

2 Priorización

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

3 Validación

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

4 Revisión

Revisión de la matriz de materialidad y verificación que aplica las conclusiones internas y externas de la revisión



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

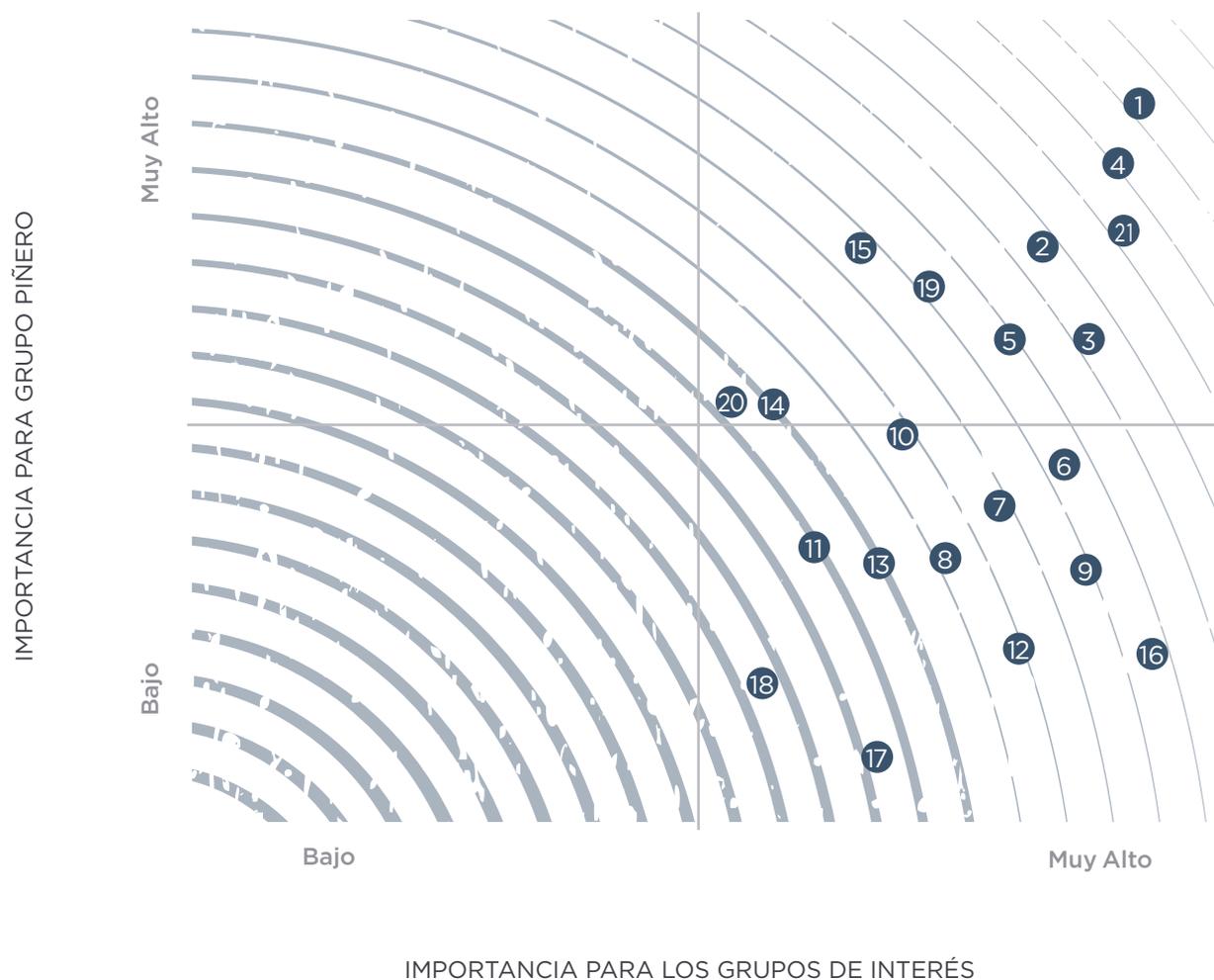
- 11 | Energía y Cambio Climático
- 12 | Gestión del agua
- 10 | Economía circular (Gestión de residuos)
- 18 | Conservación de la Biodiversidad

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



3.4 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, alineamos nuestra estrategia de negocio desde el 2017 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, este año hemos revisado de nuevo nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, identificado de forma mas clara nuestra contribución a 12 de los 17 ODS 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 11 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 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.

La compañía ha revalidado este compromiso, actualizando en 2022 la Política de Derechos Humanos (aprobada por el Consejo de Administración, diciembre 2022) con el objetivo de adecuarla aún más a lo establecido en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Del mismo modo, asume como pautas básicas de comportamiento, entre otras, la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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 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.

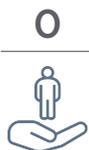
De manera adicional, hemos desarrollado mecanismos que tienen como fin detectar y denunciar la explotación sexual comercial infantil, para ello en 2013 nos adherimos al Código de ECPAT. Continuamos realizando acciones de comunicación y sensibilización encaminadas a formar a miles de empleados -desde 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.

Comunidades locales y la cadena de suministro

Nos preocupa que los derechos de las comunidades locales y los derechos laborales puedan verse afectados por su actividad, por tanto, a través del área de ESG, estudiamos y analizamos posibles vulneraciones en los DDHH que un proyecto o servicio concreto pudiera ocasionar en las comunidades y otros grupos de interés.

En relación a la vulneración de la cadena de suministro, tenemos previsto establecer diferentes mecanismos que ayuden a la prevención de la vulneración de los DDHH, como los Principios Éticos para proveedores, contratistas y colaboradores.

En 2022 a través del sistema de compras no se han identificado proveedores o contratistas que estén violando o poniendo en peligro el cumplimiento de los derechos humanos.



0
DENUNCIAS RELATIVAS
A LA VULNERACIÓN DE LOS
DERECHOS HUMANOS



3.6 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.

Actualmente, contamos con un total de 21 certificaciones de sostenibilidad en Bahía Principe Hotels & Resorts, viéndose reducido el número de las mismas a causa del cierre de algunos hoteles por reforma.

En 2022 la Playa del hotel Bahía Príncipe Grand Tulum obtiene por decimocuarto año consecutivo la acreditación de Playa Certificada otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación AC.

Por cuarto año, hemos sido auditados por Vigeo Eiris, analista externo, con los criterios de conducta empresarial.



Certificaciones



17



4



4



1



GRUPO PIÑERO

04

Colaboración

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y proveedores, así como de las personas 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.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



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.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



4.1 Nuestros colaboradores

Un equipo único

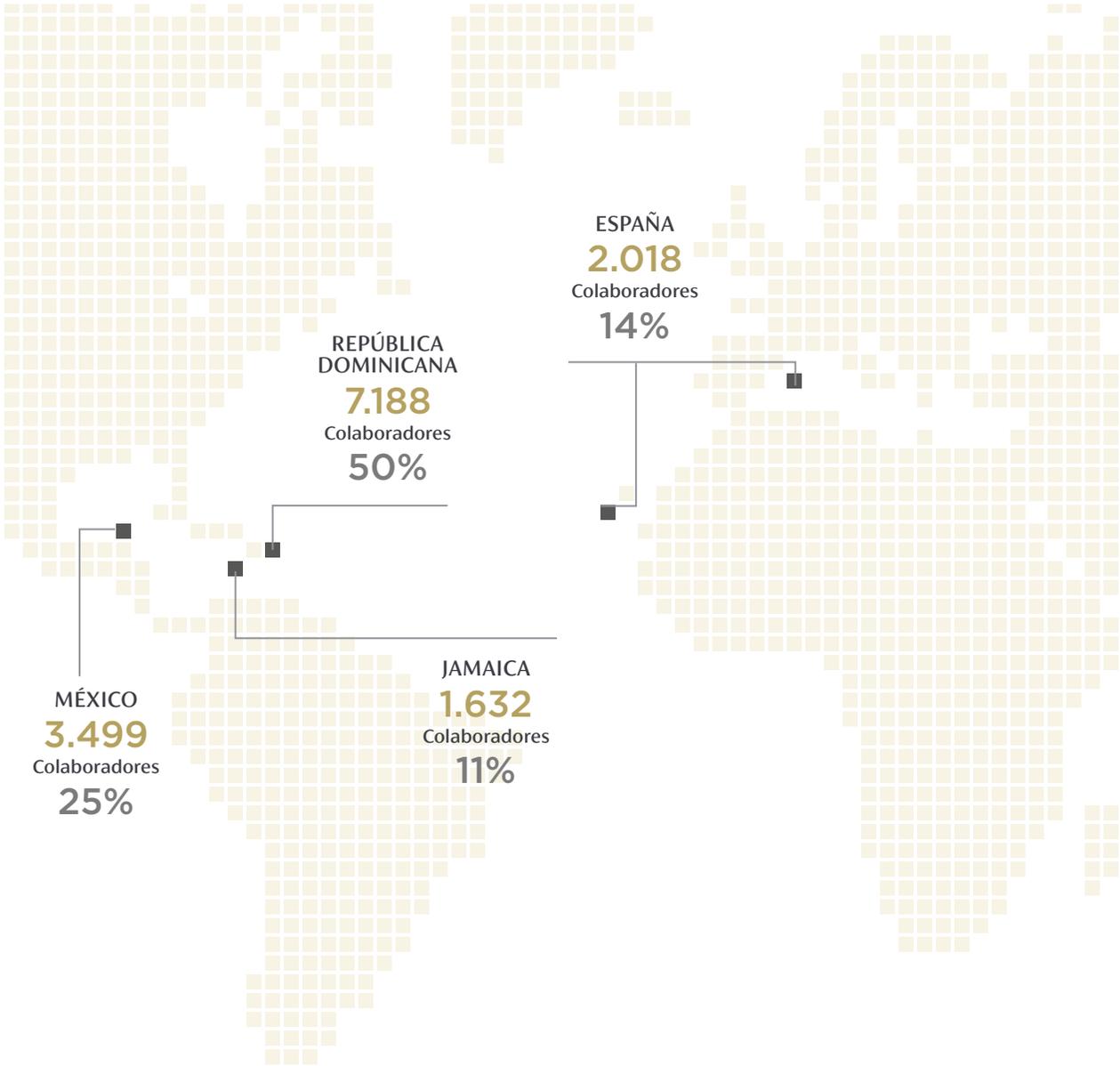
El contexto económico y sanitario durante los últimos años impactó muy significativamente a las operaciones y a nuestros colaboradores, por lo que el 2022 se ha caracterizado por volver a recuperar la actividad y poder volver a la senda de normalidad y alcanzar números en el equipo humano muy similares a 2019.

Renovamos nuestro compromiso con una gestión socialmente responsable de todos nuestros colaboradores, trabajando continuamente en políticas que permitan a nuestros empleados desarrollarse tanto personal como profesionalmente. También garantizamos un entorno de trabajo diverso, seguro y saludable, en el que haya un trato equitativo y justo para todos ellos.

Durante el 2022, nuestra plantilla se ha compuesto por un total de 14.337 colaboradores entre México, República Dominicana, Jamaica y España, de los cuales un 37% son mujeres.

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

Por ello, desde la compañía, fomentamos la contratación indefinida, con lo que podemos decir que, en 2022, el 76% de nuestra plantilla dispone de un contrato indefinido.



76%
Contratos indefinidos



37%
Mujeres



63%
Hombres



158 Directores
2.113 Mandos intermedios
12.068 Personal base



4.1 Nuestros colaboradores

Nuevas formas de trabajo

Durante el año 2022 podemos decir que la modalidad de trabajo híbrido es una realidad en las oficinas corporativas, ya consolidado en 2021, Dicha modalidad favorece la colaboración y la cultura de la compañía.

Control de presencia y desconexión digital

El profesional que hace teletrabajo tiene el derecho a la desconexión digital, y las herramientas, sistemas y procesos deben facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional. El sistema de control de presencia debía evolucionar y facilitar el seguimiento de los profesionales que colaboran sin presencia en las oficinas, ya sea por viaje o por teletrabajo. Por ello, hemos potenciado la implantación y el buen uso de herramientas que faciliten las nuevas dinámicas de trabajo (colaborativo virtual), como en especial Microsoft Teams, cuya utilización ha sido de forma masiva entre el personal corporativo, así como en todos los países que operamos.

En los países con operación cabe destacar la renovación de los sistemas de control de presencia y gestión del portal de colaborador y del portal del responsable, con una implantación en República Dominicana y para España en los centros de trabajo de Tenerife, de un sistema biométrico en los tornos de entrada y salida.

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, continuamos monitorizando constantemente los resultados en materia de salud y seguridad durante este 2022. Así, hemos observado que las cifras relativas a los accidentes de trabajo de nuestros empleados han sido las siguientes:



Mujeres

Total de accidentes	521
Accidentes con baja	176



Hombres

Total de accidentes	499
Accidentes con baja	149

Durante el periodo 2022, los protocolos de salud se han ido revisando y actualizando. Las reaperturas de las propiedades, se han realizado con las máximas consideraciones de seguridad cuidando el bienestar sin descuidar el compromiso con la sostenibilidad de Grupo Piñero.

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.





4.1 Nuestros colaboradores

Programa “Empresa Saludable”

En nuestro compromiso de avanzar con nuestros empleados en materia de salud y seguridad, durante 2022 continuamos promoviendo el programa “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 siguientes líneas de actuación:



13.230
HORAS EN
ACTIVIDADES



4.918
ASISTENTES



INVERSIÓN
527.349€

La inversión realizada hacia este programa en 2022 ha sido de 527.349€, dedicando más de 13.000 horas en acciones y actividades a las que han asistido más de 4.900 colaboradores.



Objetivos y acciones del programa Empresa Saludable

1 Conseguir entornos de trabajo saludables

Áreas de actuación: Mejorar las infraestructuras y adecuar el equipamiento de las instalaciones. La inversión en 2022 ha sido de 464.674€ cuyas principales reformas han sido las mejoras en oficinas de Jamaica, Riviera Maya y Romana (RD), así como rehabilitación de algunas aulas para la formación; y comedores de empleados tanto en el Complejo de Riviera Maya como la palapa principal en el Complejo de Bávaro.

2 Realizar campañas de salud

Áreas de actuación: Reconocimientos médicos, campañas de vacunación y prevención, así como Programas contra el tabaquismo, las drogas y el consumo responsable de alcohol y TICs. Al recuperar la actividad de forma progresiva en las operaciones y destinos, las aperturas con sus bienvenidas son un primer punto de sensibilización de la importancia de la salud de los colaboradores.

3 Fomentar la práctica de hábitos saludables

Áreas de actuación : Fomentar una alimentación sana y saludable, el cuidado del cuerpo y mente mediante deportes y actividades. En cuanto a fomentar hábitos saludables, se han realizado 164 acciones, con 250 grupos, para 4.918 participantes, con un total de 13.230 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.

Se ha lanzado una iniciativa en los equipos de seguridad y salud laboral para compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas entre los diferentes destinos con operación.

Relaciones sociales

Somos conscientes de todos los grupos de interés en los que impactamos, destacando el cuidado de las relaciones con los individuos y con los colectivos, dentro de la organización, así como con los agentes de nuestro entorno. Los representantes de los trabajadores conforman un interlocutor de preferencia en el compromiso de cumplimiento de la legislación vigente en cada país donde operamos, así como con lo establecido en el Pacto Global de las Naciones Unidas al promover medidas para la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Dada la diversidad de geografías y de actividades profesionales que tenemos, los Convenios Colectivos y los representantes de los trabajadores no podían ser menos, presentando diferencias de grupos de interlocutores, por los sectores de actividad (hoteles, agencia de viajes, movilidad eléctrica entre otros) o por la ubicación de los centros de trabajo. Esto es un fiel reflejo de nuestro estricto respeto por la li-

bertad 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 colaboradores 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.

Profesionales afectados por convenios colectivos o pactos sindicales 2022

	Población Media	% colaboradores afectados por país
República Dominicana	7.188	91,56 %
México	3.499	76,13 %
Jamaica	1.632	54,96 %
España	2.018	100 %





37%

PROMEDIO
DE MUJERES EN
LA PLANTILLA



33%

MUJERES EN
EL COMITÉ EJECUTIVO
DE GRUPO PIÑERO



100%

MUJERES EN
EL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN

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.

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.

En la compañía contamos con un **Plan de Igualdad**, este plan recoge los compromisos que asumen las organizaciones en defensa de los trabajadores en materia de igualdad entre hombres y mujeres. En Grupo Piñero establecemos medidas para fomentar la igualdad en diferentes ámbitos de actuación como: contratación, formación, promoción, nivelación, compensación, salud laboral y comunicación. Dicho plan cuenta con normas para un uso del lenguaje no sexista, que garantice la neutralidad de todas las comunicaciones de la compañía.

Comités de Igualdad

Existen comités de igualdad entre hombres y mujeres, con la perspectiva de género en los centros de trabajo de la actividad hotelera, para garantizar el cumplimiento de la normativa en esta materia en España.

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 21 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 2022 continúan participando 4 familias en el programa. No solo con la Fundación ADECCO, colaboramos también con el Grupo SIFU y Coordinadora Balear de Personas amb Discapacitat, para contribuir en el desarrollo y la integración laboral de las personas con capacidades diferentes.

Mejorar la experiencia del colaborador

Crear vivencias emocionantes para nuestros huéspedes implica conocer sus expectativas y prioridades, y nuestros colaboradores tienen un rol clave en todo el proceso. Por ello, conocer la experiencia del colaborador es clave para mejorar esa diferenciación que como grupo vacacional buscamos para ser el referente y obtener el reconocimiento entre nuestros clientes. 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.

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.

El estudio de la experiencia del colaborador es una iniciativa para identificar los momentos de la verdad de cada segmento y colectivo de nuestros profesionales, para revisar cuáles son sus expectativas, identificando las áreas de mejora así como las fortalezas o momentos WOW en los que destacamos satisfaciendo sus necesidades. Abrazamos la diversidad cultural de nuestros colaboradores reconociendo que sus momentos, expectativas, necesidades y prioridades son diferentes, son cambiantes, y precisan del respeto, la colaboración, la pasión, la ejemplaridad y la mejora continua de nuestros valores.

El Leader Coach es la evolución del estilo de liderazgo alineado con los valores de Grupo Piñero y que refuerza que cada profesional tenga un rol relevante y proactivo en su crecimiento y desarrollo profesional, en el que la empresa y su responsable directo le acompañan en un viaje de auto-descubrimiento, de mejora de sus conocimientos, capacidades y desempeño con un enfoque pragmático en su puesto de trabajo, con un entorno de trabajo en el que se facilita la consecución de los objetivos organizativos.

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



Formación

Sabemos que nuestro crecimiento como compañía está firmemente correlacionado con las oportunidades de desarrollo personal y profesional que tienen nuestros colaboradores dentro de la misma.

Es por este mismo motivo por el que les ofrecemos Planes de Formación anuales adaptados a sus necesidades y en los que puedan participar de forma activa. Combinamos un enfoque bidireccional, en dónde ofrecemos contenidos y acciones de libre inscripción para adaptarnos a las necesidades y expectativas de cada colaborador, reforzado por un plan de cobertura de las necesidades de desarrollo y formaciones organizativas en donde se establecen las capacidades actuales y futuras.

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 colaboradores 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 2022, 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.
- ▶ Actividades de sensibilización ambiental.
- ▶ Celebración de días Mundiales ambientales y sociales a través de comunicados internos y externos.
- ▶ Promoción de los hábitos saludables y la mejora del bienestar.
- ▶ Formación continua en materia de prevención de los riesgos laborales.
- ▶ Desarrollo de habilidades para la gestión de recursos y el liderazgo.



239.888
HORAS DE
FORMACIÓN



179.132
ASISTENTES



1.399.412 €
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 2022, se han realizado 1084 promociones internas, lo que significa que un 7,56% de nuestros colaboradores han crecido profesionalmente dentro de la empresa. En este caso, un 31% de las promociones, han correspondido a mujeres.

Hay que destacar la continuación de la iniciativa de formación y desarrollo del estilo de liderazgo, hacia un líder coach, por la que se han realizado diversos programas de formación de liderazgo a varios niveles organizativas y en los diferentes destinos. Esto complementa la iniciativa lanzada durante el 2021 del programa de gestión del talento, con el objetivo de poner al colaborador en el centro, y que tenga un rol de mayor protagonismo en su desarrollo profesional. En dicha iniciativa se establecen unas entrevistas entre el colaborador y su responsable directo, en el que se comentan sus expectativas, necesidades y retos en términos de desarrollo, y se plantean unos objetivos de desarrollo para llevarlos a cabo con un plan de acción que incluya un enfoque multidisciplinar (formación en el puesto de trabajo, desarrollo guiado con formación y auto exploración).

Así mismo la iniciativa de la encuesta de Experiencia del colaborador, con la identificación de los momentos de la verdad y las principales expectativas con un cuestionario específico por cada destino, ha aportado más información sobre las necesidades y retos de nuestros colaboradores, así como con sus intereses y prioridades.

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.



1084

**PROMOCIONES
INTERNAS**



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.

Este ha sido un año de recuperación, y por ende de consecución de los objetivos definidos a principios de año.

Hemos conseguido superar el volumen de compra del año 2019, y mantener las relaciones de confianza y vínculos con nuestros proveedores, especialmente con los que tienen base en los países donde operamos.

Criterios de compra responsable

Actualizamos la Política de bienes y servicios, aprobada por el Consejo de Administración, la cual ha pasado a denominarse Política de compras y contratación de 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.

Como garantía de cumplimiento de la Política de Compra de Bienes y Servicios Responsables de Grupo Piñero, el proveedor se compromete a inscribirse en el “CLUB DE PROVEEDORES PREMIUM DE GRUPO PIÑERO” a través de la plataforma CPOnet y deberá facilitar la información requerida para ser auditada y puntuada según cumplimiento de requisitos legales, medioambientales y de salud y seguridad.

CRITERIOS A TENER EN CUENTA EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

1. Formulario de Admisión
2. Datos del Proveedor (Empresa)
3. Datos Económico-Financieros
4. Datos Laborales
5. Datos Técnicos
6. Requisitos Legales
7. Requisitos Laborales
8. Requisitos Técnicos
9. Requisitos Gestión
10. Requisitos RSC
11. Evaluación Desempeño
12. Huella Carbono (disponible a partir de 2023)

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.



178.215.667 €

VOLUMEN
DE COMPRAS



90%

PROVEEDORES
CON BASE LOCAL

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.

EN 2022 HEMOS DADO CONTINUIDAD A:

- ▶ Compra de equipos de alta eficiencia energética, televisores, minibares, aires acondicionados, luminarias y placas solares, entre otros.
- ▶ Apuesta por productos a granel.
- ▶ Compra de productos de comercio justo.
- ▶ Prohibición de comprar especies en época de veda.
- ▶ Compra de productos biodegradables.
- ▶ Sustitución progresiva de luminarias LED.
- ▶ Eliminación de plásticos de un solo uso.
- ▶ Eliminación de papel impreso gracias a la plataforma Supply Chain.



POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD
COMUNICADAS

95%

a 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.

Realizamos formaciones de sensibilización en materia de sostenibilidad y preparamos unas jornadas didácticas impartidas por nuestro departamento de ESG, donde convocamos a los 20 proveedores con mayor volumen de negocio de las familias de alimentación y bebidas para exponerles los objetivos marcados en Grupo Piñero en materia de sostenibilidad, medio ambiente y sensibilización, a realizar por parte de los proveedores, reforzando el vínculo entre ambas empresas (Bahia Principe - proveedor) profundizando en la importancia de dar buen uso a los recursos naturales del planeta.

Herramienta de cadena de suministro

En el año 2021 se implantó el 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 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.

Seguridad y Salud de proveedores

En 2022, hemos continuado exigiendo el cumplimiento de 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 (WTTTC).

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.

Alianzas con proveedores

Para 2023, tenemos previsto iniciar un Plan de Alianzas con proveedores, con el objetivo de realizar acciones conjuntas para el Desarrollo Sostenible. El diálogo con los proveedores lo iniciamos en las sesiones de sensibilización realizadas en 2022 en materia de ESG.



4.3 Nuestra Comunidad Local

En Grupo Piñero somos conscientes que tenemos la responsabilidad de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, más 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 las mujeres, así como a los niños y jóvenes en riesgo de exclusión.

A estos programas hemos destinado 190.593 € 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 de Naciones Unidas (agenda 2030), 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, ONG, 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 2022 para el Desarrollo Sostenible

Entidad	Proyecto o programas
Sonrisa Medica	Proyectos de Salud
Mallorca Sense Fam	Apoyo a familias y colectivos vulnerables
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 de República Dominicana	Educación, transformando la cadena de valor
Fundación España-Jamaica	Educación, promoción cultural
Fundación Eco-Bahia	Educación ambiental a las comunidades
Asociación de profesionales del Golf - PGA	Promoción del deporte
Agencia de cooperación alemana - GIZ	Biodiversidad - Medio ambiente (Samaná Biodiverso)



España

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

➤ En Bahía Principe Sunlight San Felipe nos sumamos a la jornada benéfica para los damnificados por la erupción volcánica de La Palma. Además, apoyamos con estancias gratuitas a “Sonrisas por la Palma”.

➤ En Bahía Principe Sunlight Costa Adeje fuimos sede un año más, del evento solidario anual organizado por Fast (Foro de amigos del sur de Tenerife), para recaudar fondos destinados a la Asociación Española de lucha contra el Cáncer.

➤ Un año más, colaboramos con Mallorca Sense Fam, asociación que atiende a familias necesitadas a través de la operación Kilo con la entrega de alimentos desde Bahía Principe Sunlight Coral, así como la colaboración económica anual

➤ En Grupo Piñero colaboramos con la guerra de Ucrania, con ayuda económica a Acnur y a Fundación CaixaBank para la compra de una ambulancia.

Salud y seguridad

➤ En Bahía Principe Fantasía Tenerife participamos en la campaña #EfectoDonación, donde muchos colaboradores se sumaron a donar sangre, una magnífica acción altruista y solidaria.

➤ Colaboramos un año más con Sonrisa Médica desde nuestra sede central, una organización que tiene como objetivo transformar el entorno sanitario a través del humor.

Voluntariado corporativo

➤ Nos unimos al programa de voluntariado Fundación CaixaBank, y este año por segundo año, nos sumamos a la iniciativa “El Árbol de los Sueños”, ayudando a cumplir los sueños de niños y niñas en situación de vulnerabilidad, recibiendo un regalo por Navidad.

➤ Colaboradores de las oficinas centrales participaron en Aspace Summer Fest apoyando en la logística del evento y acompañando a niños/as y jóvenes con parálisis cerebral, para que disfrutasen de un gran día.

➤ Colaboradores de Palma de Mallorca colaboraron con el programa de voluntariado de CaixaBank, para la elaboración de un menú para el comedor social Zaqueo.

➤ Un año más colaboramos con el proyecto Coach de la Fundación Exit, con el objetivo de motivar a jóvenes en riesgo de exclusión para que continúen su formación enseñándoles el mundo de la empresa desde dentro.

➤ Participación de los colaboradores en diferentes recogidas de alimentos, ropa, juguetes, alimentos de higiene... para diferentes asociaciones como Mallorca Sense Fam, Asociación Ucraniana de Mallorca, Caritas, etc.



República Dominicana

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

- ▶ Colaboramos dando soporte y ayuda económica a más de 300 familias de nuestros colaboradores damnificados por el huracán Fiona.
- ▶ Entrega de alimentos para los damnificados de la comunidad local a través de Asonahores para colaborar con el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Turismo.

Educación y colaboración con escuelas

- ▶ Con la escuela Rayo de Sol y el Skate Park del barrio marginal de San Luis en Complejo Bahía Príncipe Bávaro, colaboramos en la financiación de las obras de ampliación en el centro educativo.
- ▶ Con el Orfanato Niños de Cristo, Playa Nueva Romana y PGA Ocean's 4, con motivo del II Torneo Bahía Príncipe Open 2022, realizaron una donación de material escolar.
- ▶ Enmarcado en el Día Mundial de la Solidaridad, con varias escuelas y centros educativos como la Escuela El Soco (Romana), Escuela María Álvarez-La Barbacoa (Portillo) y el Centro Educativo Antonio Rodríguez Trinidad (Samaná), así como con asociaciones como la Fundación Pasos de Inclusión o Asociación Asoleste, participamos en la celebración de encuentros navideños y fiestas populares destinados a hacer que los más vulnerables puedan disfrutar de estas fechas especiales.



México

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

➤ Bahía Principe Riviera Maya Resort colaboró en la restauración del puente de Chemuyil para apoyar el arte urbano con temas que resaltan la importancia ambiental, cultural y la vida de los cenotes.

➤ La Fundación EcoBahia, Bahía Principe Riviera Maya Resort y Tulum Country Club, consiguieron recaudar alimentos para entregar a la comunidad maya de San Pedro Coba.

➤ Un año más colaboramos con la Fundación “Mi Último Deseo” para cumplir el sueño de muchos niños y niñas con procesos de salud delicados para que conozcan un lugar maravilloso, y para muchos de ellos su primera vez frente al mar.

➤ Colaboramos con la Fundación Teletón México a través de la participación en el evento de recaudación de fondos y con un espectáculo de entretenimiento y sorpresas para las familias.

Educación y colaboración con escuelas

➤ Enmarcado en el Día Mundial de la Solidaridad, Tulum Country Club y Bahía Principe Riviera Maya Resort colaboran con la Escuela Primaria Matilde Montoya de Chemuyil con trabajos de pintura, retirada de escombros, jardinería y fumigación; así como con el diseño de un mural en la fachada principal, inspirada en la etapa de la niñez, y con la instalación de tres splits de aire acondicionado para sus aulas, que cabe mencionar la estrecha colaboración con algunos proveedores que quieren sumarse a la causa.



➤ Realizamos una caminata ecológica junto la Escuela Telesecundaria “Eleuterio Llanes Pasos” en el Complejo Bahía Principe Riviera Maya Resort con motivo del Día del árbol.

Salud y seguridad

➤ Desde Bahía Principe Riviera Maya Resort realizamos una importante donación a la unidad médica móvil del municipio de Solidaridad, con el objetivo de poder inaugurar el consultorio de odontología, así como reparar el sistema de agua potable para ofrecer de manera gratuita a los ciudadanos con dificultad de acceso a estos servicios.

➤ Junto con la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM), apoyamos para la compra de una ambulancia totalmente equipada para Cruz Roja Mexicana en la delegación de Playa del Carmen.

Jamaica

Apoyo a familias y colectivos vulnerables

- ▶ Nuestros compañeros jamaicanos realizaron una carrera de 5 kilómetros cuyos fondos se donaron a una sociedad contra el cáncer.

Educación y colaboración con escuelas

En Bahia Principe Jamaica Resort contribuimos con las siguientes acciones:

- ▶ Con la escuela "Hoolebury Primary and Infant School, se llevaron a cabo varias acciones sociales como la entrega de material escolar para el inicio del curso escolar y la mejora de las aulas, realizada por el personal del hotel. Por otra parte, también se colaboró con la realización de diagnósticos auditivos y del habla, así como donación de material tecnológico.
- ▶ Con la escuela Discovery Bay High, hemos contribuido en la coordinación de la donación de artículos deportivos, realizada por SeakAid del Reino Unido, organizando una fiesta para la entrega de dicha donación.

Salud y seguridad

- ▶ Colaboramos con el Hospital St Ann's Bay en la mejora de las instalaciones, renovando y remodelando varias estancias del centro, enmarcado en el Día Mundial de la Solidaridad.



Promoción cultural

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

Este año, hemos retomado con más fuerza la promoción cultural ya que ha sido un año de recuperación de la actividad, a través de las siguientes actuaciones:

Mercadillos locales, fiestas de representación de la cultura de los destinos, rincones gastronómicos, fiesta de Muertos en los hoteles de México y excursiones que fomentan el Patrimonio Natural y Cultural de los destinos.

En nuestro proyecto de conceptualización de Cayo Levantado Resort, la cultura local ha sido un pilar fundamental, junto a medio ambiente y Bienestar.

También hemos iniciado nuevos shows culturales para consolidar nuestra oferta de entretenimiento en Bahía Principe Hotels & Resorts.



Asociaciones empresariales con las que colaboramos

País y entidad	País y entidad	País y entidad
España	República Dominicana	México
Asociación Balear de la empresa familiar, ABEF	Asonahores	Coparmex
Asociación para el desarrollo	Asociación y empresa turística de Samaná, Athesa	Asociación de hoteles Riviera Maya
Exceltur	Asociación de hoteles y proyectos turísticos de la zona Este	Asociación hoteles de Tulum
Turistec	IAGTO	Asociación campos de Golf Riviera Maya
Conestur	Cluster de Samaná	Comité cuenca Tulum
Asociación hotelera Playa de Palma	Punta Cana Promise	
Federación Empresarial Hotelera de Mallorca-FEM	ADETI	
Asociación hotelera de Magaluf		
Agrupación de cadenas hoteleras de Baleares		
Sociedad Civil Balear		
Asociación hoteleras y extrahoteleras de Tenerife, Asotel	País y entidad	País y entidad
Servicio de promoción exterior de Tenerife	Jamaica	Internacional
	Jamaica Hotel & Tourist Association JHTA	Asociación de inversores hoteleros, Inverotel



GRUPO PIÑERO

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 Medio Ambiente

Comprometidos con la lucha contra el Cambio Climático

En Grupo Piñero somos conscientes del problema que representa hoy en día el cambio climático y la incidencia que sobre el mismo tienen las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Desde el año 2016, tenemos un fuerte compromiso con la gestión eficiente de los recursos del entorno donde estamos ubicados, ya que somos conscientes de los efectos que nuestra actividad tiene en el medio ambiente. Por ello, trabajamos para conseguir adaptar nuestra gestión a los riesgos climáticos, creando un modelo de negocio limpio y circular que administre de forma óptima los recursos.

En Grupo Piñero impulsamos un modelo de gestión respetuoso con el entorno que garantice la gestión sostenible de los recursos, que conserve su riqueza y que influya positivamente en el clima. Para lograr estos objetivos trabajamos en la generación de un impacto positivo mediante compromisos adquiridos, como la disminución de la huella de carbono en un 60% en 2030, alcanzando la 'Neutralidad 0' en 2050, la reducción del 50% de los residuos en 2030 y 'Vertido 0' en 2050, así como proteger, conservar y planificar el 100% del capital natural.

Queremos dar un paso adelante en nuestro modelo de gestión, a través de una tecnología innovadora, progresando en la eficacia y sostenibilidad de todos los procesos con el propósito de garantizar un mejor desempeño ambiental.

Nuestras líneas de trabajo:



CLIMA Y ENERGIA

Avanzamos hacia la eficiencia energética y la descarbonización de la actividad



CIRCULARIDAD

Procuramos la gestión óptima de procesos y recursos para minimizar la generación de residuos.



CAPITAL NATURAL

Trabajamos para garantizar la gestión sostenible de los activos naturales donde están ubicados nuestros hoteles, residenciales y campos de Golf.

Nuestra responsabilidad con el Medio Ambiente

Continuamos con nuestro compromiso con el Planeta realizando este 2022 una inversión ambiental de 2.736.024€.

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 Principe Hotels & Resorts, ello nos permite evaluar de forma sistemática y objetiva la correcta implantación de las medidas establecidas por el sistema de gestión.

Además, durante 2022, hemos continuado trabajando en la implantación de los procedimientos operativos con el objetivo de estandarizar las evaluaciones que llevamos a cabo y garantizar unos estándares homogéneos para todos nuestros establecimientos.

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, 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.

De esta forma, comprometidos con el medio ambiente, participamos en una Visión Talk, con el lema "Sustainability is Good", organizada por la revista Mercado denominada: Impulsando la Conservación y Sostenibilidad del entorno, en la cual participó nuestra Global Director ESG en República Dominicana.

Durante estos años hemos ido desarrollando un Plan de Acción en materia de comunicación y formación, con acciones específicas para concienciar a nuestros colaboradores y clientes en buenas prácticas ambientales.

Para colaboradores y clientes

Como en años anteriores, nos hemos sumado a la celebración de los siguientes Días Mundiales

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

Para nuestros colaboradores

Hemos dado continuidad al plan de sensibilización y formación en materia ambiental.

Para nuestros clientes

A través del movimiento Somos Ecoístas se ha aumentado la sensibilización en materia ambiental en 2022. Dichas acciones se realizan a través de páginas webs, RRSS, comunicados a medios, así como en todos los establecimientos hoteleros, residenciales y campos de Golf.

Por otra parte, informamos a nuestros clientes acerca de actividades culturales y en entornos naturales que se llevan a cabo en la comunidad local.

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".

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.

Del mismo modo, este año 2022 participamos en la conferencia internacional "Transformando el Turismo. Destinos del futuro" organizada por el Programa de Naciones Unidas para el Medio ambiente, que reunió en República Dominicana a expertos en turismo, nacionales e internacionales y líderes del sector público y privado, que se dedican a promover el turismo sostenible a nivel mundial y, en particular, a acelerar el cambio hacia modelos de turismo circular y de bajas emisiones en países del hemisferio norte y sur.



Día Mundial del Medio Ambiente

Celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente en todos los destinos y en todos los negocios. En nuestras oficinas corporativas en Palma de Mallorca, se celebró una jornada muy interesante de la mano de José Luis Gallego, un reconocido naturalista y periodista ambiental que nos compartió sus conocimientos y su visión sobre la problemática ambiental global a la que nos enfrentamos en los próximos años, así como los riesgos que existen para los negocios. Como colofón de la jornada, y como inicio de esta campaña, nuestra Presidenta hizo los honores plantando el primer árbol que sumaría.

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, activamos la campaña "Una persona, un árbol", donde promovemos una acción conjunta con impacto positivo y real para toda la sociedad comprometiéndonos a plantar un árbol por cada persona que forma parte de esta gran familia, intentando llegar al objetivo de plantar 14.000 árboles durante todo el año hasta la siguiente celebración de este día mundial. Con esto pretendemos visibilizar la importancia de trabajar de manera conjunta en favor del planeta, así como poner en valor los importantes beneficios ambientales que se consiguen si cada uno de los ciudadanos se compromete a plantar un árbol.

Todos nuestros destinos se han unido al reto, y han llevado a cabo diferentes actividades, tanto con clientes, con los más pequeños o con los colaboradores. Llevamos a cabo diferentes acciones relacionadas con el cuidado de nuestra tierra, entre ellas:

- Compañeros de Playa Nueva Romana celebraron la campaña plantando árboles en nuestro campo de golf PGA Ocean's 4.

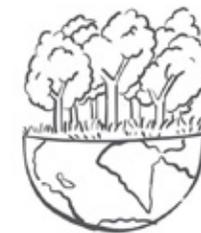
- En Bahía Príncipe Fantasia Tenerife recibimos al aula de tránsito a la vida adulta del Colegio Echeyde quienes también se sumaron a nuestro reto porque los más pequeños también son ecoístas!

- Un gran grupo de 100 voluntarios (colaboradores, personal de medio ambiente y comunidad de San Rafael Boca de Yuma) sembraron alrededor de 400 árboles en una actividad realizada junto con el ministerio de medioambiente de la República Dominicana.

- Compañeros de los complejos de Bávaro, La Romana y Playa Nueva Romana, plantaron 410 árboles, en colaboración con la dirección provincial de Medio Ambiente y Recursos Naturales de La Altagracia.

- Compañeros de Soltour Travel Partner de oficinas centrales, en Palma, plantaron más de 30 árboles en el bosque de la sierra de Tramuntana. El objetivo era reforestar con árboles autóctonos las zonas del bosque que lo necesitan.

Y junto estas acciones, muchas otras que hacen que sigamos sumando.



Una persona.
Un árbol



Pensar en ti
es la única
manera.

Sé ecoísta

Somos ecoístas
We are ecocentric

Movimiento Somos Ecoístas

Seguimos impulsando nuestro compromiso con el medio ambiente y con la lucha contra el cambio climático, con el movimiento **“Somos Ecoístas”**, a través del cual damos a conocer la estrategia de sostenibilidad medioambiental e invitamos a nuestros stakeholders a participar y sacar el ‘ecoísta’ que todos llevamos dentro.

El movimiento surge con el objetivo de sensibilizar a la sociedad e invitarles a realizar pequeñas acciones individuales para conseguir un gran impacto. Un movimiento que va dirigido a todo aquel que sienta que este planeta es SUYO.

Para difundir el movimiento “Somos Ecoístas” hemos creado la página web www.somosecoistas.com, que recoge parte de la estrategia de sostenibilidad medioambiental, los principales hitos conseguidos, nuestros compromisos a futuro y un decálogo para ser un buen ‘ecoísta’.

Apostamos por un sistema de tarjetas de visita virtuales que refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad, medio ambiente y digitalización.

Además, evolucionamos con paso firme en nuestro proceso de digitalización, firmando un acuerdo con BWD disponiendo de nuevos procesos que nos permiten la integración automática de los datos de las facturas, y por consiguiente eliminamos la necesidad de imprimirlas en papel.

Enmarcado en nuestro movimiento, y dentro del programa de Biodiversidad, trabajamos en el ‘Proyecto Samaná Biodiverso, Limpio y Sostenible’ que tiene como objetivo posicionar la región de República Dominicana como un destino ecológico a través de actividades de educación ambiental, restauración y proyectos piloto de gestión de residuos. Se trata de una iniciativa, impulsada por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo alemán (BMZ) e implementada por Grupo Piñero y Coo-

peración Alemana para el Desarrollo (GIZ).

A través de esta alianza público-privada, en la que han participado diferentes actores como la empresa Viva Wyndham, CEBSE, el ‘Proyecto Caribe Circular’ y el ‘Programa Biodiversidad y Negocios’, estos últimos de GIZ, se busca sensibilizar a los diferentes stakeholders sobre los beneficios proporcionados por la biodiversidad e impulsar así su preservación.

En las próximas fases del proyecto se llevarán a cabo medidas para fomentar la educación ambiental en varios colegios de la zona, la conservación y la recuperación de los recursos naturales en la provincia de Samaná y se dará respuesta a una de las principales necesidades ambientales como es la gestión de los residuos en la región.

“Un buen ecoísta no nace, se hace”.

Algunos tips muy “ecoístas”

- Proponemos consejos para disfrutar una navidad “ecoísta” y responsable: materiales reciclados para envoltura de regalos, reutilización de materiales para la decoración, bombillas LED para disminuir la contaminación lumínica o practicar un consumo responsable fomentando la adquisición de productos de proximidad.



- Proponemos la “maleta ecoísta” para las vacaciones: llevar protectores solares biodegradables amigables con el ecosistema marino, utilizar tu propia botella o llenar el neceser de productos sin plástico, son algunas de las recomendaciones.

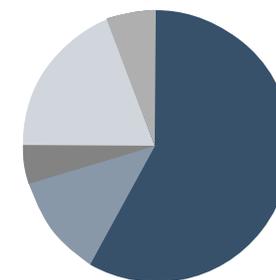


 **Gestión de la Energía**

En el marco de nuestro Plan estratégico de Sostenibilidad 2021-2030, en Grupo Piñero trabajamos en materia de Energía y Clima, articulando proyectos encaminados a la instalación de energía fotovoltaica, la contratación de energía con Garantía de Origen renovable, el fomento de la movilidad sostenible, la modernización de los equipos energéticos, la monitorización de los puntos de consumo y la automatización de procesos e instalaciones con consumo energético.

Avanzamos hacia la descarbonización de la actividad con el objetivo de reducir un 60% las emisiones de gases de efecto invernadero para 2030. Por ello, apostamos por la reconversión del mix energético hacia un 100% de abastecimiento de energía de origen renovable. Del mismo modo, implementaremos tecnología para conseguir una mayor eficiencia energética en nuestras infraestructuras para reducir un 40% el consumo energético.

	2021	2022	% Variación
Electricidad	94.116.910	145.273.193	47,7%
Energía Calorífica	9.982.002	9.351.666	-6,3%
Energía Frigorífica	20.524.628	32.221.613	57,0%
Gas licuado	12.285.288	22.148.506	80,3%
Gas natural	-	177.500	
Propano	11.801.564	17.704.943	50,0%
Gasoil	4.730.823	4.617.525	-2,4%
Gasolina	3.083.771	2.830.466	-8,2%
TOTAL KWH	156.524.986	234.325.413	49,7%
Consumo/estancia	46,38	30,17	-35,0%



- Electricidad
- E. Frigorífica
- E. Calorífica
- Gases
- Combustibles

* Todos los datos se expresan en Kwh-equivalentes





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.

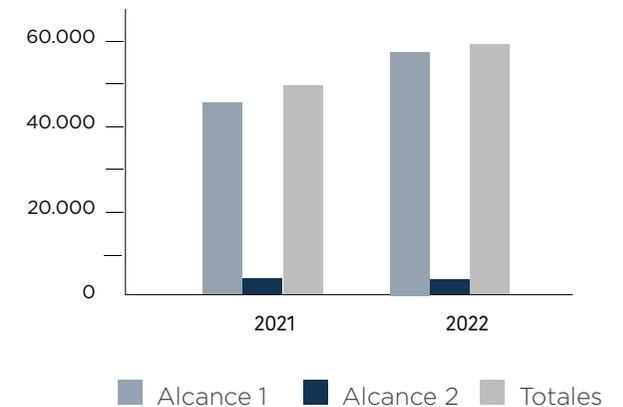
Nuestro objetivo estratégico es conseguir la descarbonización total de nuestras actividades en 2050, en línea con la hoja de ruta marcada por la Unión Europea para ese año. De cara a los próximos, tenemos el objetivo de reducir nuestras emisiones de carbono un 60%, según nuestro compromiso con la Agenda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

	2021	2022	% variación
Alcance 1*	40.452	59.832	47,9%
Alcance 2*	1.954	1.864	-4,6%
Emisiones totales*	42.407	61.697	45,5%
Emisiones/estancia**	12,57	7,94	-36,8%

*Datos expresados en Toneladas de CO₂.

** Datos expresados en Kg CO₂/estancia

Este año 2022 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. Y aunque refiriéndonos a consumos veamos un aumento en las toneladas de CO₂, podemos ver el avance tan grande que estamos haciendo ya que nuestras ratios por estancia han disminuido notablemente, y éste es por el camino que queremos continuar.





Movilidad Sostenible

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, sino también para mejorar la calidad del aire de nuestros complejos hoteleros, residenciales y campos de golf, donde lo consideramos un aspecto vertebrador.

Nuestro propósito es tener un modelo de desplazamiento que sea eficiente y respetuoso con el medio ambiente con el objetivo de conseguir que el 100% del transporte sea sostenible.

Pero no solo apostamos por la movilidad sostenible en nuestra operativa en Living Resorts, sino 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 y Emos.

Podemos destacar que prácticamente el 90% de los vehículos de transporte de clientes en Bahía Principe Hotels & Resorts son eléctricos, así como el 100% de vehículos a disposición del cliente en Bahía Principe Golf.

En 2022, incorporamos 170 buggies eléctricos de última generación en nuestros campos de golf en República Dominicana y México, enmarcado en nuestra apuesta por la innovación y por avanzar hacia la eficiencia energética y la descarbonización, contribuyendo así a la lucha contra el cambio climático.



90%

VEHÍCULOS ELÉCTRICOS
PARA TRANSPORTE DE
CLIENTES EN HOTELES



 **Circularidad**

 **Gestión de Residuos**

Con el fin de consolidar un modelo productivo circular que consiga disminuir los residuos en 2030 en un 50% y garantizar el vertido 0 en 2050, desde 2016 trabajamos en la implantación de un Sistema de Gestión de Residuos Reciclables. Así, gracias a este programa, hemos logrado recuperar en siete años más de 21.000 toneladas de residuos reciclables. Una cifra que, además, supone la disminución entorno a un tercio de la cantidad de residuos que acaban en un vertedero.

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.

En paralelo, y con el fin de conseguir los objetivos definidos para 2030 y 2050, Grupo Piñero ha comenzado a trabajar en el desarrollo de su Plan Estratégico de Economía Circular. Precisamente en este ámbito, el Hotel Bahía Príncipe Costa Adeje se ha adherido recientemente a un proyecto piloto de economía circular impulsado por la patronal ASHOTEL el Cabildo de Tenerife, la Cooperativa de agricultores ASAJA y varios Ayuntamientos canarios, como los de las localidades de Adeje y Puerto de la Cruz.

Además, iniciamos dos proyectos piloto de compostaje en República Dominicana, en concreto en el hotel Bahía Príncipe Grand El Portillo y Complejo Bahía Príncipe Bávaro.

	2021	2022
Reciclables	1.664.135	4.135.011
Metales	84.821	239.859
Papel	467.771	945.161
Plásticos	158.196	528.914
Vidrio	953.348	2.421.077
R. Peligrosos	77.804	83.971
Organicos	836.098	585.419
Valorizables	244.564	468.990
Aceite	109.334	199.116
Madera	56.450	-
Textiles	78.780	269.874
Total	2.822.601	5.273.391
Residuos/est	0,84	0,68

Nuestra hoja de ruta en circularidad es la siguiente:

- Creación del departamento de economía circular (2023/24)
- Plantas de compostaje en todos nuestros hoteles/complejos (2023/25)
- Eliminación de plásticos de un solo uso (2025)
- Planta biodigestión de residuos orgánicos en Cayo Levantado (2023)
- Planta de clasificación de residuos reciclables en Cayo Levantado (2023/24)
- Apoyo a los agricultores para el manejo sostenible de los cultivos (colaboración con la GIZ) (2023/24)
- Creación de áreas de compostaje de residuos vegetales en todos los hoteles/complejos (2023/24)



Gestión del Agua

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

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

En particular se realizó una medida de ahorro energético (MAE) para reducir el consumo de agua caliente sanitaria (ACS) y agua helada, mejorando la distribución de uno de los centros de República Dominicana, con la consecuente reducción de emisiones de CO₂.

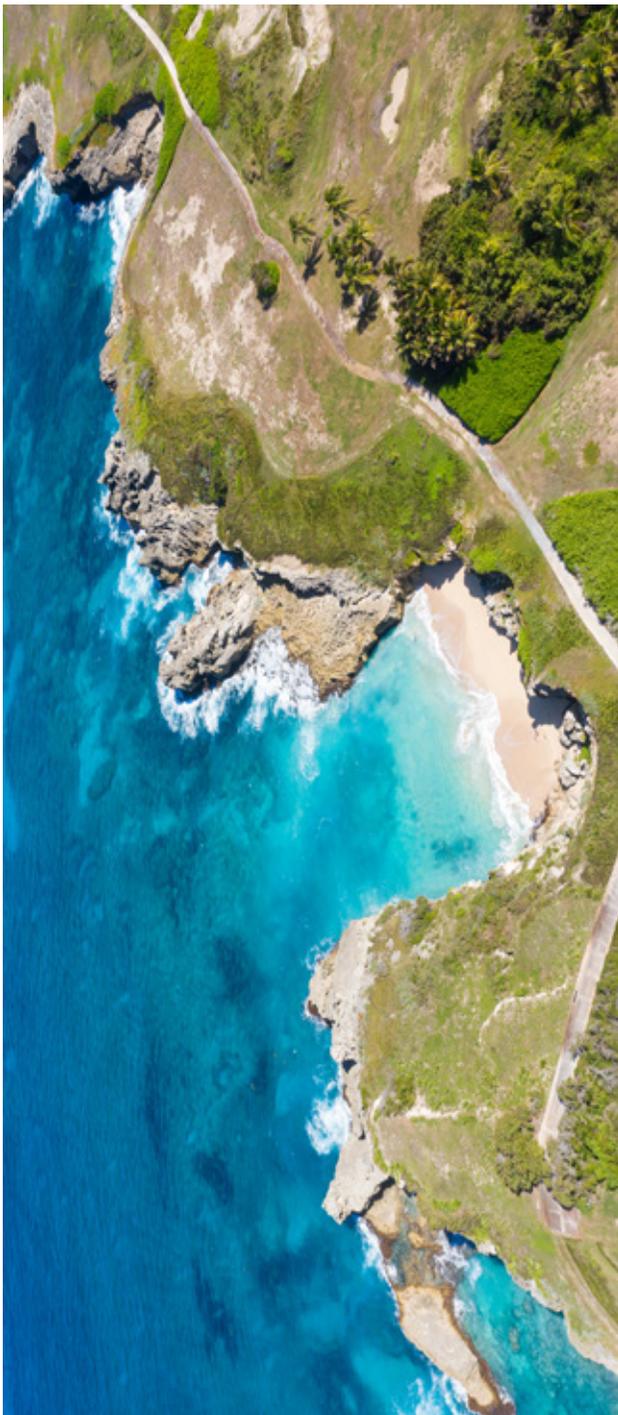
Nuestros compromisos en este sentido son:

- 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.
- 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.

- 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
- 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.

	2021	2022	% variación
Total consumo en m³	5.982.645	8.680.814	45,1%
Consumo / estancia	1,77	1,12	-37,0%





Plan de Gestión Integral del Litoral

Desde el año 2015 trabajamos para mejorar la gestión de nuestro negocio dirigiendo las actividades hacia un modelo sostenible, trabajando en línea con los requerimientos internacionales y las necesidades actuales, centrados en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados para el horizonte 2030 por la Organización de Naciones Unidas.

Durante estos años, nos hemos centrado en mejorar las relaciones con nuestros grupos de interés, involucrando a todos los actores de nuestra cadena de valor, para reforzar nuestro desempeño y actuar como un agente multiplicador dentro de la industria turística.

En 2019, y con un programa de cuatro años, lanzamos nuestro Plan de Gestión Integral del Litoral, un proyecto de acción encaminado a mejorar la planificación y gestión del capital natural existente dentro de nuestras propiedades, con el fin de conseguir unos territorios más integrados, responsables, inteligentes y, por tanto, sostenibles.

El proyecto se desarrolla en tres principales áreas de actuación: el entorno socioeconómico, el sistema playa-duna y el medio acuático. Todas las acciones han sido agrupadas en 4 programas, correspondientes a cada una de las temáticas abarcadas.

AGUA - PLAYAS - PAISAJE - BIODIVERSIDAD

Alianzas





Programa “Agua”

Objetivo principal

Optimizar el uso del agua en las propiedades y apoyar a las comunidades para lograr un uso sostenible de este importante recurso.



Lineas de trabajo:

- Componente hidrogeológica de las propiedades
- Optimizar los procesos de tratamiento de las aguas residuales para su reutilización
- Reducir los consumos
- Mejorar los sistemas de monitoreo
- Aumentar la conciencia de los usuarios

Hitos

- Mejora planta tratamiento Portillo
- Ampliación Planta de Tratamiento de Playa Nueva Romana
- Estudio de riesgos frente al Cambio Climático en Playa Nueva Romana
- Mejora planta tratamiento Cayo Levantado



Programa “Playas”

Objetivo principal

Optimizar la gestión de las playas para asegurar la disponibilidad de las mismas a largo plazo para su uso turístico.



Lineas de trabajo:

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

Hitos

- Ordenación y regeneración de la playa en Playa Nueva Romana
- Restauración de playa Honda, creación de un arrecife artificial y restauración de praderas marinas en Cayo Levantado
- Restauración de la vegetación y ordenación en Portillo
- Restauración de la vegetación y mejora del funcionamiento de la playa en Bávaro
- Recuperación de arena en las playas de Bávaro y Riviera Maya
- Estudio actuación ambiental en la playa de Jamaica



Programa "Paisaje"

Objetivo principal

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.

**Líneas de trabajo:**

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

Hitos

- ▶ Ampliación del vivero de planta nativa en Playa Nueva Romana
- ▶ Rescate de flora y creación de una nueva ruta botánica en Playa Nueva Romana
- ▶ Restauración del paisaje nativo en Cayo Levantado
- ▶ Ampliación del vivero de planta nativa en Portillo
- ▶ Creación de un área de compostaje en Portillo
- ▶ Ampliación y mejora del vivero de Bávaro
- ▶ Creación del área compostaje en Bávaro



Programa "Biodiversidad"

Objetivo principal

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.

**Líneas de trabajo:**

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

Hitos

- ▶ Proyecto Samaná Biodiverso (colaboración con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ)
- ▶ Fundación Ecológica Eco-Bahía en República Dominicana
- ▶ Proyecto Paisaje y Ballenas en Samaná (binocular turístico, señalética) en Playa Nueva Romana
- ▶ Proyecto de restauración del ecosistema nativo
- ▶ Mejora del estado ecológico de los humedales
- ▶ Reintroducción de iguana
- ▶ Fomento de polinizadores e insectívora



5.2 Fundación *Eco-Bahia*

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

Desde sus inicios en 1999, trabaja cada día en concienciar a clientes y colaboradores del complejo, 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 a la actividad turística en el entorno.

Propósitos de la Fundación

- Ser un referente para la conservación de los recursos naturales en los destinos donde desarrolla su actividad Bahía Principe Hotels & Resorts y lograr la mejor integración del desarrollo turístico con el medio ambiente.
- Planear y desarrollar proyectos de carácter ambiental que fomenten la aplicación de acciones para la conservación, el mantenimiento y la mejora de los recursos naturales.
- Fomentar la conciencia ambiental a través de la promoción, ejecución y difusión de acciones que permitan proteger y conservar el ambiente y su biodiversidad.

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

Tobías Lasser

eCo-Bahia
FUNDACIÓN ECOLÓGICA



Conservación de
ecosistemas marítimo-costeros



Conservación de ecosistemas marítimo-costeros.

Vela 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.

Este año realizamos primeros acercamientos con OCEANUS, A.C. para desarrollar un Programa de restauración de arrecife coralino, el cual se ejecutará en 2023.



Conservación de
áreas naturales



Conservación de áreas naturales.

En la biodiversidad que rodea al complejo, Eco-Bahía realiza labores para la conservación de especies nativas de flora protegida, potenciando la salud de las áreas naturales existentes a través del control de especies invasoras, la restauración de espacios y la limpieza de residuos.



Monitoreo y protección
de la fauna



Monitoreo y protección de la fauna.

La ubicación de la propiedad en mitad de la selva permite un gran contacto entre la actividad turística y la fauna silvestre. La fundación fomenta acciones que permiten cuidar la integridad de la fauna que se desplaza libremente dentro del complejo y el cuidado de sus hábitats. Se enfoca en la atención, monitoreo y campañas de sensibilización.



Educación y divulgación ambiental



Educación y divulgación ambiental.

La fundación cuenta con un espacio de interpretación para los visitantes, el cual se compone por distintos elementos que funcionan como herramientas para sensibilizar y adquirir conocimientos y generar concienciación sobre la importancia de cuidar la naturaleza. Trabajamos con distintos sectores: Visitantes nacionales y extranjeros, estudiantes de distintos niveles educativos y colaboradores.

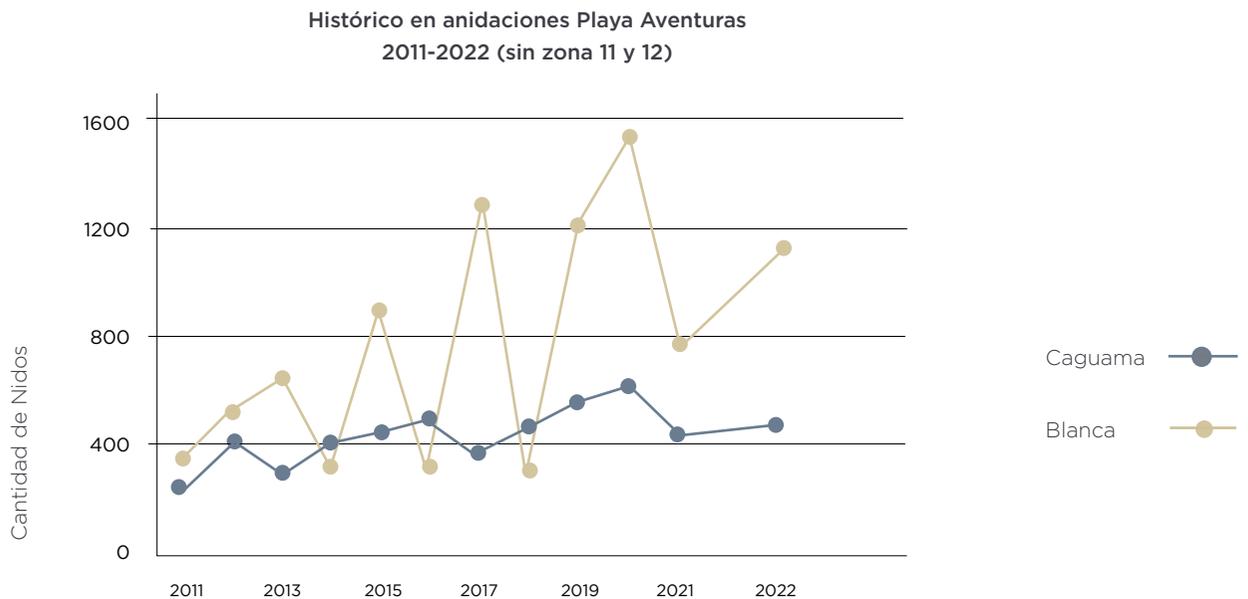
Inspirada por las tortugas

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

Desde que se registran los datos, la Fundación ha logrado liberar más 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 este 2022, se logró asegurar 1.621 nidos en la playa de tortuga Caguama y tortuga Verde (localmente conocida como tortuga Blanca).



Resultados 2022



Conservación de ecosistemas marino-costeros

Participamos en el programa de marcaje que Flora y Fauna y Cultura de México, A.C. lleva a cabo en el estado con hembras adultas

146.969

PROTECCIÓN DE TORTUGAS MARINAS

1.621

NIDOS MANEJADOS

97% 171

AVISTAMIENTO DE HEMBRAS HEMBRAS MARCADAS



Conservación 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.

10.337

PLANTAS NATIVAS EN LA UMA

960

PLANTAS PARA REFORESTAR

5

LIMPIEZAS DE PLAYAS

2

LIMPIEZAS DE CUEVAS

704

KILOS DE RESIDUOS SÓLIDOS RECOLECTADOS



Monitoreo y protección de la fauna

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

1.207

ATENCIÓN A ANIMALES SILVESTRES Y DOMÉSTICOS

270

ATENCIÓN A PANALES



Educación y divulgación 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.

2.102

PARTICIPANTES EN RECORRIDOS ECOLÓGICOS

1.213

CLIENTES RECORRIDO ECO-BAHIA

889

CAMINATA KIDS CLUB

1.200

COLABORADORES

537

ESCOLARES



GRUPO PIÑERO

06 | Pasión

Los clientes, nuestra Pasión. Innovamos a través de la puesta en marcha de proyectos y servicios pioneros y potenciando la digitalización

Colaboración y ODS vinculados





6.1 Nuestros Clientes

Pasión por nuestros clientes

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

El año 2022 ha significado la recuperación mundial de la Covid-19, como compañía hemos continuado trabajando en las siguientes líneas de actuación:

- ▶ Seguridad y Salud
- ▶ Servicio de atención al cliente
- ▶ Canales de venta directa en Bahia Principe Hotels & Resorts.
- ▶ Programa de Fidelización del cliente, My Bahia Principe

Seguridad y Salud

Garantizar la salud y la seguridad de nuestros clientes siempre ha sido un aspecto clave para lograr su satisfacción, es por este motivo que, 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: se han realizado simulacros, las inspecciones periódicas, así como las correspondientes certificaciones y planes de emergencia, auditorías higiénico sanitarias y análisis microbiológicos relativos a los productos y servicios que ofrecemos.

Con el fin de dar seguimiento a la implantación y análisis de resultados de auditorías, se creó en 2020 el Comité Corporativo de Seguridad y salud, que tiene como objetivo garantizar la máxima seguridad en todo el ciclo del viaje del cliente, adaptado en 2022 ya que el Covid 19 no ha sido prioridad.

Funciones:

- ▶ Análisis de las auditorías en las diferentes unidades de negocio de:
 - Auditorías Higiénico –Sanitarias.
 - Análisis microbiológicos.
- ▶ Seguimiento del funcionamiento de los comités de seguridad y salud en las diferentes unidades de negocio.



6.1 Nuestros Clientes

Principios de actuación de los protocolos de seguridad y salud

Como en años anteriores la estrategia de evolución de nuestras operaciones ha continuado basándose en 4 principios de actuación, con un hilo conductor para la aportación de valor en cada una de las interacciones con el cliente que iniciamos en el momento de la Covid-19.

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 social 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.

Seguridad y salud

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

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.

Con esta herramienta analizamos el cumplimiento de los procesos de producción.

Por otra parte, también llevamos a cabo análisis de alimentos, agua de servicio, hielo y piscinas con el fin de asegurar la salubridad de nuestros productos finales ofrecidos.

Dichas auditorías higiénico-sanitarias supervisan y evalúan el grado de implantación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control. Durante el 2022, se han llevado a cabo las siguientes:

Auditorías higiénico-sanitarias	2021	2022
Seguridad alimentaria	182	246
Piscinas	13	16
Agua de red y legionela	13	16

Análisis microbiológicos

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

	2021	2022
Alimentos	630	1.515
Superficies	229	134
Agua potable	1.559	737
Manos	212	134
Piscinas		1.498
Legionela		319
TOTAL	2.630	4.337

En 2022 hemos aumentado considerablemente el número de auditorías respecto 2021, ha sido un año de actividad de todos los hoteles de la cadena. En dichas auditorías hemos dado prioridad a los alimentos y piscinas, quedando otras partidas, como las superficies o aguas, ligeramente reducidas, aunque manteniendo los mínimos legales. Por otra parte, hemos incluido el análisis de piscinas y legionela.

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 hoteleros.

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.





Atención al cliente

Atención al cliente a través de las diferentes herramientas de medición del servicio

Para nuestra compañía el servicio de atención al cliente es tan importante como la calidad de los productos y servicios que les ofrecemos. Es por ello, que contamos con diferentes herramientas para medir la calidad del servicio que ofrecemos como: la gestión de quejas y reclamaciones, la encuesta de satisfacción, así como el monitoreo constante de lo que se habla de nosotros. Todo ello, nos permite conocer que piensa y que espera nuestro cliente, y en base a ello, mejorar nuestros productos y servicios.

Reputación online

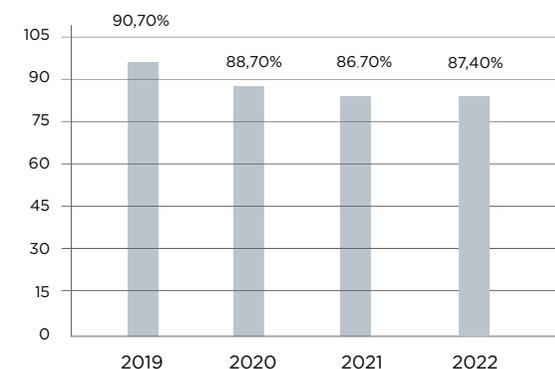
Conscientes de la repercusión que nuestra huella digital puede crear en nuestra reputación, trackeamos el posicionamiento que tenemos en la red. Es por este motivo por el que constantemente controlamos que nuestro Global Review Index -GRI- se mantenga en un posicionamiento destacado sobre la competencia. Según la información recogida durante el 2022, el GRI ha sido de 87,40% y conseguimos un Net Promoter Score de 27,31 que nos indica el ratio de clientes que repetirían con nosotros y nos recomendarían a sus amigos y familiares.

Instrumentos de gestión interna

Con el objetivo de detectar aspectos críticos y diseñar planes de acción, que nos permitan garantizar la calidad ofrecida a nuestros clientes en la ejecución de nuestros servicios, así como avanzar la prestación de los mismos, hemos establecido un sistema para la planificación y realización de auditorías de calidad.

Realizamos auditorías periódicas internas para verificar el correcto funcionamiento de nuestros procesos. Su puesta

en marcha supone la aplicación de una serie de procedimientos que ayudan a establecer la calidad como método habitual de trabajo dentro de la organización.



GLOBAL
REVIEW
INDEX



87,40%
ÍNDICE MEDIO

Auditorías realizadas

	2021	2022
Caribe	716	3.849
España	171	511
Total	887	4.360

Canales de venta directa Bahia Principe Hotels & Resorts

La venta directa de habitaciones de hotel ha sido un desafío durante estos años. Por ello, el canal directo se ha adaptado y ha desarrollado nuevas estrategias para atraer a los huéspedes en un mercado cada vez más competitivo. La Venta Directa, tanto a través de la web como en el Call Center, en 2022, han continuado con las tendencias de crecimiento que llevaba en los años anteriores.

Podemos destacar:

- Definición de un lenguaje común para los equipos y departamentos del customer journey, ello nos ha permitido entender de forma global e inequívoca al cliente, así como un mejor seguimiento de qué está ocurriendo y por qué.
- El Proyecto de "Ring-Ring", que consiste en una reconceptualización del "back end" de la venta directa, en el que se reducen número de errores y tiempos de espera, facilitando la reserva al cliente final.
- La puesta a la venta WEB de Cayo Levantado Resort, con un "look and feel".

En 2022 hemos conseguido los siguientes hitos:

- Aumento del 90% en producción vs. 2021.
- Segundo canal de venta para Bahia Principe Hotels & Resorts.

En cuanto a nuestra estrategia de Marketing Digital:

- El gran reto de este año ha sido perseguir una estrategia full funnel manteniendo una rentabilidad de más de 16 USD de ROAS. Para cumplir este reto hemos abierto nuevas campañas como Performance Max que nos permite gracias al uso de AI la gestión automatizada de los canales digitales optimizando a un objetivo común de rentabilidad para las que se construyen de forma automática audiencias, contenidos y estrategias de distribución, pero también hemos abierto nuevos canales como el programa Afiliación dando la oportunidad a nuestros partners del sector de crear un entorno de colaboración bajo un modelo de contratación por éxito.
- Nos encontramos en un momento de cambio en el ecosistema digital debido a cambios regulatorios y tecnológicos que afectan a la recolección y tratamiento de datos del usuario. Por ello, este año se han priorizado proyectos relacionados con la infraestructura y soluciones de User data.
- Hemos trabajado junto a nuestros partners estratégicos en proyectos que usan Inteligencia Artificial para predecir la propensión a cancelación de cada cliente y poder alinear así los objetivos de nuestras herramientas de marketing con los objetivos finales de negocio.



Programa de fidelización del cliente – My Bahia Principe

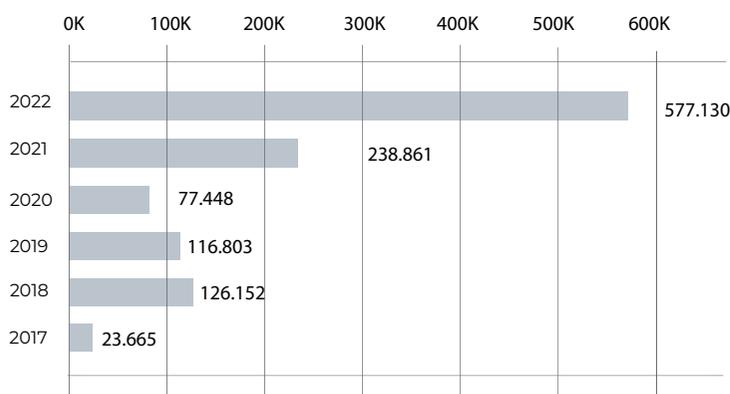
My Bahia Principe, el programa de fidelización de Bahia Principe Hotels & Resorts ha sumado 577.000 miembros, suponiendo un crecimiento histórico de más del +240% YoY.

Funciona con un sistema de niveles que otorga puntos por noche a todos los clientes registrados y va desde el más básico, el Blue, el cual se obtiene automáticamente, hasta el Black, con el máximo de beneficios que es posible obtener.

2022 ha supuesto un año récord en la fidelización del cliente final, tanto en volumen como en porcentaje, representando un 60% del total de nuestros clientes el ratio de fidelización anual.

Entre los hitos destacan alcanzar un millón de miembros fidelizados, la evolución del proceso de check-in online para posibilitar realizarlo por habitación, la creación de una funcionalidad que permite al cliente añadir sus reservas pasadas y futuras a su cuenta de fidelizado, el acceso a reservar espectáculos en pre-estancia desde el área personal, y la posibilidad de darse de alta al programa en el proceso de acceso al Wi-Fi en los hoteles Bahia Principe.

Altas Anuales MYBP



Fec Alta MyBP - Día (Year)



**NUEVOS MIEMBROS
577.130 (+240% YOY)**

**TOTAL MIEMBROS A
CIERRE DE 2022**

1.162.148

**CRECIMIENTO TOTAL DE LA BASE
DE DATOS DE FIDELIZACIÓN**

+ 99%





6.2 Nuestros *productos y servicios*

Innovación

Ante un mundo en constante cambio, en Grupo Piñero apostamos por la innovación, 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 el marco de mejora de productos y servicios, en 2022 hemos llevado a cabo importantes proyectos en nuestras diferentes unidades de negocio.

el desarrollo del concepto creativo, el diseño, la producción y su puesta en escena.

En concreto, son los hoteles de Bahía Principe Fantasia Tenerife, Bahía Principe Grand Tulum y Bahía Principe Bavaro Resort los que ofrecen los nuevos shows, de los que ya han disfrutado más de 10.500 espectadores desde su estreno esta temporada El Drago en Bahía Principe Fantasia y Black Bird en Bahía Principe Grand Tulum.



Bahía Principe Hotels & Resorts

Renovación de la oferta de espectáculos en varios de nuestros complejos

Este año hemos puesto en marcha nuevas representaciones para consolidar la oferta de entretenimiento de Bahía Principe Hotels & Resorts. En ella, se han implicado todos los equipos, formados por más de 120 colaboradores, tanto en



Innovación

Cayo Levantado Resort

En 2022 se conceptualiza y aprueba el gran proyecto de innovación sostenible de **Cayo Levantado Resort**, ubicado en la bahía de Samaná en República Dominicana, que tras una reforma integral verá la luz en junio de 2023, e invitará a descubrir el otro ritmo de República Dominicana, el **“Ritmo Escondido”**.

Un concepto, el de “Ritmo Escondido”, que se hace real en la experiencia y que ha inspirado la reforma del resort, la cual estará basada en **tres pilares de sostenibilidad: Medio Ambiente**, siendo un referente como resort autosuficiente, poniendo el foco en las energías renovables y una estrategia de gestión de residuos, además de apostar por la jardinería y el paisajismo autóctonos; **Cultura Local**, una de las grandes fortalezas del proyecto es la incorporación de talento de la R. Dominicana como diseñadores, interioristas y arquitectos, contribuyendo así al desarrollo económico de la zona, y sobre todo integrando la cultura en todas las áreas, incluyendo gastronomía y mixología; y **Wellness**, relanzando este concepto desde una perspectiva más integradora, al ofrecer una visión 360 en la experiencia del cliente que abarca todos los espacios del resort como la salud, alimentación, calma, deporte, relajación, retiros, spa, etc.

En este sentido, más allá de la reforma integral del establecimiento, el proyecto otorgará al futuro resort un posicionamiento exclusivo y diferencial, dando lugar a un concepto novedoso con personalidad propia. Para ello, en el desarrollo del proyecto, Grupo Piñero ha establecido una alianza con Forbes, con el que trabajará en la creación de estándares y formación del personal, lo cual garantiza que el establecimiento cumplirá con los más altos patrones de calidad, lujo y hospitalidad.



6.2 Nuestros productos y servicios

Cayo Levantado Resort, Pilar de sostenibilidad - Medio Ambiente

Alojarse en Cayo Levantado Resort es fundirse con la naturaleza. La Bahía de Samaná y la propia isla de Cayo Levantado son nuestro mayor recurso y nuestra mayor responsabilidad. En cada área se ve reflejado el respeto y el compromiso con el Medio Ambiente, minimizando al máximo el impacto ecológico al medioambiente, protegiendo su delicado ecosistema y preservando su espectacular fauna y flora. Todo con el fin de fomentar el disfrute de este paraíso, que hace honor al ritmo natural que tanto veneramos y disfrutamos.

Lo haremos realidad a través de:

- Energía Renovable, orientados a reducir las emisiones de gases efecto invernadero derivadas de la operación del hotel. Para ello se implantarán paneles fotovoltaicos y generación y distribución de agua helada.
- Gestión responsable de los residuos. Se realizarán acciones para optimizar el reciclaje en la Isla, y otras cuyo objetivo será generar energía a partir de la recuperación de gas producido, para ello contaremos con un biodigestor de residuos orgánicos y se realizará la separación de residuos en cada área de trabajo, así como en las áreas de clientes.
- Gestión responsable del agua, cuyo objetivo será el aprovechamiento para la generación de agua de consumo interno y la eliminación de plásticos de un solo uso. Se realizará a través de una Planta de producción de agua por condensación y embotelladora.
- Paisajismo. Éste será un complejo proyecto basado en la gran riqueza florística de la península de Samaná y de toda República Dominicana, que pretende posicionar la isla como un referente en cuanto a conservación de biodiversidad se refiere, donde se introducirá vegetación nativa y especies en peligro de extinción, eliminando todas las especies invasoras.



6.2 Nuestros productos y servicios

Cayo Levantado Resort, Pilar de sostenibilidad - Cultura local

Incorporamos la visión del talento local en la reforma, la operación y el mantenimiento de éste, para contribuir al desarrollo y la generación de empleo en la zona pre y post apertura, mostrando a los turistas internacionales la esencia de Samaná.

Haremos realidad este pilar a través de:

- Diseñadores, interioristas y arquitectos locales que conceptualizarán todas las instalaciones aportando un toque de personalidad, cultura y tradición dominicana.
- Integración de mobiliario, elementos de decoración y piezas especiales que serán de materia prima 100% local, así como su proceso tradicional de fabricación hecho a mano, manteniendo y poniendo en valor la cultura Dominicana.
- Artistas locales que aportarán el toque artístico mostrando la pasión característica en pinturas y piezas exclusivas donde plasmarán la esencia característica del país.
- La gastronomía incorporando productos locales cultivados en un huerto propio, y parte de la oferta culinaria basada en los platos más típicos del país.



6.2 Nuestros productos y servicios

Cayo Levantado Resort, Pilar de sostenibilidad - Wellness

El bienestar en Cayo Levantado Resort es una integración holística de la parte física, mental y espiritual en la que se busca avivar el cuerpo, aquietar la mente y nutrir el alma.

Se han planificado cuatro Caminos de Bienestar que combinan actividades con nutrición y que se pueden alternar para crear una experiencia singular y profunda de exploración y transformación.

REFRESH conduce a energizar y estimular el cuerpo a través de ejercicios de alto impacto.

RESTORE invita a reponer la vitalidad a través de un programa de rehidratación y restauración.

RELAX fomenta el alivio del estrés y las tensiones que ocasionan la vida cotidiana.

RENEW ofrece la oportunidad de limpiar el organismo a través de actividades que promueven la desintoxicación y la renovación.

Una inmersión única en un área que incluirá: piscina Central, Restaurante Slow Food, Personal Training Studio, Outdoor cross box, Spa y nuestro Santuario Yubarta, un portal a la consciencia.

Un equipo capacitado y certificado por expertos, que combina ejercicio, meditación, actividades y nutrición.

Innovación

Bahia Principe Residences

En lo que respecta a Bahia Principe Residences, se ha invertido en mejorar las amenidades y servicios de las urbanizaciones con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia a nuestros huéspedes. En Playa Nueva Romana se ha realizado la primera piedra del Club de ocio y negocio, y se ha presentado el plan de recuperación costera dentro del marco del Plan de Gestión Integral del Litoral del Grupo.

Tulum Country Club pretende brindar un servicio innovador de movilidad para residentes y propietarios.

A través del nuevo programa “Bolt Now”, impulsado por el atleta olímpico Usain Bolt, contará con un total de 61 monopatines eléctricos y 17 pick up points alrededor de las instalaciones.

Una iniciativa más que refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad ya que nos ayuda a reducir la contaminación, mitigando la congestión, acortando los desplazamientos y ofreciendo a sus usuarios la posibilidad de reducir sus tiempos en el transporte.

Bahia Principe Golf

Bahia Principe Golf renueva su flota de vehículos eléctricos

Continuamos apostando por la innovación en todos los servicios. En esa línea, Bahia Principe Golf destina un millón de dólares para la adquisición de una nueva flota de carritos de golf provistos con la última tecnología, incorporando 170 buggies eléctricos nuevos y de última generación en sus dos campos de golf acreditados por PGA of America en República Dominicana y México.



Digitalización

En Grupo Piñero continuamos impulsando la innovación para mejorar la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción de los clientes a través de la puesta en marcha de proyectos pioneros globales y potenciando la digitalización.

Bahia Principe Hotels & Resorts

Los proyectos más destacados en Bahia Principe son los siguientes:

- Reservas de zonas para shows. Segmentación por zonas, maximizando el importe de las reservas.
- Definición variable de las reservas de los shows según estancias.
- Instalación y setup de Plataforma de wellness y spa a nivel corporativo.
- Pinpad Azul dominicana para tienda permite la conexión con el datáfono directamente desde el programa.
- Piloto creación de canales digitales con Salesforce.
- Chat, Whatsapp y Facebook Messenger.

Por otra parte, este año se han realizado importantes mejoras para optimizar el proceso de reservas como son:

- Desarrollo de una nueva aplicación de contratos.
- Gestión de contratos dinámicos.
- Nueva pantalla de contratos.
- Tarifas dinámicas.
- Gestión multitarifas y aplicación de precios multitarifa.
- Gestión de tarifas no reembolsables.
- Integración del envío de contratos VidSigner.

- Nueva impresión de contratos a través de Jasper Reports.
- Nuevo cálculo de precios en base a tarifas dinámicas.
- Nueva pantalla de control de precios (simulación).

El proyecto Bserve supone la digitalización en tiempo real de la operativa de back office. Con este proyecto, unificamos los procesos de back office en una única plataforma y digitalizamos acciones como los avisos de mantenimiento, housekeeping, recepción o los registros normativos higiénico-sanitarios permitiendo optimizar la operativa, estándares y calidad de los servicios, reducir los costes y el consumo de papel.

Bahia Principe Residences y Bahia Principe Golf

En la división Residencial&Golf se han llevado a cabo importantes mejoras en los procesos operativos como:

- Booking engine de golf amplificado y con Tokens.
- Proceso de Booking Múltiple en proceso Reservas de hotel.
- Acceso biométrico, reMEX y proceso en LRM.
- Sincronización de Maestro de Producto y Salesforce.
- Proceso de gestión de cobros.



Digitalización

Además de implantar proyectos de digitalización orientados a la satisfacción del cliente y lograr una interacción más estrecha con nuestros clientes y otros públicos de interés, impulsamos el uso de la tecnología para fomentar el crecimiento a través de herramientas que nos permitan la excelencia operativa.

Grupo Piñero

Por ello, en 2022, hemos continuado trabajando para la optimización de procesos y metodologías en:

Back Office

Continuamos llevando a cabo proyectos para promover la eficiencia y garantizar la excelencia operativa, como:

- ▶ Proyecto Ring Ring, que consiste en la digitalización de los procesos del contact center; se ha reconstruido todo el back office de la web, creando nuevos flujos de reserva y automatizando tareas.
- ▶ Migración de toda la infraestructura core de la empresa a Azure Cloud.
- ▶ Implantación de la plataforma Kyriba, que nos permite recibir diariamente todos los extractos del mundo, ver los movimientos de banco en una manera unificada, lanzar pagos y confirmarlos directamente, mayor seguridad en el envío de ficheros de pagos a través de sFTP, firma de transferencias por móvil con doble autenticación. Hemos disminuido de 350 a 250 cuentas bancarias.
- ▶ Firma del acuerdo con BWD para digitalizar nuestro Backoffice.

BigData & Analytics

Bajo el paraguas de las políticas de gobernanza de los datos, se han trabajado y llevado a buen término las siguientes iniciativas:

- ▶ Analítico upselling Bahita Principe Hotels & Resorts para conocer el desempeño del negocio de los ingresos extra en los hoteles.
- ▶ Predicción de la demanda hotelera con machine Learning BP Hoteles, que permite, mediante técnicas de Inteligencia Artificial y en base a datos históricos previamente preparados, predecir, en base diaria, la ocupación de todos los hoteles hasta 90 días a futuro.
- ▶ Analítico Plantilla y Salarios Corporativo que permite conocer la situación de la plantilla (en cuanto a salarios y headcount) por diferentes prismas demográficos.
- ▶ Analítico Staffing Corporativo - RRHH ofrece una visión global del staffing (plantilla, fte, absentismo, rotación y coste salarial) a los países/sociedades que cuentan con la solución de RRHH SAP.
- ▶ Analítico IT JIRA - IT permite la monitorización de la dedicación del departamento de IT; la carga de trabajo recibida y atendida.
- ▶ CMI BP Residencial ofrece una visión 360 del negocio residencial mediante kpis y su medición respecto al objetivo marcado.





GRUPO PIÑERO

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, propósito y 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, en 2022 revisamos y actualizamos el plan estratégico 2022-2025 que, firme a nuestro propósito de seguir creando vivencias emocionantes, establecimos la sostenibilidad como eje central, junto con el Crecimiento Sostenible y la Innovación como pilares de su estrategia.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad es el eje central de la compañía, donde incorporamos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno - ESG- en todas las decisiones y proyectos, con el objetivo de convertirnos en un referente en Desarrollo Sostenible.

A través del crecimiento Sostenible, impulsamos la evolución de la compañía para afianzar su viabilidad y generar valor, mientras que, a través de la Innovación, continuamos mejorando de manera constante el negocio con la puesta en marcha de proyectos pioneros globales y potenciando la digitalización alineada con la estrategia.





7.2 Modelo de *gobierno*

Levantur, S.A, es la sociedad dominante del grupo, 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 ese 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.

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:

Consejo de Administración, representa los intereses de todos los accionistas. Es el órgano responsable del control de la actividad del grupo y de la transmisión de la visión y valores familiares a todos sus grupos de interés.

Del Consejo de Administración depende:

- ▶ **Comisión de Inversiones**
- ▶ **Órgano de cumplimiento**
- ▶ **Consejera Delegada (CEO)**, que a su vez cuenta con un **Comité Ejecutivo**, formado por los chief de las diferentes áreas de negocio y de soporte, cuya principal misión es el asesoramiento a la CEO en la toma de decisiones.

Comité Ejecutivo

En 2022 se produjeron cambios en la composición de los integrantes del Comité Ejecutivo.

Antonio Teijeiro finalizó en junio 2022 su etapa en Grupo Piñero como Chief Operations Officer Bahía Principe Hotels & Resorts. Julio Pérez, hasta entonces Chief Customer & Business Development Officer, asume temporalmente la coordinación y brindará su apoyo a la división hotelera en temas de operaciones y comerciales.

Asimismo, en junio 2022, Ricardo Moreno se incorporó como Chief Operations Officer Mobility, Incoming & Leisure de Grupo Piñero.

El comité Ejecutivo llevó a cabo un total de 15 sesiones durante el año 2022.



CEO
Chief Executive
Officer
Encarna Piñero

CSO
Chief Sustainability
Officer
Isabel Piñero

CC & BDO
Chief Customer & Business
Development Officer
Julio Pérez

COO
Chief Operations Officer
Bahía Principe Residences & Golf
Jaime Sítjar

CFO
Chief Financial
Officer
Didier Recton

CIO
Chief Information
Officer
Mateo Ramón

COO
Chief Operations Officer Mobility,
Incoming & Leisure
Ricardo Moreno



7.3 Modelo de *cumplimiento*

En el año 2019, se aprobó el **Modelo de Cumplimiento** de 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)** que reporta directamente al Consejo de Administración. El Órgano, de carácter independiente y autónomo es el encargado de:

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

El Órgano de Cumplimiento realizó 5 reuniones en 2022 en las que se trataron temas de evolución y consolidación del Modelo.

En el último trimestre de 2022 se inició el Proyecto de revisión y actualización de nuestro Modelo Compliance Penal. En dicho periodo se realizó la 1ª Fase: Asesoramiento en la labor interna de reevaluación de riesgos penales (realizando una aproximación a las actividades potencialmente afectadas por el riesgo, en cuyo ámbito puedan materializarse los riesgos penales por los que puede tener responsabilidad penal la persona jurídica en España).

Con el objetivo de seguir avanzando en nuestro compromiso con el Modelo de Cumplimiento, en 2022 se han actualizado 8 de nuestras políticas y se han elaborado 4 políticas nuevas. Todas ellas, aprobadas por el Consejo de Adminis-

tración de día 14 diciembre 2022.

Las nuevas políticas aprobadas son las siguientes:

- ▶ Política de Anticorrupción
- ▶ Política de Relación con los Grupos de Interés
- ▶ Política de Recursos Humanos
- ▶ Política de Seguridad y salud laboral

Código Ético

Aprobado en 2019, tiene como objetivo establecer los valores que deben guiar el comportamiento de todas las personas de la Compañía.

Es el punto de partida del modelo de ética y cumplimiento de la Compañía y pretende orientar:

- ▶ Las relaciones entre empleados
- ▶ Las actuaciones de los empleados con clientes, accionistas, proveedores y colaboradores externos
- ▶ Las relaciones con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general.



Canal Ético

El Canal Ético es el instrumento que Grupo Piñero pone a disposición de colaboradores, proveedores y clientes para que puedan comunicar cualquier duda, consulta o la comisión de cualquier irregularidad relacionada con el Código de Conducta, normativas y políticas corporativas.

Todo ello en virtud de la Directiva “whistleblowing” (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

A lo largo del año 2022, no se ha recibido ninguna queja y/o denuncia.

El proceso del canal ético es el siguiente:

1 

Recepción de notificaciones, quejas o denuncias a través del correo ordinario o correo electrónico:
canaletico@grupo-pinero.com

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 al Consejo de Administración si es necesario

Modelo de Protección de datos y Privacidad

En el actual marco digital, los datos personales son un elemento de cuyo uso no se puede prescindir. Grupo Piñero, otorga la máxima importancia a la protección de los datos personales de sus clientes y empleados, incluyendo la privacidad desde el diseño y por defecto en sus procesos, otorgando un papel central en la protección de sus derechos. Para cumplir con tal objetivo, Grupo Piñero, ha implantado un modelo de cumplimiento en materia de protección de datos y privacidad, gestionado por el Delegado de Protección de Datos (dpd.privacy@grupo-pinero.com), con el apoyo del Departamento Jurídico.

Todo este modelo se encuentra en constante revisión y se alinea con el respeto a los derechos humanos. En 2022, por ejemplo, se han actualizado los procedimientos relativos a la utilización de fotografías de los clientes en el check in, se ha introducido un Privacy Manager que nos permitirá gestionar, mejor y más eficazmente, las crecientes peticiones de ejercicio de derechos por parte de clientes e interesados.

El proceso de auditoría es el siguiente:

1

Planificación de la auditoría en oficinas corporativas y en las diferentes áreas de negocio.

2

Verificación del cumplimiento de los procesos, procedimientos y políticas de protección de datos en el grupo

3

Elaboración de informes sobre puntos de mejora.

4

Ejecución de las medidas correctoras y medidas preventivas



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	Establece los compromisos para la homologación de proveedores y compras sostenibles.							
Política de Seguridad, Salud y Bienestar	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.							



ONG's y otras entidades sin ánimo de lucro



Colaboradores y sus familias



Clientes



Accionistas



Asociaciones empresariales

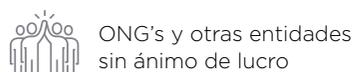


Medio ambiente



Proveedores

Política	Descripción	Grupos de interés						
Código Ético	Marco de principios, valores y normas que han de servir de guía de conducta a todos los empleados del grupo.							
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, instalaciones, medio ambiente o actividades.							
Políticas de evaluación de la satisfacción del 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.							
Política de protección de datos	En ellas se explicita como la organización trata los datos personales de los distintos interesados.							
Política de Recursos Humanos	Reconoce la protección de los derechos humanos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en los principales convenios de la OIT.							
Política de Seguridad y Salud Laboral	Define los compromisos para la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales, la seguridad y salud en los entornos de trabajo y de los proveedores.							
Política Anticorrupción	Establece las pautas para combatir cualquier práctica contraria a las leyes, al Código Ético, o cualquiera de sus normas internas.							





7.5 Gestión 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 establecerá los principales compromisos en base a 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:

Globales

Asociados a las principales tendencias ambientales y políticas que se están produciendo. Se vinculan también aquellos asociados a las relaciones con la comunidad local.

- ▶ Políticos
 - ▶ Catástrofes
 - ▶ Comunicación con la comunidad local
-

Cumplimiento

Vinculados al cumplimiento de la legislación aplicable y a los cambios que puedan producirse en ésta.

- ▶ Riesgos legales y fiscales

Negocio

Vinculados, entre otros, a los riesgos de mercado y derivados de la competencia.

- ▶ Competencia
 - ▶ Mercado
 - ▶ Ubicación de la actividad
-

Tecnológicos

Tienen que ver con el uso diario de sistemas informáticos y herramientas tecnológicas.

- ▶ Sistemas de información y Ciberataque

Operativos

Relacionados con el desarrollo de la actividad y los productos y servicios ofrecidos.

- ▶ Personal
 - ▶ Consumo de agua
 - ▶ Crecimiento
 - ▶ Tratamiento aguas residuales
 - ▶ Cadena de Suministro
 - ▶ Gestión de residuos
 - ▶ Eficiencia energética
 - ▶ Biodiversidad
-

Financieros

Asociados a grandes cambios en las magnitudes financieras que puedan afectar la posición financiera del grupo.

- ▶ Tipo de cambio
- ▶ Tipo de interés



GRUPO PIÑERO

08 | Anexos



Anexos

Anexo I - Información Fiscal

Anexo II - Certificaciones de Sostenibilidad

Anexo III - Tablas de RR.HH

Anexo IV - Acerca de esta memoria

Anexo V - Índice de contenidos GRI

Anexo VI - Contenidos del EINF



Anexo I - Información fiscal

Resumen por país

País	Importe impuestos pagados
Argentina	329,00 €
España	3.343.179,88 €
Portugal	-1.893,64 €
Suiza	0,00 €
Irlanda	0,00 €
Jamaica	40.518,51 €
México	3.049.534,74 €
República dominicana	1.674.027,98 €
Luxemburgo	41.730,00 €
EEUU	20.960,21 €
	8.168.386,69 €

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 Samana	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	✓			
Bahia Principe Fantasia Tenerife	España	✓			
Bahia Principe Sunlight Coral Playa	España	✓			

Anexo III - Tablas de RRHH

Datos de la plantilla

La plantilla total media de Grupo Piñero del ejercicio 2022 es la siguiente:

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	9.062	63,21%
Mujeres	5.275	36,79%
Total	14.337	100,00%

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	70,69%	29,31%	100,00%
Mandos intermedios	70,36%	29,64%	100,00%
Personal base	61,78%	38,22%	100,00%
Total	63,21%	36,79%	100,00%

*Las cifras de colaboradores de esta memoria hacen referencia al número de personas (diferentes tipos de contrato), no a personas a tiempo completo (FTE)

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	170	71	241
Mandos intermedios	1.505	634	2.140
Personal base	7.387	4.570	11.957
Total	9.062	5.275	14.337

La composición de la plantilla media del ejercicio 2022 por sexo y edad es la siguiente:

	2022 - Plantilla			2022 - Porcentaje		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 25 años	1.971	960	2.931	67,24%	32,76%	100,00%
Entre 25 y 35 años	3.470	2.030	5.500	63,09%	36,91%	100,00%
Entre 35 y 45 años	2.061	1.317	3.378	61,00%	39,00%	100,00%
Entre 45 y 55 años	1.154	752	1.906	60,56%	39,44%	100,00%
Entre 55 y 65 años	337	192	529	63,64%	36,36%	100,00%
Más de 65 años	70	24	93	74,84%	25,16%	100,00%
Total plantilla media	9.062	5.275	14.337	63,21%	36,79%	100,00%

La plantilla media por sexo, edad y clasificación profesional en el ejercicio 2022 es la siguiente

	Hombres							Mujeres						
	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	56 a 65	> 65	Total	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	56 a 65	>65	Total
Dirección	1	18	62	67	21	2	171	0	15	29	22	5	0	71
Mandos intermedios	61	481	496	346	110	12	1.505	10	233	225	127	38	2	634
Personal base	1.910	2.971	1.503	741	206	56	7.387	950	1.782	1.064	603	150	22	4.570
Total plantilla media	1.971	3.470	2.061	1.154	337	70	9.063	960	2.030	1.317	752	192	24	5.275

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

2022 - Plantilla Media			
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	62	31	93
Mandos intermedios	181	124	305
Personal base	717	903	1.620
Total España	960	1.058	2.018
Dirección	60	25	85
Mandos intermedios	807	252	1.060
Personal base	4.051	1.993	6.044
Total República Dominicana	4.919	2.270	7.188
Dirección	28	11	39
Mandos intermedios	362	146	509
Personal base	1.922	1.031	2.952
Total México	2.312	1.187	3.499
Dirección	21	4	25
Mandos intermedios	154	112	266
Personal base	697	644	1.341
Total Jamaica	872	760	1.632
Dirección	170	71	241
Mandos intermedios	1.505	634	2.140
Personal base	7.387	4.570	11.957
Total	9.062	5.275	14.337

La composición porcentual de la plantilla de personal del ejercicio 2022 por zona geográfica es la siguiente:

Zona geográfica	Porcentaje sobre total		
	Hombres	Mujeres	Total
España	6,70%	7,38%	14,07%
República Dominicana	34,31%	15,83%	50,14%
México	16,12%	8,28%	24,41%
Jamaica	6,08%	5,30%	11,38%
Total	63,21%	36,79%	100,00%

Contratos de trabajo y despidos

Plantilla media del ejercicio 2021 distribuida por sexo y tipo de contrato de trabajo:

Tipo de contrato	Sexo	2022	
		Plantilla media	Composición porcentual
Indefinido	Hombre	7.088	49,44%
	Mujer	3.866	26,96%
	Totales	10.954	76,40%
Eventual	Hombre	1.974	13,77%
	Mujer	1.409	9,83%
	Totales	3.383	23,60%
Total		14.337	100,00%

En el ejercicio 2022, el promedio de la plantilla fija en Grupo Piñero es del 76,40%.

• Promedio anual de plantilla 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
Dirección	1	18	62	67	23	171		15	29	22	5	71
Mandos intermedios	61	481	496	346	122	1.505	10	233	225	127	40	634
Personal base	1.910	2.971	1.503	741	262	7.386	950	1.782	1.064	603	172	4.570
Total plantilla media	1.971	1.157	2.061	1.154	407	9.062	960	2.030	1.317	752	216	5.275

• Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2022:

Sexo	Categoría Profesional	2022 Plantilla			2022 Porcentaje		
		Eventual	Indefinido	Total	Eventual	Indefinido	Total
Hombres	Dirección	16	155	171	0,11%	1,08%	1,19%
	Mandos intermedios	181	1.324	1.505	1,26%	9,23%	10,50%
	Personal base	1.777	5.609	7.386	12,39%	39,12%	51,52%
Total hombres		1.974	7.088	9.062	13,76%	49,43%	63,21%
Mujeres	Dirección	2	68	71	0,01%	0,47%	0,49%
	Mandos intermedios	83	551	634	0,58%	3,84%	4,42%
	Personal base	1.323	3.246	4.570	9,23%	22,64%	31,88%
Total mujeres		1.409	3.866	5.275	9,82%	26,95%	36,79%
Total		3.383	10.954	14.337	23,60%	76,40%	100,00%

La composición del número de despidos habidos en el ejercicio 2022 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	1	10	32	44	15	102
	Mujer	0	7	15	18	5	45
Mandos intermedios	Hombre	23	193	236	190	71	713
	Mujer	1	77	114	79	25	296
Personal base	Hombre	806	1.222	724	412	155	3.319
	Mujer	386	763	536	383	129	2.197
Total		1.217	2.272	1.657	1.126	400	6.672

Remuneraciones

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2022

1. Promedio global

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	46.496	53.754	50.125
Mandos intermedios	10.975	12.993	11.948
Personal base	5.120	6.777	5.948

2. España

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	74.733	92.391	167.164
Mandos intermedios	33.641	32.952	66.593
Personal base	21.130	21.129	42.259

3. Área Caribe

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
República Dominicana			
Dirección	20.445	18.059	38.504
Mandos intermedios	6.021	6.819	12.840
Personal base	3.121	3.002	6.123
México			
Dirección	53.464	32.920	86.384
Mandos intermedios	11.094	10.520	21.614
Personal base	3.914	3.733	7.647
Jamaica			
Dirección	28.898	27.779	56.677
Mandos intermedios	9.960	8.062	18.021
Personal base	3.593	3.216	6.808
Área Caribe			
Dirección	30.495	22.975	53.470
Mandos intermedios	7.869	8.151	16.020
Personal base	3.398	3.245	6.644

- Remuneración media por edad y clasificación profesional

1. Global

	Euros brutos anuales – franja de edad					
	Menos de 25	25 - 35	35 - 45	45 - 55	55 - 65	Más de 65
Dirección	20.127	26.485	40.810	62.720	57.967	14.392
Mandos intermedios	5.608	8.667	11.592	14.574	19.004	9.262
Personal base	3.608	4.798	6.831	10.017	12.023	5.140

2. España

	Menos de 25	25 - 35	35 - 45	45 - 55	55 - 65	Más de 65
Dirección	20.127	41.790	83.324	85.502	81.844	
Mandos intermedios	21.387	27.643	33.586	34.397	35.288	29.543
Personal base	19.223	20.352	21.076	21.800	22.368	23.403

3. Área Caribe

República Dominicana	Euros brutos anuales – franja de edad					
	Menos de 25	25 - 35	35 - 45	45 - 55	55 - 65	Más de 65
Dirección	-	16.977	19.980	17.778	28.911	901
Mandos intermedios	4.140	5.731	6.371	6.846	7.076	4.178
Personal base	2.832	3.070	3.305	3.336	3.551	2.871

México	Euros brutos anuales – franja de edad					
	Menos de 25	25 - 35	35 - 45	45 - 55	55 - 65	Más de 65
Dirección	-	30.727	40.277	69.647	73.085	-
Mandos intermedios	6.922	9.768	12.552	11.551	13.202	58.587
Personal base	3.334	3.989	4.093	4.097	4.181	3.629

Jamaica	Euros brutos anuales – franja de edad					
	Menos de 25	25 - 35	35 - 45	45 - 55	55 - 65	Más de 65
Dirección	-	29.327	26.887	31.340	31.493	22.261
Mandos intermedios	5.096	8.842	9.349	10.377	8.849	8.938
Personal base	3.144	3.477	3.506	3.459	3.873	3.461

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

Zona geográfica	Euros	Composición porcentual
España	67.608	50,13%
República Dominicana	49.618	50%
México	37.340	37%
Jamaica	12.736	13%
Total	99.694	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.

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	2	1	3	2	1	3
Resto de personal	11	6	17	2	1	3
Total	13	7	20	4	2	6

Organización del trabajo

Número de horas de absentismo

Las jornadas de absentismo del ejercicio 2022 en las sociedades españolas han ascendido a 1.159 jornadas equivalentes a 321.557 horas.

A nivel global y considerando tanto España como Caribe, las jornadas de absentismo han ascendido a 36.620 jornadas equivalentes a 1.400.613 horas.

Salud y Seguridad del Trabajo

Programa “Empresa Saludable”

Las iniciativas relacionadas con empresa saludable, para lo que se ha invertido más de 62.675 euros:

- Durante el ejercicio 2022 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
Eficacia Profesional	7.722	709	1.164
Hábitos Saludables	13.619	1.261	3.304
Seguridad y Salud Laboral	41.334	2.948	8.761
Total	62.675	4.918	13.230

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

	Euros	Asistentes	Horas
España	15.091	362	2.708
República Dominicana	-	49	392
México	1.755	1.333	1.779
Jamaica	45.829	3.174	8.351
Total	62.675	4.918	13.230

Siniestralidad

En 2022 se registraron un total de 1.025 accidentes, siendo 582 leves – 250 graves y 193 muy graves, pero ninguno mortal. Esto supone un promedio mensual de 85,41.

- Para el colectivo femenino es un 51% de esos accidentes, alcanzando 521 accidentes, con un promedio mensual de 43,4.
 - La distribución por tipo de gravedad es 205 leves – 70 graves y 106 muy grave
- Para el colectivo masculino es un 49% de esos accidentes, alcanzando 499 accidentes, con un promedio mensual de 41,5.
 - La distribución por tipo de gravedad es 196 leves – 67 graves y 82 muy grave
- El número de accidentes con baja corresponde a 325 (los 137 graves y 188 muy graves),
 - Para el colectivo femenino son 176 (los 70 graves y 106 muy graves),
 - Para el colectivo masculino son 149 (los 67 graves y 82 muy graves),

	Incidentes	Leve	Grave	Muy grave
España	46	46	-	-
República Dominicana	468	114	227	127
México	284	284	-	-
Jamaica	227	138	23	66
Total	1025	582	250	193

En el ejercicio 2022 no ha sucedido accidente laboral alguno que haya generado muerte de empleados.

Formación

En el ejercicio 2022 los cursos impartidos y el número de personas que han asistido de prevención de riesgos laborales son los siguientes:

	Prevención de riesgos	Total 2022
Número de cursos	625	2.898
Número de horas impartidas	30.110	239.888
Número de asistentes	18.660	179.132

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

	Nº acciones formativas	Número asistentes		
		Hombres	Mujeres	Total
España	335	1.464	1.735	3.199
República Dominicana	1.249	18.757	13.696	32.453
México	795	82.317	46.210	128.527
Jamaica	519	6.073	8.880	14.953
Total	2.898	108.610	70.521	179.132

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

	Nº acciones formativas	Número asistentes			Total
		Directivos	Mandos intermedios	Personal base	
España	335	191	530	2.478	3.199
República Dominicana	1.249	1.611	3.828	27.014	32.453
México	795	149	4.647	123.731	128.527
Jamaica	519	36	300	14.617	14.953
Total	2.898	1.987	9.305	167.839	179.132

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

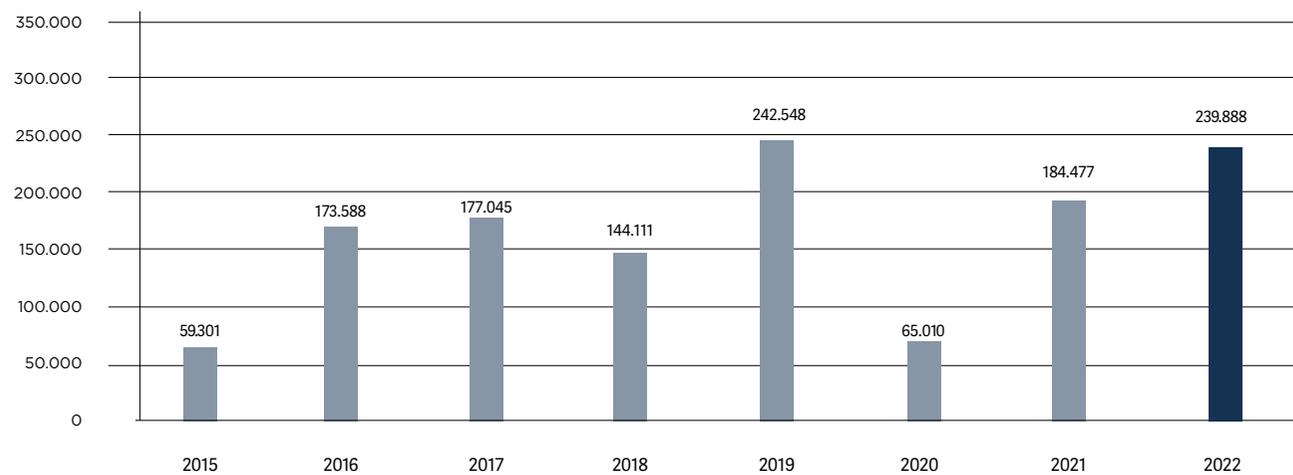
	Nº acciones formativas	Horas formación impartidas		
		Hombres	Mujeres	Total
España	335	11.630	14.087	25.717
República Dominicana	1.249	43.055	29.645	72.701
México	795	59.653	33.957	93.610
Jamaica	519	22.067	25.794	47.861
Total	2.898	136.405	103.483	239.888

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

	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
				Horas formación impartidas
España	3.169	7.026	15.523	25.717
República Dominicana	5.184	10.556	56.961	72.701
México	558	4.700	88.352	93.610
Jamaica	84	1.503	46.274	47.861
Total	8.995	23.784	207.109	239.888



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





Anexo IV - Acerca de esta memoria

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

La Memoria de Sostenibilidad, refleja los avances y retos del Plan de Sostenibilidad, destacando el desempeño de las diferentes unidades de negocio y divisiones de soporte de la compañía. Por cuarto año, para la elaboración de dicha memoria se han tomado como referencia los Estándares GRI de Global Reporting Initiative, y un año más 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 2022.

Sobre cualquier consulta, sugerencia o queja, se pueden poner en contacto con nosotros a través de la siguiente dirección de correo electrónico: Área de ESG

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 2022**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 2022 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 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 3.3. "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 2022.
- 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 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 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 2022 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, 8 de agosto de 2023

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

MOORE IBERGRUP
AUDITORES, S.A.P.

2023 Núm. 13/23/00953

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

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, contraportada	1, 140	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2	7-14	
102-3 Ubicación de la sede	7.2, contraportada	105, 140	
102-4 Ubicación de las operaciones	2.3	15	
102-5 Propiedad y forma jurídica	7.2	105	
102-6 Mercados servidos			
102-7 Tamaño de la organización	2.6	20	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-57	
102-9 Cadena de suministro	4.2	58-60	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6	24-28, 41-45	
102-12 Iniciativas externas	3.4, 3.5, 3.6	43-45	
102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	68	
Estrategia			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7.2	105-106	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	112	
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.7, 3.1, 7.3	21-22, 24-28, 107-109	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones Éticas	7.3	107-110	
Gobernanza			
102-18 Estructura de gobierno	7.1, 7.2	104-106	
102-19 Delegación de autoridad	7.2	105-106	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.1, 7.2	24-28, 105-106	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.2, 3.3	29-40	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	7.2	105-106	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7.2	105-106	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	7.2	105-106	
102-25 Conflictos de intereses	7.3	107-109	
102 26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	7.2, 7.4	105-106, 110-111	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
Gobernanza			
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	7.2	105-106	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	7.2	105-106	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	3.3	41-42	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7.5	112	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.6	45	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3.1	28	
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	3.2, 4.3	29, 68	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	4.1	53	
102-42 Identificación y selección grupos de interés	3.2, 3.3	29-42	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.2, 3.3	29-42	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 6.1	29-42, 48-68, 69-82, 89-94	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.2	7-14	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	3.3	41-42	
102-47 Lista de temas materiales	3.3	41-42	
102-48 Reexpresión de la información	Anexo IV	125	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Anexo IV	125	
102-50 Periodo objeto del informe	Anexo IV	125	
102-51 Fecha del último informe	Anexo IV	125	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anexo IV	125	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo IV	125	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Anexo IV	125	
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo V	128-131	
102-56 Verificación externa			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	3.3	41-42	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	24-28, 87-94, 105-106	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.6, 3.6	20, 45	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
GRI 201: Desempeño económico			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.6	20	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	69-82	
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo III	120-121	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Anexo III	117-120	
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	2.6	20	
GRI 204: Prácticas de compras			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	59	
GRI 205: Lucha contra la corrupción			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	7.3	107-109	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.1	56	
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	5.1	78	
301-2 Insumos reciclados	5.1	78	
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.1	78	
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	2.6, 5.1	20, 75	
302-3 Intensidad energética	2.6, 5.1	20, 75	
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	2.6, 5.1	20, 75	
GRI 303: Agua			
303-1 Extracción de agua por fuente	2.6, 5.1	23, 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	80-86	
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	5.1, 5.2	80-86	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5.1, 5.2	80-86	
GRI 305: Emisiones			
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	2.6, 5.1	20, 76	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 76	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 76	

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	20, 78	
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	58, 60	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	4.2	58, 60	
GRI 401: Empleo			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo III	117-120	
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	2.6, 4.1	20, 56	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	4.1	56	
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1	56	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	Anexo III	117-124	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo III	117-124	
GRI 406: No discriminación			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.3	108	
GRI 413: Comunidades locales			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3	61-68	
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	58, 60	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	4.2	58, 60	
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	89-91	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	89-91	
GRI 418: Privacidad del cliente			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7.3	109	

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	7-14
		GRI 102-4 Localización de las actividades	2.3	15
		GRI 102-6 Mercados servidos		
		GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	2.6	20
		GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	112
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	3.1, 7.2 7.3,	28, 105-106, 109
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	112
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	71-82
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	112
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3	41-42
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1,	24-28, 48-57
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3	41-42

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	24-28, 48-57
	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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.6, 5.1	20, 75
		GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	2.6, 5.1	20, 75
		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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
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	20, 75
		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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	5.1	78
		GRI 301-2 Insumos reciclados	5.1	78
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.1	78
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	2.6, 5.1	20, 75
		GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización		
		GRI 302-3 Intensidad energética	2.6, 5.1	20, 75
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.6, 5.1	20, 75

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	20, 75
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	2.6, 5.1	20, 75
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.6, 5.1	20, 75
		GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 75
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	112
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	71-82
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 75
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5.1, 5.2	71-86
	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	71-86
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5.1, 5.2	71-86
		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	28, 89-94, 105-106
		GRI 102-35 Políticas de retribución	Anexo III	117-124

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	112
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	4.1	48-57
		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-57
		GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (parcial)	4.1	48-57
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-57
	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	48-57
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (parcial)	Anexo III	117-124
	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	117-124
	Brecha Salarial	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (ajustado)	Anexo III	117-124
	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	117-124
	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	117-124	

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				
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-57
		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	117-124
	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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	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	3.2, 3.3	29-42
		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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	4.1	48-57
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado (parcial)	2.6, 4.1	20, 48-57
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106

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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1	56-57
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	7.3	107-109
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	112
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106

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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		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	107-109
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		En el ejercicio 2022 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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106	
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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		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	112
		GRI 205-1 Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	7.3	107-109

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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.6	20
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	48-57, 71-82, 89-94
	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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
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	112
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	48-57, 71-82, 89-94
		GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	58-60
		GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (parcial)	4.3	61-68
		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	48-57, 71-82, 89-94
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	48-57, 71-82, 89-94
		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	61-68
		GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	4.3	61-68
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	61-68
		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	20
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	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro	4.2	58-60
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.2	58-60
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.2	58-60
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	4.2	58-60
		GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4.2	58-60

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	58-60
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.2	58-60
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	4.2	58-60
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	4.2	58-60
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	4.2	58-60
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2
GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios			6.1	89-91
GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			6.1	89-91
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	107-109
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	28, 89-94, 105-106
		GRI 418-1 Denuncias fundamentadas relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.		En el ejercicio 2022 no ha habido denuncias relacionadas
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I	115
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I	115
	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

ESG

adelatoro@grupo-pinero.com

