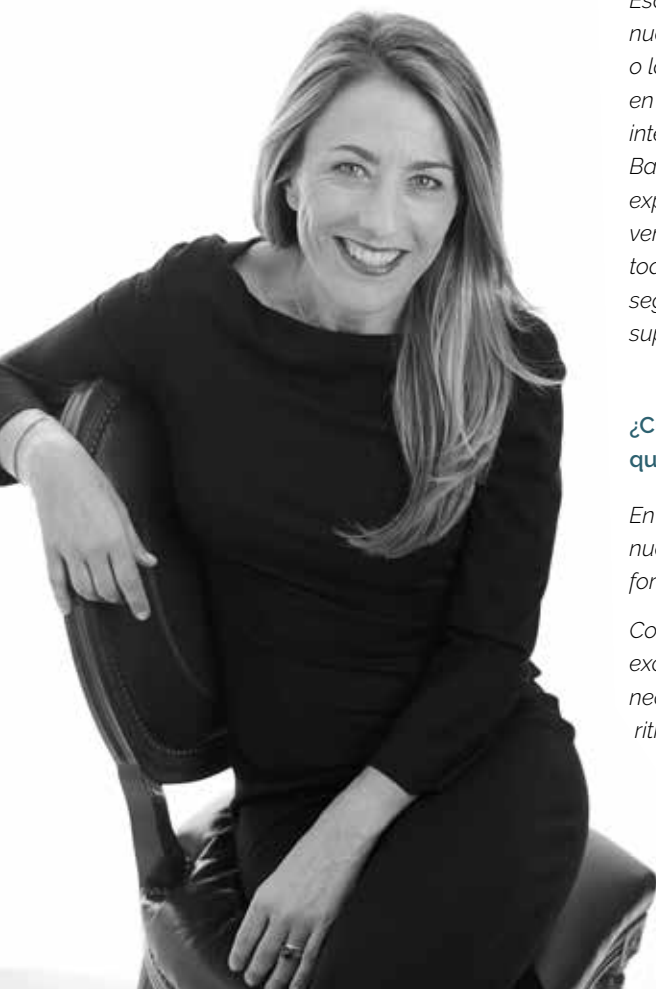


Índice

1- Entrevista a Encarna Piñero	3
2- Acerca de esta memoria	5
3- Nuestra organización	6
3.1 Quiénes somos	7
3.2 Unidades de negocio	9
3.3 Dónde estamos	13
3.4 Gobierno Corporativo	14
3.5 Modelo de negocio	16
3.6 Hitos 2018	17
4. Principales Indicadores de Sostenibilidad	18
5. Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, RSC	20
5.1 Estructura de RSC	22
5.2 Compromisos internos	23
5.3 Certificaciones	24
5.4 Relación con los Grupos de Interés	25
5.5 Análisis de materialidad	27
5.6 Contribución al Desarrollo Sostenible	29
5.7 Protección de Derechos Humanos	30
5.8 Modelo de Cumplimiento	31
5.9 Análisis de desempeño año 2018 y contribución a los ODS	33
6. Nuestros Compromisos prioritarios	35
6.1 Las Personas	36
- Nuestros Clientes	37
- Nuestros Colaboradores	40
- Nuestros Proveedores	45
- Nuestra Comunidad Local	47
6.2 Nuestros productos y servicios	51
6.3 EL Medio Ambiente	56
7. Reconocimientos	65
8. Anexos	69
8.1 Tablas de RRHH	70
8.2 Índice de contenidos GRI	77

Entrevista a Encarna Piñero



¿Qué balance realiza del año 2018?

El pasado ejercicio fue complejo para todo nuestro sector, sobre todo por el retroceso de algunos mercados emisores y la recuperación de destinos competidores del arco mediterráneo.

Esos factores y otros igualmente fuera de nuestro control, como la presencia de sargazo o la inseguridad en algunos de los destinos en que operamos, sumados a factores internos como el cierre temporal del Luxury Bahía Príncipe Ambar para su remodelación, explican el ligero descenso de nuestras ventas a 819 millones de euros –una cifra, de todos modos, muy meritoria, que marca la segunda vez en nuestra historia en que hemos superado los 800 millones de facturación.

¿Cuál es el propósito de Grupo Piñero y a qué responde ese compromiso?

En Grupo Piñero nuestra razón de ser son nuestros clientes, y nuestro propósito es el de formar parte y contribuir a su felicidad.

Conseguirlo pasa por brindarles un servicio excelente, pero también por entender que sus necesidades y expectativas cambian al mismo ritmo que la sociedad.

En la actualidad, contamos con clientes más responsables y solidarios, que buscan y eligen empresas que contribuyan a la conservación del medio ambiente, que cuiden de sus empleados, y que se esfuercen por

evitar la corrupción o cualquier otra práctica empresarial abusiva.

Además, el nuevo turista demanda conectividad e inmediatez, de modo que pueda interactuar con una marca a través de cualquier canal o dispositivo. Eso implica por ejemplo permitirle planear, disfrutar y compartir sus vacaciones a través de la Red, y nos obliga a integrar la tecnología en todo lo que hacemos.

¿Y cómo está respondiendo Grupo Piñero a esos cambios sociales?

La transformación de la sociedad lo es también de las empresas. Hoy las organizaciones necesitamos reformular nuestra visión, cambiar nuestros modelos de liderazgo, tender hacia sistemas menos jerárquicos, potenciar la diversidad y transformar nuestra forma de trabajar.

También es imprescindible que entendamos que la sostenibilidad no es una moda, sino una obligación para que las organizaciones y los destinos donde operamos se mantengan en el tiempo y contribuyamos a dejar un mundo mejor. Por ello, debemos gestionar las empresas de forma responsable, asumiendo unos firmes compromisos con nuestros clientes, nuestros empleados, con el medio ambiente y con el conjunto de la sociedad.

Grupo Piñero ya quiso formar parte del cambio y abanderar esa transformación bajo el liderazgo de mi padre, y hoy queremos seguir siendo, un líder mundial del sector turístico y

contribuir activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por Naciones Unidas en su Agenda 2030.

Durante el periodo 2015-2018, Grupo Piñero invirtió más de siete millones de euros en su programa Empresa Saludable, destinado a mejorar la calidad de vida de nuestros más de 15.000 profesionales, así como una contribución a las comunidades locales de más de 380.000€.

Además, en la compañía contamos con el 54% de mujeres en nuestro comité de dirección.

Comenta la relevancia cada vez mayor del liderazgo femenino. ¿Cómo lo está enfocando Grupo Piñero, y cómo avanza hacia una mayor igualdad de oportunidades?

En las últimas décadas se han producido cambios sociales que han favorecido una mayor presencia de mujeres en las empresas, pero hasta hace solo unos años su acceso a los órganos de dirección era todavía reducido.

El cambio que se ha producido en este sentido ha tenido mucho que ver con una toma de conciencia por parte de las propias compañías de que el liderazgo femenino aporta nuevos rasgos a las organizaciones que las vuelve más resistentes y exitosas.

Por mi parte, celebro que, al cabo de estos cambios, hoy las nuevas generaciones perciban el liderazgo femenino como algo natural, aunque creo que todavía hace falta un último empujón en que la administración

puede jugar un papel dinamizador.

En nuestro caso, la presencia de mujeres en nuestra dirección tiene mucho que ver con nuestra dimensión familiar, pero echando un vistazo a la composición de nuestro comité de dirección o a nuestros mandos intermedios demuestra también que creemos y apoyamos el liderazgo femenino.

Ese apoyo tiene un reflejo en nuestros valores corporativos y lo tiene y lo tendrá cada vez más en nuestras políticas sociales y de conciliación, mediante las cuales queremos ser una organización diversa, inclusiva y que brinde a sus profesionales auténticos itinerarios de carrera que faciliten nuestra atracción y retención de talento.

Cuando se habla de cultura y valores, hay quien piensa que son incompatibles con los buenos resultados económicos.

¿Cree que son necesarios, o que es mejor centrarse en el corto plazo para maximizar beneficios?

En nuestro caso, nuestra cultura y valores fundamentan nuestro plan de negocio, de modo que no hay una separación ni nos planteamos elegir entre una cosa o la otra.

Nuestra actual estrategia está basada en tres pilares –el equipo humano, la innovación y los productos de alta calidad (teniendo siempre al cliente en el centro)– que surgen de nuestro ADN y de nuestra forma de concebir el negocio, pero que también creemos que son las palancas para seguir creciendo y siendo

rentables en el largo plazo.

Además, desde hace varios años hemos incorporado en nuestra estrategia empresarial criterios ambientales, sociales y de buen gobierno, por lo que hoy nuestro compromiso con la sostenibilidad es estratégico, transversal y a largo plazo.

¿Cómo ha materializado Grupo Piñero ese compromiso con el entorno y el medio ambiente?

En el marco de nuestro compromiso de Cuidar y Conservar el Medio Ambiente asumido en 2015 y dentro del plan estratégico en materia de sostenibilidad establecido para 2018, han sido muchas las iniciativas que hemos llevado a cabo. Me gustaría destacar la inversión este año de más de 7 millones de euros en temas ambientales como la apuesta por la geotermia en nuestro Hotel Fantasía Tenerife, entre otras medidas, con fin de conseguir minimizar nuestras emisiones de CO₂ a la atmósfera. En concreto, en 2018, en Bahía Príncipe Hotels & Resorts hemos reducido el consumo medio de energía por estancia en un 4%, se han conseguido recuperar más de 3.600 toneladas de residuos reciclables y logró que el 68% de su flota de vehículos fuera eléctrica.

El pasado año también firmamos acuerdos de colaboración con entidades firmemente comprometidas con la preservación ambiental, como el Jardín Botánico Nacional de Santo Domingo o el Centro de Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná, en República Dominicana, o con la Fundación

Ecobahía, el programa de protección de la Tortuga Marina o el de protección de la Selva Maya, en México.

¿Cómo vive la plantilla ese proceso de transformación y de cambio?

En Grupo Piñero concebimos a la familia como una actitud que permite conectar personas con personas en torno a un objetivo común, de modo que ese proceso de transformación no sería posible sin la complicidad y el esfuerzo de toda nuestra plantilla.

De su parte, necesitamos que sean capaces de adaptarse a un entorno en constante cambio mediante un aprendizaje continuo, y, de la nuestra, debemos corresponderles brindándoles oportunidades de formación y desarrollo personal y profesional.

Ese equilibrio no solo nos permite transformarnos como organización, sino que también nos convierte en una empresa donde las personas quieren trabajar –en mucho más que un mero espacio de trabajo: en un lugar, en definitiva, donde poder crecer en todos los sentidos.

¿Y cómo se consigue contar con un equipo con talento y sin miedo al cambio?

En nuestro caso tenemos la inmensa suerte de contar con un ejemplo inspirador de cómo el talento, la visión y el espíritu emprendedor son ingredientes imprescindibles del éxito individual y colectivo: mi padre.

Él fue mi gran mentor, la persona que me enseñó todo lo que sé y quien me cedió el testigo y la enorme responsabilidad de estar al frente de Grupo Piñero, hoy y espero que durante muchos años más.

Él fue a la vez nuestro Fundador, un visionario y un líder nato, y nos llevó hasta lo que es la compañía en la actualidad.

Con todo ese valioso bagaje, ¿qué tienen por delante?

Hemos realizado muchos cambios en la compañía, y como fruto de todo el trabajo realizado, Bahía Príncipe Hotels & Resorts cerró 2018 con 23 certificaciones de Sostenibilidad: 19 a cargo de Travelife Gold y 4 de EarthChek, pero sin duda, todavía tenemos mucho trabajo por hacer.

En 2019 afrontaremos muchos retos apasionantes, seguiremos apostando por la innovación y la tecnología para tomar decisiones más rápidas y certeras, y para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y personalizar nuestros productos y servicios incorporando criterios de Sostenibilidad

¿Algún deseo más?

Que os adentréis y disfrutéis de esta Memoria de Sostenibilidad de 2018, que resume todo lo que conseguimos el año pasado.

Acerca de esta Memoria

GRI 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

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

La Memoria de Sostenibilidad, refleja los avances y retos del Plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, destacando el desempeño en sostenibilidad de las diferentes unidades de negocio. Por primera vez, para la elaboración de dicha memoria se han tomado como referencia los Estándares GRI de Global Reporting Initiative, y un año 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 2018

Sobre cualquier consulta, sugerencia o

queja, se pueden poner en contacto con nosotros a través del siguiente correo electrónico

Área de Responsabilidad Social Corporativa

Email: adeltoro@grupo-pinero.com





Grupo Piñero

3. Nuestra organización

3.1 Quiénes somos

Somos un grupo turístico español fundado por Pablo Piñero en 1977 con sede en Palma de Mallorca y presente en toda la cadena de valor de la industria vacacional a través de sus unidades de negocio hotelera y residencial (Living Resorts) , de touroperación y receptivo (Travels) y de otros servicios de destino (Services), que ejerce posiciones de liderazgo en el segmento vacacional



Familia, es mucho más

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

Nuestra estructura permite controlar toda la cadena de valor del viaje, creando fuertes lazos entre nuestras marcas miembros, generando experiencias humanas únicas y oportunidades de negocio que nos permiten crecer y hacer extensiva nuestra filosofía más allá de nuestros clientes



3.2 Unidades de negocio

GRI 102-10, 102-45

3.2.1 Living Resorts

Desarrollamos nuestra actividad en los ámbitos hotelero, residencial y de golf a través de la marca Bahia Principe, una empresa clave en el engranaje de nuestro grupo que estructura su oferta en tres subdivisiones:



Bahia Principe Hotels & Resorts

La subdivisión hotelera cuenta con 25 establecimientos en régimen de 'todo incluido', caracterizados por sus ubicaciones exclusivas en primera línea de playa, por sus entornos espectaculares, por la calidad de su servicio y por su amplia gama de servicios complementarios.

Se organizan en cuatro marcas.



República Dominicana

Ubicaciones 5
Nº Hoteles 14

Riviera Maya

Ubicaciones 1
Nº Hoteles 4

Jamaica

Ubicaciones 1
Nº Hoteles 2

Islas Baleares

Ubicaciones 2
Nº Hoteles 3

Islas Canarias

Ubicaciones 3
Nº Hoteles 4



Total Hoteles
27



Total Habitaciones
13.999

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

Rep. Dominicana	7.108
México	3.236
Jamaica	1.375
España	2.280



Grupo Piñero cuenta con dos hoteles en Mallorca en el segmento de 3 estrellas que operan bajo la marca Piñero Hoteles.



Bahia Principe Residences

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



Viviendas proyectadas
13.000



Superficies (m2)
12.069.598



Bahia Principe Golf

La subdivisión dedicada al mundo del golf cuenta con cuatro campos en propiedad, integrados en los complejos de Riviera Maya (México) y La Romana (República Dominicana)



GOLF EN LAS COSTAS DEL CARIBE

3.2.2 Travels

Desarrollamos nuestra actividad en los ámbitos de la touroperación y de los servicios de receptivo a través de las marcas Soltour y Coming2, respectivamente.



Puntos de ventas

10.000



Viajeros

215.000

Soltour pone a disposición de las agencias de viajes españolas y portuguesas una amplia oferta de experiencias vacacionales en el Caribe, España y en el resto de Europa.

La longevidad y reputación en los mercados español y portugués, en que acumula más de cuatro décadas de experiencia, el exhaustivo conocimiento, la proximidad y la vocación de servicio a las redes minoristas, las múltiples sinergias con el resto de unidades de negocio del grupo y su condición de único touroperador independiente en España diferencian la actividad de Soltour de la del resto de touroperadores de la península.



Destinos receptivo

5

Coming2 brinda una variada gama de servicios de receptivo a los huéspedes de los hoteles de Bahia Principe Hotels & Resorts y a los de otras cadenas hoteleras. Atiende todas las necesidades en destino de grupos grandes, pequeños, del segmento MICE, familias, etcétera; relacionadas con su alojamiento, sus traslados, con el desarrollo de actividades lúdicas y deportivas.

La amplia variedad de productos y servicios en destino, y la presencia física y el exhaustivo conocimiento de los países donde opera, garantizan la excelencia en el servicio de Coming2.



3.2.3 Services

Agrupamos en la unidad de negocio Services otra serie de servicios en destino bajo las siguientes marcas:



Transporte terrestre en República Dominicana.



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



Realización de actividades acuáticas en el entorno de los hoteles



Ensamblaje de vehículos eléctricos



Transporte marítimo en República Dominicana



Servicio de fotografía y video profesional

3.3 Dónde estamos

GRI 102-4

Somos un grupo turístico español presente en toda la cadena de valor de la industria vacacional e integrado por un equipo de más de 15.000 profesionales. Fundado en 1977. Ocupa posiciones de liderazgo internacional y gestiona 9 millones de estancias turísticas al año de clientes de más de 30 países.



República Dominicana
Jamaica
México
España



República Dominicana
Jamaica
México



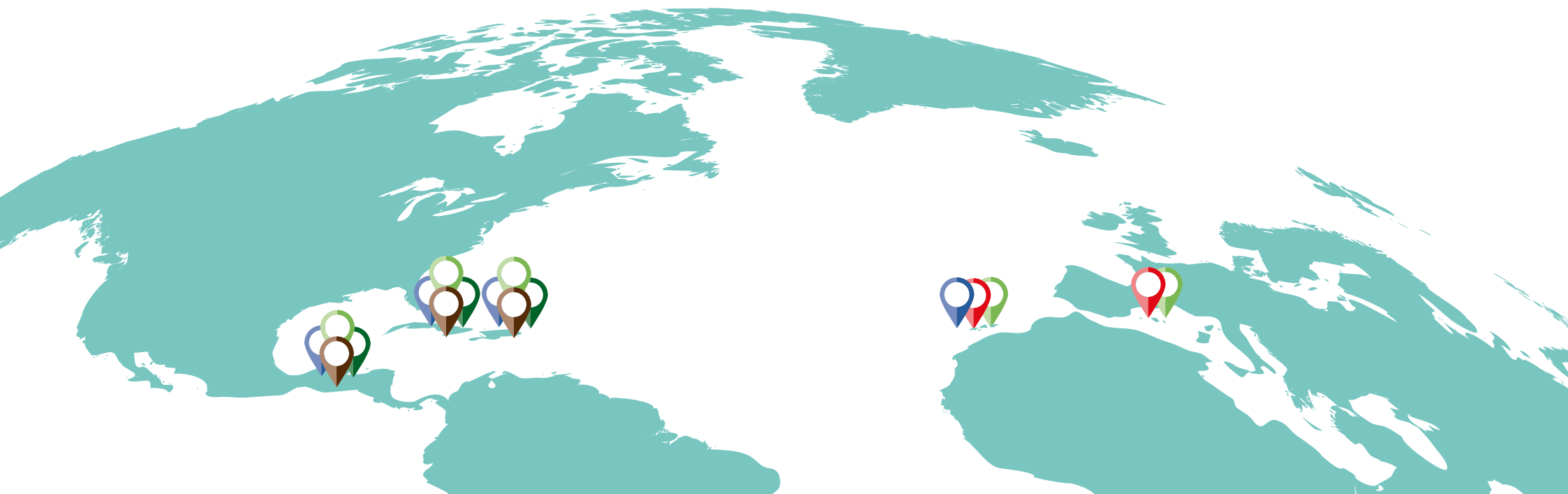
República Dominicana
Jamaica
México



España



República Dominicana
Jamaica
México
España



3.4 Gobierno Corporativo

GRI 102-1, 102-5, 102-18, 102-19, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28

Levantur, S.A. es la sociedad dominante de Grupo Piñero. Se constituyó el 6 de junio de 1977 por tiempo indefinido. Su domicilio social está en Murcia, Santa Catalina, 3. 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 compartidos en Plaza del Mediterráneo 5, Palma de Mallorca.

Levantur, S.A. posee participaciones mayoritarias en diversas sociedades. Por ello, de acuerdo con la normativa vigente, formula

cuentas anuales consolidadas, a efectos de mostrar la situación patrimonial y financiera del Grupo.

Hemos desarrollado un modelo de gobierno corporativo para la consecución de una dirección y gestión del Grupo eficiente, considerando los objetivos de los accionistas y de todos nuestros grupos de interés.

Nuestro Modelo de Gobierno se basa en los principios de:

Transparencia,
Ética
Diligencia

La dimensión familiar de la propiedad de nuestro Grupo refuerza el Modelo de Gobierno y la transparencia en su gestión, asegurando la continuidad en el largo plazo.

La estructura de Modelo de Gobierno es la siguiente:

- **Órgano de Administración**
- **Comisión de la Unidad de Servicios Corporativos**
- **Comisión de Directores Generales de las Unidades de negocio**

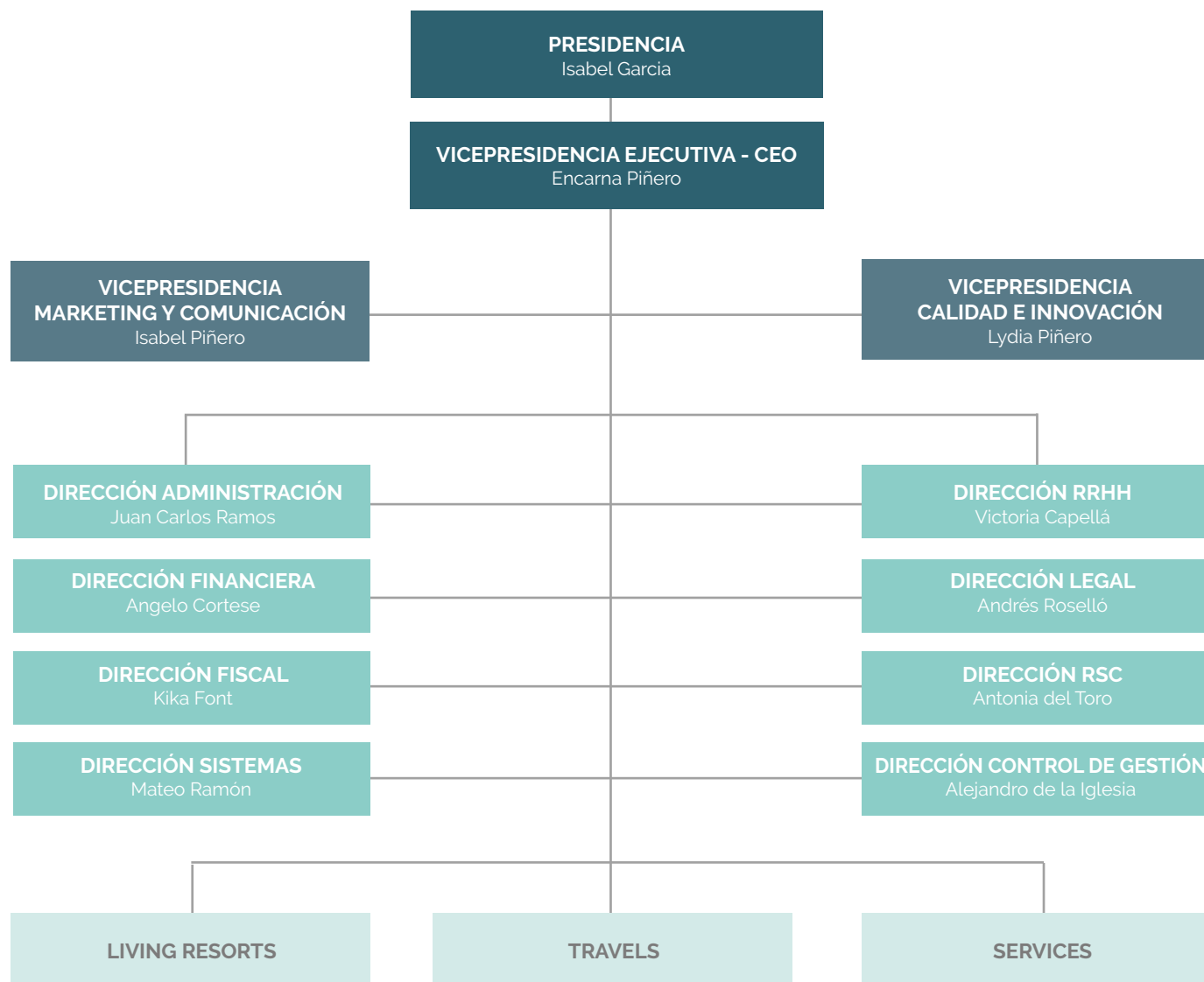
El Órgano de Administración de Levantur, S.A. está formado por dos Administradoras Solidarias, representando los intereses de todos los accionistas.

Las dos Administradoras Solidarias de Levantur, S.A. son las responsables del control de la actividad del Grupo.

En razón al origen familiar de Grupo Piñero, el Órgano de Administración es el responsable de la transmisión de la visión y valores familiares, presentes desde su origen, a todos sus grupos de interés.



Organigrama Corporativo



3.5 Modelo de negocio

GRI 102-11

El modelo de negocio de Grupo Piñero está enfocado a la rentabilidad y a la generación de valor para todos nuestros grupos de interés.

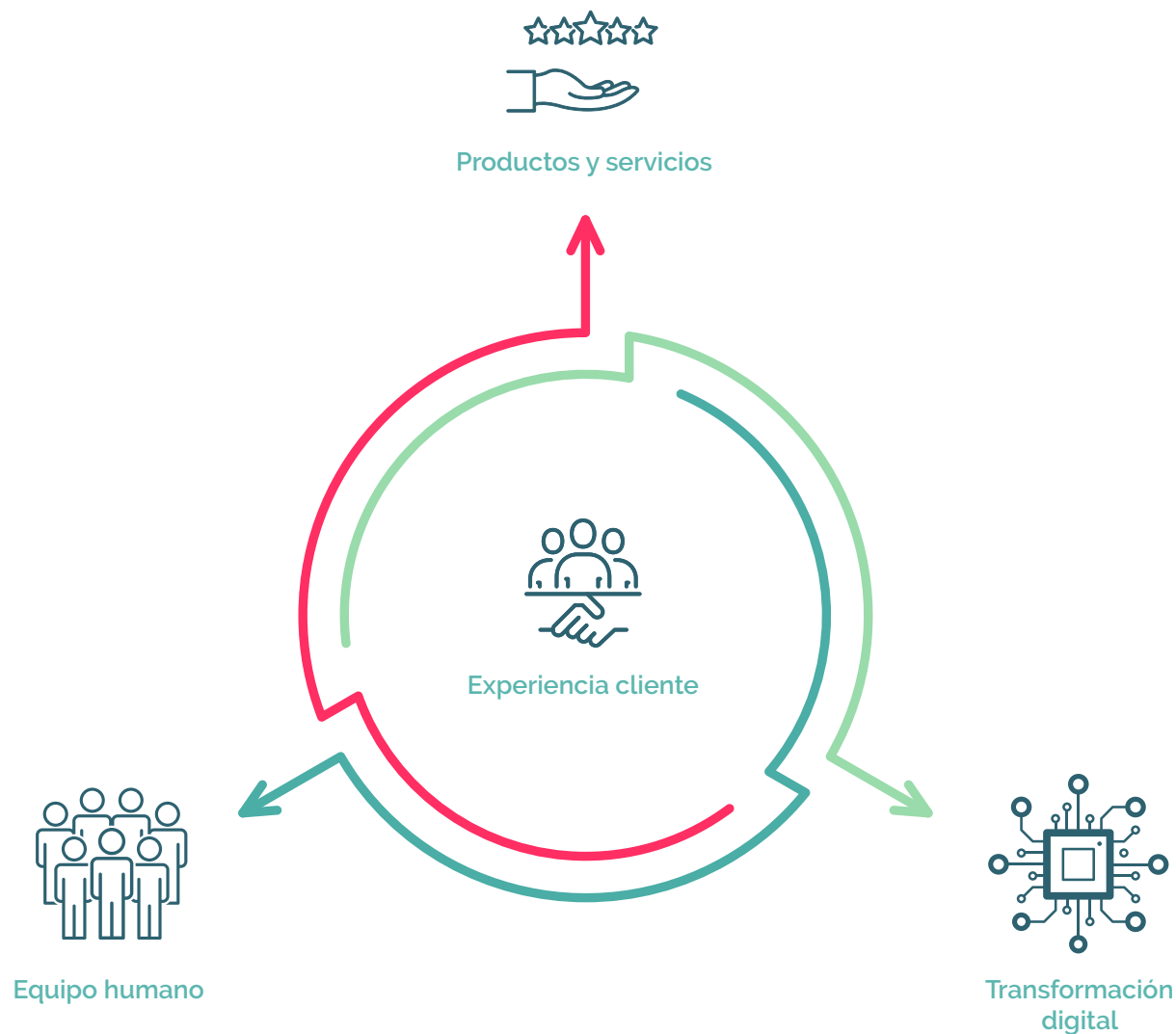
El actual modelo de negocio es el resultado de la evolución del Grupo desde sus inicios en los años 70. En los casi 50 años de experiencia, el Grupo ha sido gestionado con los profundos valores éticos de la propiedad y de la Dirección, la visión estratégica y el compromiso con los grupos de interés.

Nuestra capacidad para crear valor está determinada por nuestro modelo de negocio, basado en la generación de recursos propios aplicando políticas de sostenibilidad con un nivel de endeudamiento acorde al volumen de inversión y de actividad.

Nuestro modelo de negocio está orientado a que nuestro cliente tenga una experiencia satisfactoria en todas nuestras líneas de negocio, basándose en tres pilares:

- **Productos y servicios de alta calidad**
- **Trato único y cercano**
- **Transformación Digital**

En septiembre de 2018, nuestra empresa comenzó a llevar a cabo un proceso de transformación motivada por el nombramiento de Encarna Piñero como CEO.



3.6 Hitos destacados del año 2018

1 ENE

- Premios a D. Pablo Piñero
- Personalidad Turística 2017 de Hosteltur
- Insignia homenaje de Rep. Dominicana
- Premio a Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Piñero de Onda Cero
- Presentación de la Nueva arquitectura de Marca de Grupo Piñero
- Apertura del campo de Golf Ocean's 4

FEB 2

- Revalidación de 4 certificaciones de Sostenibilidad EarthCheck
- Día Mundial por las emisiones de CO2

3 MAR

- Día Mundial del agua
- Hora del planeta

- Lanzamiento de la campaña "Amaras Samaná"
- Finalización del proyecto Terrazas en Residencial México
- Día Mundial de la Salud

4 ABR

5 MAY

- Celebración de los Congresos de comercial:
- Soltour
- Bahía Principe Hotels & Resorts
- Día Mundial del Reciclaje

- Día Mundial de Medio Ambiente "Compromiso de eliminación de plásticos de un solo uso"

6 JUN

- Lanzamiento de DownTown en Residencial México

7 JUL

8 AGO

- Presentación del Nuevo concepto residencial en Tulum "Downtown"

- Día Internacional de playas limpias

9 SEP

10 OCT

- Firma de Convenios con:
- Jardín Botánico de Santo Domingo
- Cesbe
- Participación de Encarna Piñero en el Clúster Turístico de Samaná

- Apertura Hotel Fantasia Bahía Principe Tenerife
- Reapertura del Hotel Luxury Bahía Principe Ámbar
- Presentación Experiencias Bahía Principe Hotels & Resorts

11 NOV

- Obtención de 19 certificaciones de Sostenibilidad Travelife
- Día Mundial de la Solidaridad

12 DIC







Grupo Piñero

4. Principales indicadores de Sostenibilidad

Principales indicadores de Sostenibilidad

GRI 102-7, 102-31, 201-1, 302-1, 302-3, 302-5, 303-1, 304-1, 304-2, 304-3, 305-1, 305-4, 305-5, 306-2, 404-1, 403-11,

 Económicos		2017	2018	 Proveedores		2017	2018
 EBITDA Consolidado		206M€	168 M€	 % Proveedores locales		95%	95%
 Cifra de negocio consolidada		844M€	819 M€	 Volumen de compras locales			181.977.000€
 Medio Ambientales		2017	2018	 Clientes		2017	2018
 Ratio de energéticos		31,27 kWh/est	30,06 kWh/est	 Global Review Index		86,7	90,7
 Total Rresiduos Reciclables recuperados		2.262.801 kg	3.616.413 kg	 Net Promoter Score Hotels		24	28,3
 Residuos recuperados		0,26 Kg/est	0,42 Kg/est	 Net Promoter Score Travels		4,3	6
 Consumo de agua		1,06 m3/est	1,06 m3/est	 Ratio de quejas Bahía Príncipe Hotels & Resorts por nº clientes		0,42%	0,32%
 Movilidad Sostenible		247 vehiculos eléctricos	461 vehiculos eléctricos	 Nivel de Satisfacción Soltour/Coming2		72,7	76,3
 Emisiones CO2 a la atmosfera		9,02 Kg/est	8,68 Kg/est	 Ratio de quejas Soltour/Coming2 por nº reservas		3,85%	3,54%
 Colaboradores		2017	2018	 Reconocimientos		2017	2018
 Nº de colaboradores		14.740	15.054	 Auditorías de Higiene alimentaria		1.932	2.276
 Inversión Empresa Saludable		2.297.000€	1.334.000€	 Auditorías de calidad		4.114	5.141
 Horas de Formación		177.045	144.111	 N.º certificaciones de Sostenibilidad (Travelife/EarthCheck)		15	27
 Mujeres en el Comité Unidad de Servicios Corporativos		54%	54%	 Distintivo S		4	4
 Comunidad Local		2017	2018	 Reconocimientos playas		7	7
 Contribución		133.000€	248.000€				



Grupo Piñero

5. Nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa, RSC

El 20 de diciembre de 2014, asumimos el compromiso de incorporar la sostenibilidad en nuestra gestión empresarial con el fin de ser una empresa responsable y comprometida con los empleados, con el entorno, con las comunidades locales, con los proveedores y con el Medio Ambiente.

Nuestros valores

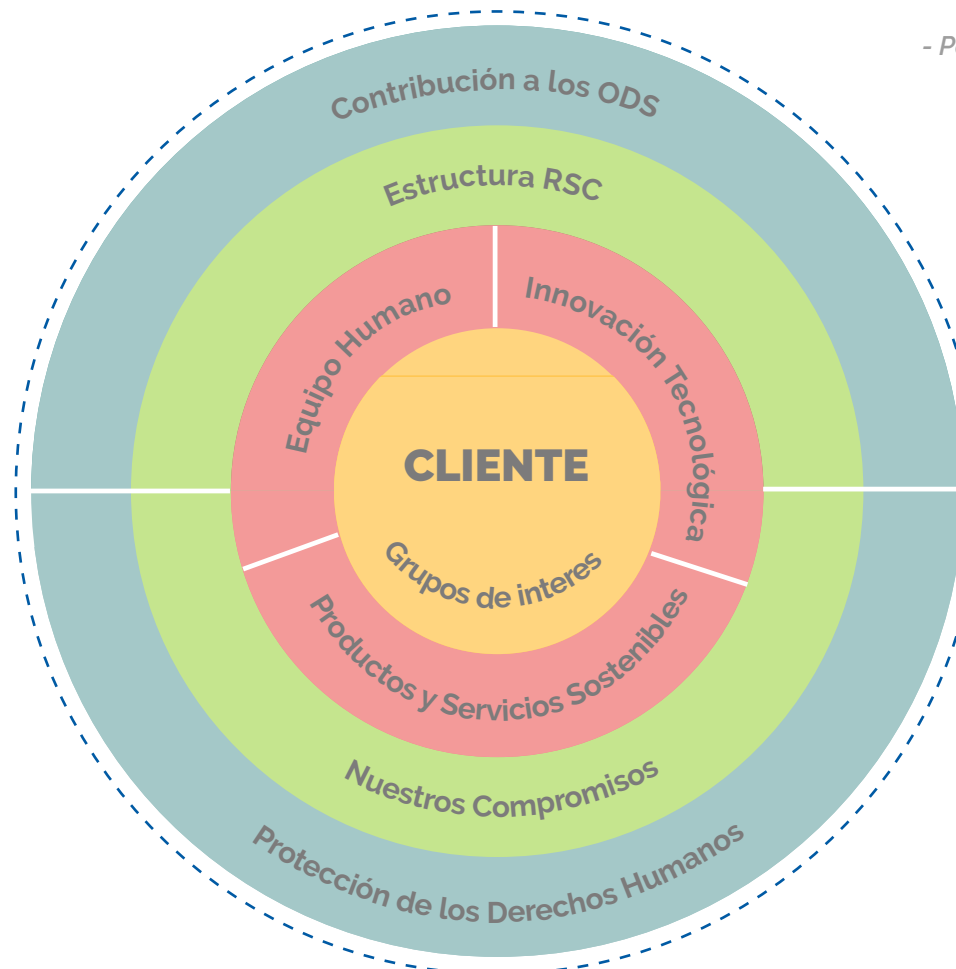
- Lo humano es vital
- Unidos para crecer
- Seriedad en lo que hacemos

Estructura rsc

- Consejo rsc
 - Responsable rsc corporativo
 - Responsable rsc unidades de negocio
 - Comités sostenibilidad
- Página 22

Grupos de interés

- Ong's y otras entidades sin ánimo de lucro
 - Colaboradores y sus familias
 - Clientes
 - Accionistas
 - Medio ambiente
 - Proveedores
 - Asociaciones empresariales
- Páginas 25-26



Políticas de Sostenibilidad

- Política de Responsabilidad Social Corporativa
 - Política Ambiental
- Política de Protección Social y Cultural
 - Política de bienes y servicios
 - Política de Seguridad y Salud
 - Política de Calidad
- Política de Derechos Humanos
- Política contra el maltrato infantil

Reconocimientos

- Certificaciones de sostenibilidad
 - Premios
- Páginas 24, 67-68

Nuestros compromisos

- Ética, transparencia y buen gobierno
 - Nuestros colaboradores
 - Nuestros clientes
 - Nuestros productos y servicios
 - Nuestros proveedores
 - Colaborar con las comunidades locales
 - Cuidar y conservar el medio ambiente
- Páginas 31-32, 35-64

5.1 Estructura de RSC

GRI 102-20, 102-26, 102-32, 103-2



Consejo RSC

- Identificar y orientar las políticas, objetivos, buenas prácticas y programas y/o proyectos de sostenibilidad y de responsabilidad social corporativa del grupo.
- Evaluar, monitorizar y revisar los planes de acción en base a los compromisos y políticas de sostenibilidad que elaboren los ejecutivos del grupo.
- Revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión, y el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad.
- Aprobar la Memoria de Sostenibilidad elaborada en materia de RSC.
- Elevar a la Unidad de Servicios Corporativos del Grupo, USC, los compromisos, políticas, objetivos y proyectos de sostenibilidad y de Responsabilidad Social.
- Evaluar y aprobar el presupuesto para la ejecución y desarrollo de acciones, programas y/o proyectos.

Responsable RSC Corporativo

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

Responsable RSC unidades de negocio

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

Comités de Sostenibilidad

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

5.2 Compromisos Internos

GRI 102-16, 102-29, 102-43, 413-1

Definimos nuestro Plan Estratégico con un horizonte 2018, al que llamamos compromisos internos. Durante estos años hemos ido desarrollando acciones en base a nuestros compromisos de sostenibilidad internos con el fin de cumplir los objetivos definidos para cada uno de ellos.

Con los años hemos ido evolucionando y hoy consideramos que nuestro compromiso con la Sostenibilidad, es estratégico, transversal y a largo plazo, y hemos incorporado en nuestra estrategia empresarial y en nuestro sistema de Gobierno Corporativo los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, y la protección de los Derechos Humanos.



5.3 Certificaciones de Sostenibilidad

GRI 102-16

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

Trabajamos con entidades certificadoras internacionales avaladas por el Global Sustainable Tourism Council como EarthCheck y Travelife. Contamos con un total de 27 certificaciones de sostenibilidad en Bahía Principe Hotels&Resorts de los 27 hoteles del Grupo.

- Certificación Travelife Gold: 20 hoteles del Caribe y 3 de Canarias
- Certificación EarthCheck: los 4 hoteles del complejo de México

Actualmente, nos encontramos en un proceso de implantación de los criterios de sostenibilidad que aplican a la certificación GEO en los campos de Golf de Riviera Maya y La Romana.



23
CERTIFICACIONES
en BAHIA PRINCIPE
Hotels & Resorts



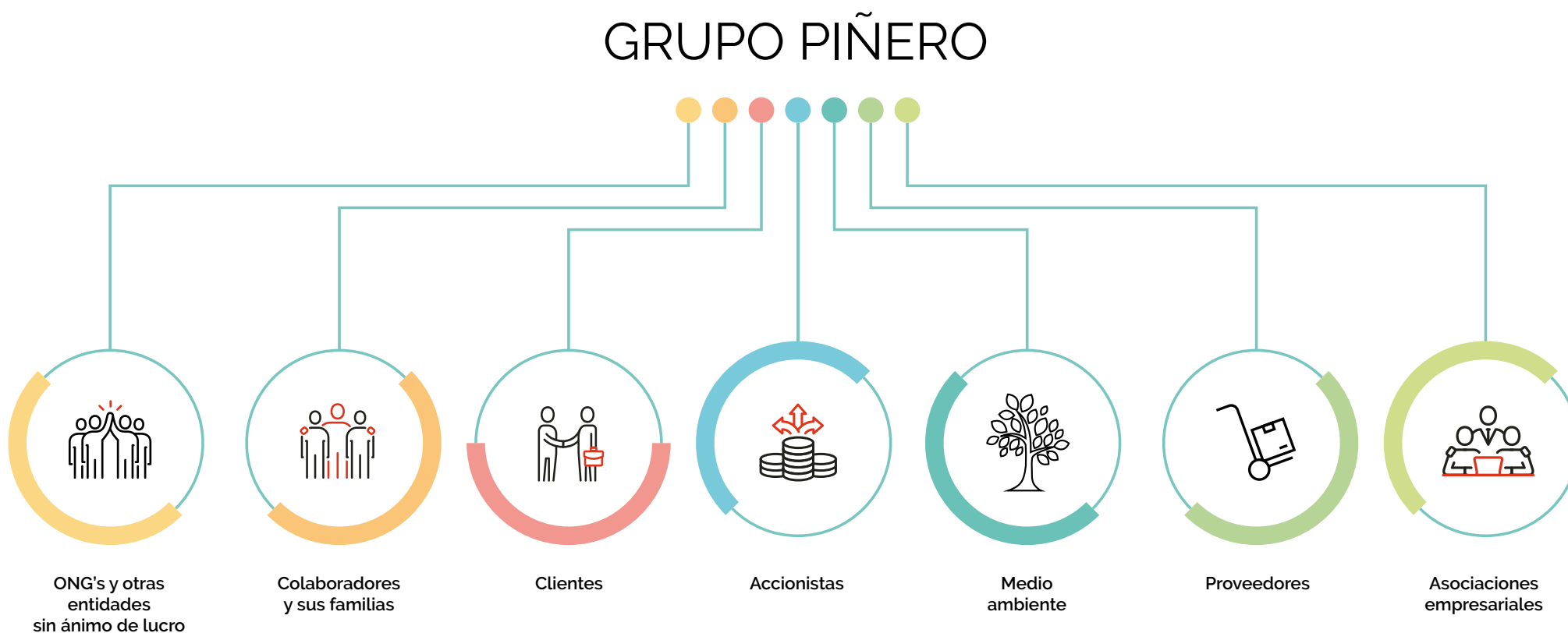
4
CERTIFICACIONES
en BAHIA PRINCIPE
Hotels & Resorts



5.4 Relación con los Grupos de interés

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-44,

Conocer y colaborar con nuestros grupos de interés, entender sus necesidades y expectativas con el fin de poder satisfacerlos y lograr su satisfacción y sentido de pertenencia, son elementos clave en la estrategia de nuestra organización. La relación de diálogo y transparencia permite cumplir con el objetivo de crear valor de forma sostenible para la empresa y para el conjunto de la sociedad. Ello, también nos permite avanzar en la promoción de los Derechos Humanos o en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Comunicación y relación con los grupos de interés

La comunicación y principales canales de diálogo con los grupos de interés son los siguientes:

Grupo de interés	Medio de comunicación
 <p data-bbox="300 379 421 405">Accionistas</p>	<ul data-bbox="741 363 1895 424" style="list-style-type: none"> • Reuniones del Consejo de Administración, reuniones con las direcciones, información corporativa publicada de forma periódica
 <p data-bbox="300 517 456 542">Colaboradores</p>	<ul data-bbox="741 450 1043 609" style="list-style-type: none"> • Portal del empleado • Revistas internas • Encuesta de clima laboral • Comunicaciones
 <p data-bbox="300 718 663 775">Clientes Agencias de viajes/Turoperadores</p>	<ul data-bbox="741 632 1420 865" style="list-style-type: none"> • Visitas personalizadas a agencias de viajes • Página web especializadas para las agencias de viajes • Call Center de atención para agencias de viajes • Reuniones específicas con agencias de viajes y turoperadores • Asistencia a ferias especializadas • Publicaciones y comunicaciones
 <p data-bbox="300 995 425 1021">Cliente final</p>	<ul data-bbox="741 884 1527 1136" style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Servicios de Atención al cliente • Servicios y atención a propietarios • Comunicación a través de las redes sociales • Publicaciones y comunicaciones en diferentes medios de comunicación • Programa de fidelización
 <p data-bbox="300 1177 434 1203">Proveedores</p>	<ul data-bbox="741 1155 949 1222" style="list-style-type: none"> • Comunicaciones • Reuniones
 <p data-bbox="300 1283 488 1308">Comunidad Local</p>	<ul data-bbox="741 1248 1039 1353" style="list-style-type: none"> • Actividades Sociales • Medios de comunicación • Redes Sociales
 <p data-bbox="300 1394 595 1420">Asociaciones empresariales</p>	<ul data-bbox="741 1394 1133 1420" style="list-style-type: none"> • Participación en Foros y reuniones

5.5 Análisis de materialidad

GRI 102-21, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Identificar los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés es fundamental para desarrollar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. Una de las herramientas más importantes que nos permite conocer los temas que más preocupan o interesan a nuestros grupos de interés, y que también son relevantes

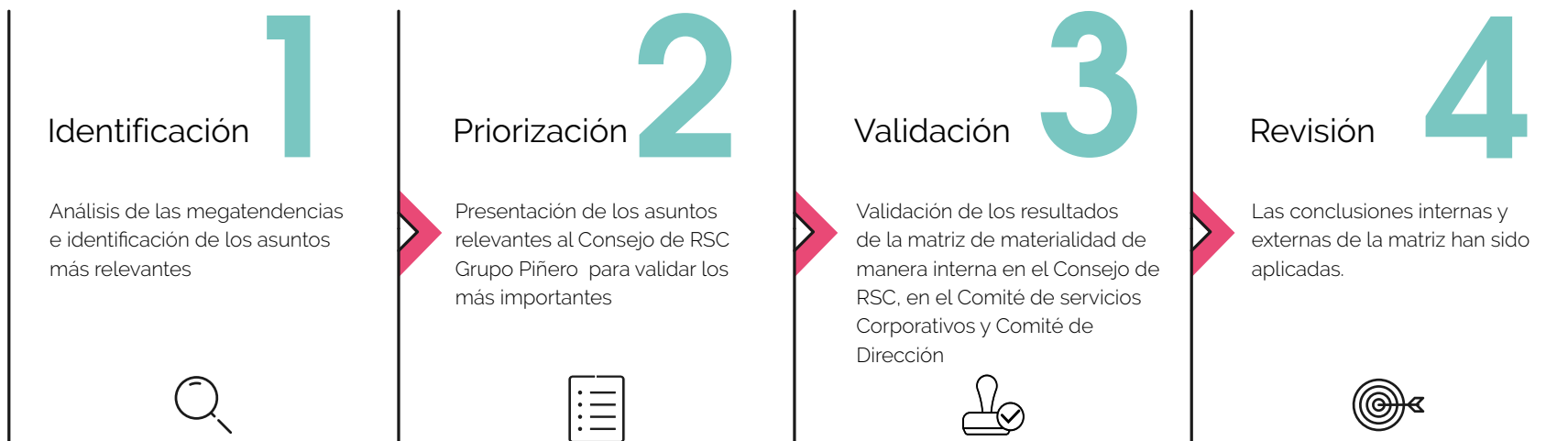
para nosotros, es el análisis de materialidad. Dicho análisis nos permite establecer las prioridades sobre las que actuar y asegurarnos de que están alineadas con las expectativas de los grupos de interés.

En 2018 hemos realizado por primera vez este proceso, donde representantes de nuestros grupos de intereses han

participado en este proceso, identificando y valorando la relevancia de diversos asuntos. El Consejo de RSC ha participado activamente en este proceso cuyo resultado es una matriz de materialidad donde se recogen 20 asuntos. A su vez, estos asuntos se agrupan en 7 áreas principales, que denominamos nuestros

compromisos prioritarios; es decir, los grandes temas donde se asienta nuestra estrategia sostenible y que nos permiten avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental y asegurar que las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés son satisfechas

Proceso para la elaboración de la matriz de materialidad.



La comunicación y principales canales de diálogo con los grupos de interés son los siguientes:

- *Los criterios requeridos para la obtención de la certificación de Sostenibilidad Travelife y EarthCheck*
- *La contribución a los 17 ODS del Pacto Mundial de Naciones Unidas*
- *La satisfacción de nuestros clientes "Nuestra razón de ser"*

Nuestras prioridades

Ética, Transparencia y Buen Gobierno

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

Nuestros colaboradores

- 4 Empresa saludable
- 7 Formación y desarrollo
- 9 Gestión del talento
- 8 Inclusión y diversidad
- 17 Dialogo social
- 13 Derechos humanos

Nuestros clientes

- 1 Servicios de calidad, seguridad y salud
- 2 Atención y servicios personalizados

Nuestros productos y servicios

- 3 Productos y servicios sostenibles

Nuestros proveedores

- 14 Compras responsables
- 19 Seguridad y salud en proveedores

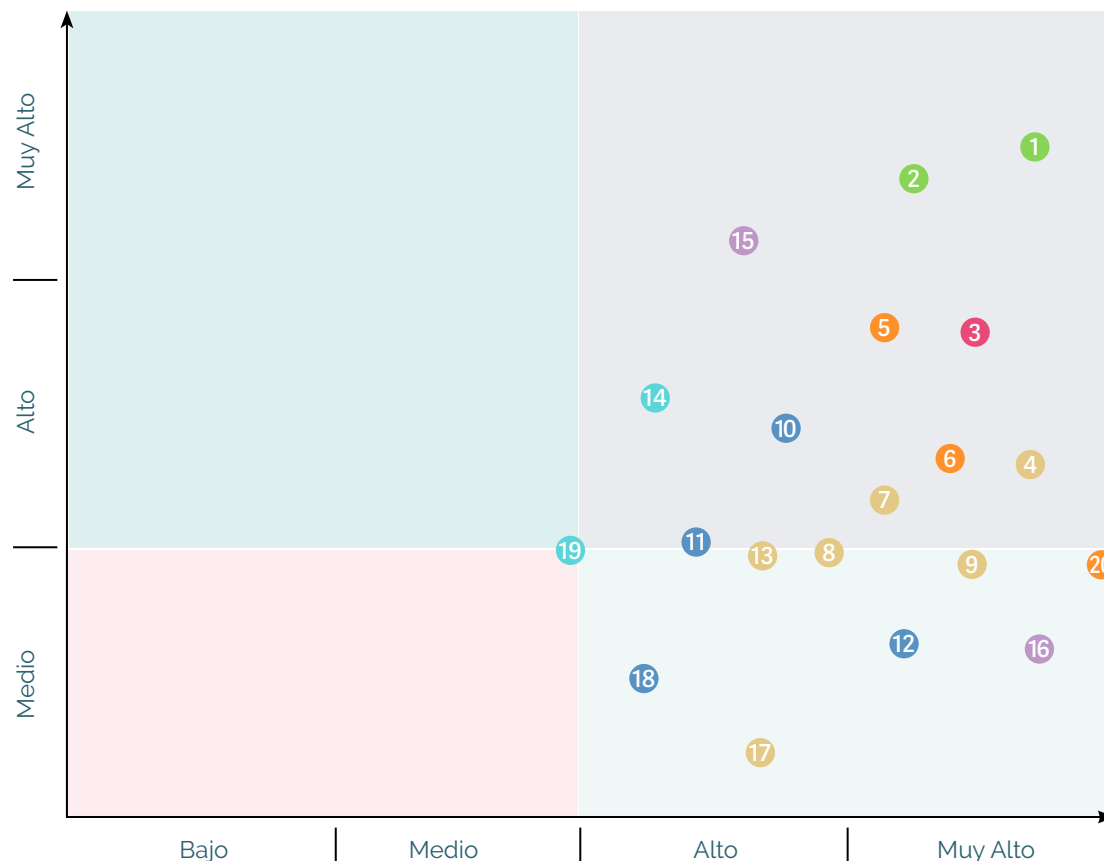
Colaborar con las Comunidades locales

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

Cuidar y conservar el Medio Ambiente

- 11 Energía y Cambio climático
- 12 Gestión del agua
- 10 Economía circular (Gestión de residuos)
- 18 Protección de la Biodiversidad

IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS



IMPORTANCIA PARA EL GRUPO

Cada una de las 7 áreas prioritarias se desarrolla en un capítulo específico de la Memoria, donde informamos de la estrategia y el desempeño de Grupo. Para realizar el proceso de identificación de los asuntos prioritarios y su alcance se han seguido las recomendaciones recogidas en los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)

5.6 Contribución al Desarrollo Sostenible

GRI 102-12, 102-13

En 2017 con la firma del Pacto Mundial de Naciones Unidas, alineamos nuestra estrategia con la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, adoptando el compromiso de contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al respeto de los Derechos Humanos. Estamos totalmente convencidos que los ODS deben ser la hoja de ruta de todos los actores involucrados en el Desarrollo Sostenible, empresas, Gobiernos, ciudadanos, etc. Somos conscientes que debemos contribuir al Desarrollo Sostenible y principalmente la industria turística. En Grupo Piñero creemos que el Turismo Responsable y Sostenible debe ser un compromiso de todos.

Nuestra estrategia abarca los 17 ODS en su agenda 2030, porque consideramos que la consecución de todos ellos, lograr poner fin a la pobreza, reducir las desigualdades y luchar contra el Cambio Climático. Estos 17 ODS están entrelazados con el fin de abordar las 3 dimensiones del Desarrollo Sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del Medio Ambiente.

Tenemos definidos como ODS principales 8 de los 17 ODS, en base a nuestros compromisos y a nuestro plan de acción priorizado, si bien es cierto que una acción tiene un ODS principal pero dicha acción puede contribuir de manera indirecta o complementaria a otro ODS

En el apartado, análisis de desempeño 2018, establecemos los hitos principales conseguidos en 2018 y nuestra contribución a los ODS, estos son explicados con mas detalle en el apartado. Nuestros Compromisos prioritarios.



5.7 Protección de los Derechos Humanos

En nuestra organización la defensa y protección de los Derechos Humanos ha sido una prioridad. Como empresa que desarrolla su actividad en países del Caribe, tenemos el compromiso de velar por el cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional, protegiendo a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso y asegurar el respeto de los Derechos Humanos. Este compromiso queda reflejado en nuestra política de Derechos Humanos aprobada en 2017.



5.8 Modelo de Cumplimiento

GRI 102-15, 102-16, 102-17, 103-3, 205-1, 205-2, 406-1

A finales del año 2018, se comenzó a trabajar en un Modelo de cumplimiento en Grupo Piñero en basado en:

1.- Objetivos y alcance

- **Objetivos:** prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta que suponga un acto contrario a las obligaciones legales de aplicación al Grupo o internas establecidas en las Políticas de Grupo Piñero.
- **Alcance:** todas las sociedades que conforman el Grupo y todos sus empleados y directivos.

2- Estructura y organización

- Órgano de Cumplimiento corporativo con dependencia de los administradores solidarios.

3- Dependencia, relación y comunicación

- Plan de supervisión anual del Modelo.
- Supervisión de la eficacia.
- Reporte desde el Órgano de Cumplimiento a los Administradores.

4- Procesos y herramientas

Políticas, procedimientos y herramientas de Cumplimiento:

- Política de Cumplimiento
- Estatuto del Órgano de cumplimiento
- Plan de supervisión del Modelo
- Sistema Disciplinario
- Reglamento del canal de denuncias
- Norma Cero



Política de Cumplimiento

Los principios que deben guiar la actuación del Grupo en materia de cumplimiento normativo son los siguientes:

- ✓ Actuar en todo momento de acuerdo con la legislación aplicable, los compromisos asumidos, dentro del marco establecido por el Código Ético y de Conducta y los valores corporativos de Grupo Piñero.
- ✓ Impulsar una cultura preventiva en el cumplimiento normativo, basada en el principio de tolerancia cero hacia la comisión de actos ilícitos, de acuerdo con los valores

corporativos recogidos en el Código Ético y de Conducta de Grupo Piñero.

✓ Promover procesos de autocontrol en las actuaciones y toma de decisiones por parte de los miembros de la Entidad, de modo que cualquier actuación de un profesional de Grupo Piñero se asiente sobre la concurrencia de cuatro premisas básicas:

- (i) que la actuación sea conforme al Código Ético y de Conducta,
- (ii) que sea legalmente válida,
- (iii) que se ajuste a los objetivos estratégicos

de la Entidad,

(iv) que se encuentre dentro del ámbito de sus competencias y que, por tanto, deba asumir la responsabilidad sobre ella.

- ✓ Velar por el conocimiento y gestión adecuada de los ámbitos de riesgos clave en el marco del Mapa de Cumplimiento Normativo.
- ✓ Velar porque las relaciones de la Entidad con sus Grupos de interés estén presididas por los principios de integridad, responsabilidad y transparencia, y prestar la cooperación necesaria que puedan requerir

los órganos judiciales, administrativos o cualquier órgano supervisor nacional o internacional, para auditar o comprobar el cumplimiento de las obligaciones legales de Grupo Piñero.















- ✓ Promover la implantación, aplicación y supervisión de los mecanismos de control definidos en el Modelo de Cumplimiento Normativo.
- ✓ Velar por la revisión y evaluación periódica del sistema de cumplimiento normativo de la Entidad.



5.9 Análisis del desempeño año 2018 y contribución a los ODS

GRI 102-16, 102-17, 102-29, 102-31, 102-43, 103-3, 205-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-3, 302-5, 303-1, 304-1, 304-2, 304-3, 305-1, 305-4, 305-5, 306-2, 404-1, 405-1, 413-1

ODS	OBJETIVO GP	ACCIONES	CUMPLIMIENTO
Ética, Transparencia y Buen Gobierno			
	Difundir los ODS a los colaboradores Integrar los criterios de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizar Sesiones de sensibilización y difundir los ODS a los equipos directivos 	<ul style="list-style-type: none"> Realizado
	Publicar el informe de progreso de los 10 principios del Pacto Mundial	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el informe de progreso 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad
	Difundir los ODS a los Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Realizar artículos de sostenibilidad con nuestra contribución a los ODS Liderar 1 ODS en la Mesa de Turismo del Pacto Mundial Formación a empleados 	<ul style="list-style-type: none"> Ok Resultados 2018 (artículos, videos) Ok participación
	Implantar principios éticos	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar el código ético. 	<ul style="list-style-type: none"> Borrador de Código Ético
	Obtener 18 certificaciones de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Implantar los criterios de Sostenibilidad requeridos 	<ul style="list-style-type: none"> 23 certificaciones de Sostenibilidad Travelife y 4 EartCheck
	Cumplir las normativas aplicables	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un modelo de Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del Modelo de Compliance
Mejorar la Calidad de vida en el trabajo			
	Mejorar la estabilidad laboral y calidad en el empleo	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implantar un Plan de formación 	<ul style="list-style-type: none"> 144.111 hrs de formación de las cuales 64.793 hrs en materia de Sostenibilidad
	Implantar los principios diversidad e inclusión, incorporando a personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar personas con discapacidad, mujeres y jóvenes en riesgo de exclusión 	<ul style="list-style-type: none"> En proceso. No se ha cumplido en 2018. Objetivo definido año 2019
	Consolidar el Programa empresa saludable	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejora en las oficinas corporativas y áreas colaboradores en destino 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión realizada 1.300.000 euros
	Gestionar el Talento	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en el programa de desarrollo de ejecutivos en BP hoteles 	

ODS	OBJETIVO GP	ACCIONES	CUMPLIMIENTO
Colaborar con las Comunidades locales			
	Reforzar la contribución social a través de alianzas con entidades publicas y privadas	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar 1 proyecto de desarrollo Social en Samana en colaboración con el Cluster Turístico y la administración pública • Continuar con la 5 generación del Proyecto Chance en Verón con otras cadenas hoteleras (Republica Dominicana) • Realizar acciones sociales en colaboración con la Comunidad del Soco en la Romana (Republica Dominicana) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribución a la comunidad local de 247.998 euros. Firmados convenios de colaboración con – CESBE Jardín Botánico Nacional de Santo Domingo
Cuidar el Medio Ambiente			
 	Reducir la ratio de consumos energéticos en un 4% en la división hotelera	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar buenas prácticas ambientales • Sesiones de formación en materia de energía • Continuar la Migración paulatina tecnología LED 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminución del 4% de energéticos en la división hotelera
 	Reducir el consumo de agua en un 5% en la división hotelera	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar buenas prácticas ambientales en todos los departamentos • Sesiones de formación en materia de agua 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se ha cumplido el Objetivo de reducción establecido.
	Mejorar la recuperación de residuos reciclables en hoteles en un 20%	<ul style="list-style-type: none"> • Creación centros de acopio • Formación en todas las áreas en la gestión de residuos • Separación y contabilización de residuos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recuperación de residuos reciclables 3.600 t, un 60% mas que 2017
 	Disminuir los desechables plásticos en un 12%	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso eliminar los desechables plásticos 2020 #Mejorsinplasticos • Eliminar las pajitas plásticas y vasos desechables en todos los hoteles 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eliminación de pajitas plásticas y vasos desechables en todos los hoteles
	Mejorar la gestión de la biodiversidad en Bahía Principe Hoteles y Residencial&Golf	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar especies autóctonas • Mejorar la información y sensibilización de la biodiversidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorporación de especies autóctonas en el jardín de Ambar y Campos de Golf de la Romana
	Amortiguar la huella de carbono en un 2%	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y análisis de consumos energéticos, hídricos y emisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminución en un 4%
Innovar en productos y servicios			
  	Incorporar criterios ambientales, sociales y de salud en los productos y servicios en la División Hotelera y Residencial	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración 14 días Mundiales ambientales y sociales • Crear un Rincón comida saludable en los hoteles RD • Analizar la integración de energías renovables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorporación de Geotermia Hotel Fantasia Tenerife y piscina de cloración Salina Creado rincón saludable
	Generar confianza a los clientes en materia de RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de Concienciación y sensibilización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Celebración de 14 días Ambientales y Sociales para los clientes

En Grupo Piñero, creemos que el Turismo responsable y sostenible es **un compromiso de todos**



Grupo Piñero

6. Nuestros Compromisos prioritarios

6.1 Las personas





Juntas con un objetivo común: ser y hacer felices.

6.1.1 Nuestros clientes

GRI 102-44, 103-2, 416-1, 416-2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS

CONTRIBUCIÓN DE GRUPO PIÑERO

 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</p>	<p>Tenemos un compromiso con la salud, la seguridad y el bienestar con todos nuestros grupos de interés. Hemos incluido en nuestros buffet el rincón saludable y hemos reformado y mejorado nuestro Gimnasio, además de ofrecerles actividades deportivas y de belleza. En nuestros hoteles se aplican prácticas para garantizar cualquier tipo de riesgo durante su estancia.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p>	<p>Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>Fomentamos el consumo responsable de los recursos a nuestros clientes en los hoteles. Les concienciamos a través de la celebración de los días Mundiales Ambientales y Sociales.</p>

Desde nuestros inicios nos hemos caracterizado por tener una orientación clara hacia el cliente. Trabajamos con un modelo de gestión de la calidad del servicio de forma interna con el objetivo de generar valor añadido, satisfacer a nuestros clientes y fidelizarlos

Nuestra compañía cuenta con diferentes tipos de clientes, según las diferentes divisiones que conforma la empresa: Agencias de viajes, Turoperadores, clientes finales, propietarios de la División de Residencial.

Innovar para mejorar la experiencia

Los más de 15.000 empleados que conformamos Grupo Piñero trabajamos para, no solo conocer las demandas y necesidades del cliente, sino para atenderlas. Por ello, después de realizar un análisis de las quejas, necesidades y sugerencias de nuestros clientes, en el ejercicio 2018 hemos:

- Diseñado y creado el hotel Bahia Principe Fantasia Tenerife
- Reformado el hotel Luxury Bahia Principe Ambar
- Conceptualizado el hotel Grand Bahia Principe Aquamarine
- Puesto en marcha un Programa experiencias en Bahia Principe Hotels & Resorts.

Digitalización

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

En 2018 se han puesto en marcha de los siguientes proyectos:

- Check – in Digital
- Bots para la atención al huésped
- Marketing dinámico en hoteles.
- Ficha Cliente 360
- Pulseras NFC
- Digitalización de los servicios de nuestros guías de Coming2

Calidad de servicio cliente

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

Herramientas de medición del servicio

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

- Sistema de encuestación
- Programa de fidelización (Bahia Principe Hotels & Resorts)
- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones, para todas las Unidades de Negocio
- Otros instrumentos de gestión interna auditorias de control

Sistema de encuestación Hotels & Resorts

Tenemos implantado un sistema de



encuestación para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Los resultados en 2018 han sido:

- Encuestas internas: 191.962
- Net Promoter Score: 28,3

Reputación On line

Nuestro índice de posicionamiento en reputación on line nos posiciona con un **90,7% de GRI (Global Review Index).**

En enero 2018 se puso en marcha un proyecto de encuestas de satisfacción con clientes in house, que trata de conocer la satisfacción del cliente cuando se encuentra disfrutando de la estancia.

A través de la WebApp se activa en el propio dispositivo del huésped una página para valorar su experiencia, y si lo viera necesario, reportar cualquier tipo de inconveniente con el fin de poder solucionarlo por nuestra parte lo antes posible.

Travels Soltour

En nuestra Unidad de negocio Travels, se ha

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



Sistema de quejas y reclamaciones

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

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

Otros instrumentos de gestión interna

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

► Auditorias en Bahia Principe Hotels & Resorts

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

La nota media obtenida este año ha sido de un 81,75 por lo que se ha obtenido la misma puntuación que el año 2017.

País	2016	2017	2018
México	540	1.654	1721
Rep. Dominicana	776	1.727	2892
Jamaica	228	195	334
España	512	538	194
Total	2.056	4.114	5.141

► Auditorias división viajes y otros negocios

Además de realizar auditorías de calidad de forma anual en todas las unidades de negocio, este año se han revisado todos los procedimientos de servicio al cliente.

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

Seguridad del cliente

► Seguridad e Higiene - Bahia Principe Hotels & Resorts

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

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

► Análisis de Peligros y puntos de Control Críticos

Realizamos un control exhaustivo en toda la cadena alimentaria para ofrecer el mejor producto. Se cuenta con un extenso sistema de análisis y puntos críticos que se han implantado en los hoteles, lo que permite garantizar que nuestro servicio de comidas es seguro y de máxima calidad hacia el cliente.

Concienciación en Sostenibilidad

Como empresa turística tenemos la oportunidad de concienciar y sensibilizar a miles de turistas en las practicas ambientales, de impacto social y de responsabilidad y les invitamos a que contribuyan con nosotros a la consecución

de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Durante el año 2018, hemos:

- Celebrado 14 días Mundiales Ambientales y Sociales.
- Invitando a nuestros clientes que realicen la separación de residuos, a través de las papeleras de reciclaje instaladas en las zonas comunes
- Puesto en los televisores de habitaciones y Lobbys, mensajes ambientales
- Difundido a través de los televisores nuestros resultados y contribución a los ODS 2017

Nota media
EN 2018



81,75





**misma puntuación
respecto al año
anterior**

6.1.2 Nuestros colaboradores

GRI 102-8, 102-44, 203-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS

CONTRIBUCIÓN DE GRUPO PIÑERO

<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</p>	<p>Tenemos un compromiso con la salud, la seguridad y el bienestar con todos los colaboradores a través de la implantación del Programa "Empresa Saludable". Inversión año 2018 de 1.3 millones de euros</p>
<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad</p>	<p>La formación de nuestros colaboradores es clave para el desarrollo profesional y personal de ellos, así como para el desarrollo de nuestro negocio. En 2018 se han beneficiado un total de 87.173 participantes, de los cuales un 44% han sido mujeres.</p>
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>Objetivo 5: Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas</p>	<p>En Grupo Piñero desarrollamos medidas que fomenten la igualdad de géneros. No toleramos la discriminación de ningún tipo. El 54% de los miembros del Consejo de Servicios Corporativos son mujeres.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo productivo y el trabajo decente para todos</p>	<p>Trabajamos para implantar políticas que garanticen a nuestros más de 15.000 colaboradores el crecimiento personal y profesional, y mejoramos de manera continua la calidad en el empleo.</p>

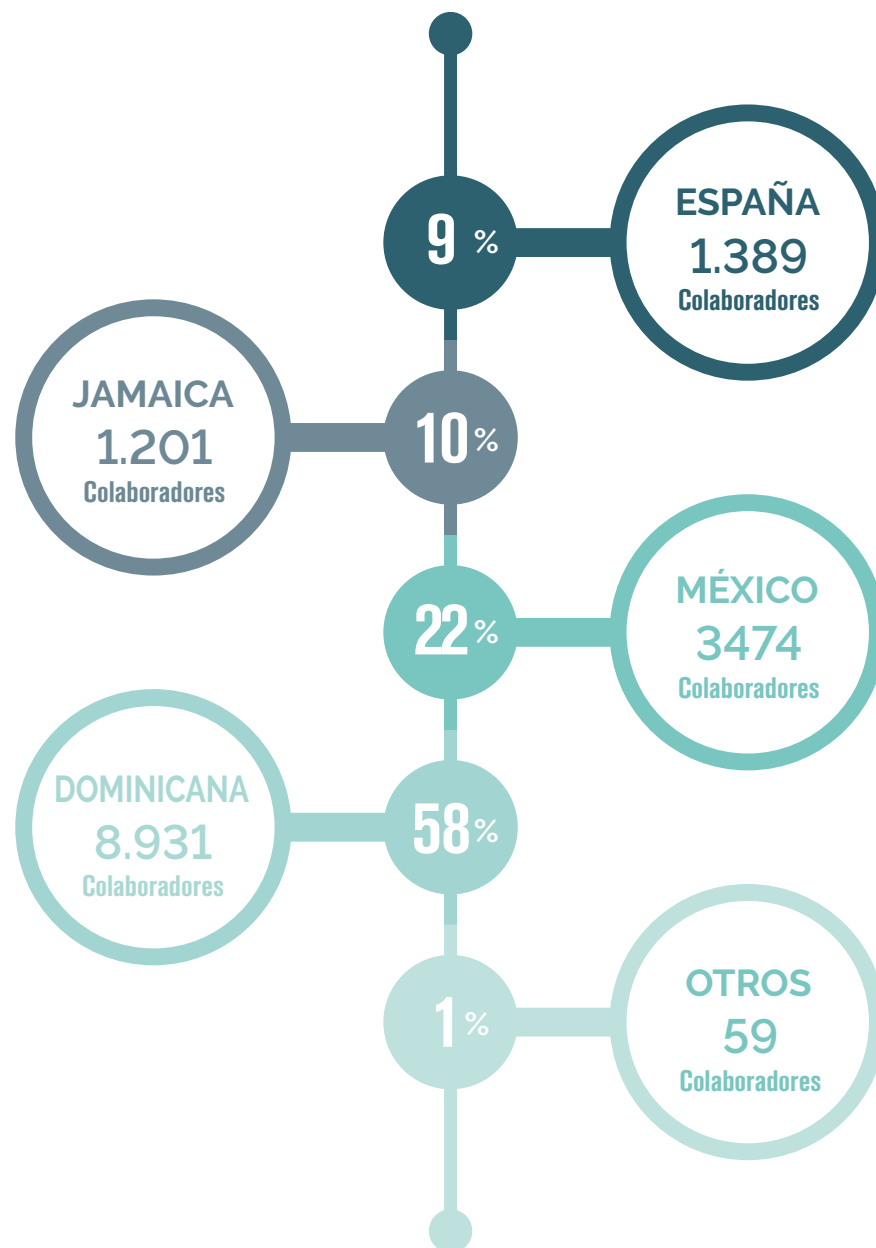
Somos conscientes que nuestro crecimiento sólido y sostenible se sustenta en las más de 15.000 personas que trabajan en la compañía. Por ello, estamos firmemente comprometidos con la gestión de las personas de forma socialmente responsable, aplicando políticas que garanticen el crecimiento profesional y personal, entornos de trabajo seguros y saludables, un trato justo y equitativo y promoviendo la integración en el proyecto empresarial.

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	9.972	66,24%
Mujeres	5.082	33,76%
Total	15.054	100,00%

Plantilla
GRUPO PIÑERO



71,23%
CONTRATO INDEFINIDO



Programa "Empresa saludable"

En nuestro compromiso de avanzar con nuestros colaboradores en materia de seguridad y salud, hemos trabajado en el Programa de "Empresa Saludable", iniciado en 2016. El cual tiene como objetivo, mejorar el bienestar físico, mental y social de nuestros trabajadores y de sus familias. **Nuestras Líneas de trabajo:**

1

Conseguir entornos de trabajo saludables

- Mejorar las infraestructuras y adecuar el equipamiento de las instalaciones

2

Iniciar campañas de salud

- Campañas de vacunación y prevención
- Programas contra el tabaquismo, las drogas y el consumo responsable del alcohol y TICs

3

Fomentar hábitos saludables

- Alimentación sana
- Cuidado del cuerpo y mente
- Deportes y actividades
- Programas de educación familiar

4

Implantar planes de seguridad

- Seguridad y salud en el trabajo
- Fomento de la movilidad sostenible

Este año hemos continuado trabajando en:

- La adecuación de lugares de trabajo seguros y saludables, para lo que se ha invertido más de **1.200.000€** en Caribe y oficinas centrales
- Formación en nutrición en los hoteles de México, más de 100 personas atendidas
- Diseño de menús más sanos para nuestros colaboradores de los hoteles de México.
- Realización de campeonatos de fútbol en los complejos de México y Bavaro.
- Ejecución de talleres de yoga, en las oficinas centrales y en Complejo de México

- Bandeja de fruta diaria en oficinas en Rep. Dominicana
- Acercar fruta y verdura 100% ecológica al puesto de trabajo, KMO en las oficinas corporativas, a través del programa Yocomoeco, iniciado en 2016 en las oficinas corporativas
- Talleres para dar apoyo a padres y madres, se realizan cinco talleres en las oficinas corporativas, con una participación de 10 horas en jornadas de este ámbito

La inversión hacia este programa en 2018 ha sido de 1.334.000€, dedicando más de 1.100 horas en acciones y actividades y en el que han asistido más de 17.000 asistentes.



Inversión

+ DE 1.100 HORAS EN ACCIONES Y ACTIVIDADES

+ 17.000 ASISTENTES

1.334.000
€

Formación

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

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

Durante 2018, hemos trabajado en:

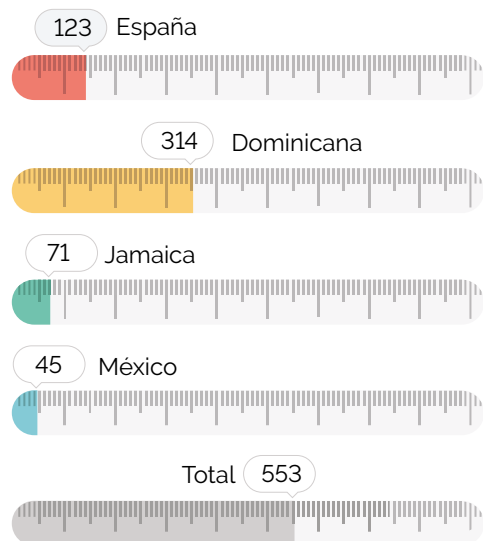
- **Reuniones de sensibilización en materia de Sostenibilidad.** Como forma de sensibilizar, se han invertido 64.792 horas de formación en esta materia, aumentando respecto al año anterior un 22%.
- Actividades de sensibilización ambiental y social dirigidos a todos nuestros colaboradores como el día del agua, el día del Niño, el Día de la Felicidad, etc....



- **Horas de formación específicas, + 144.000 hrs de formación**
- Sensibilización a miles de colaboradores a través de la celebración de 6 Días Mundiales Ambientales y 7 Días Mundiales Sociales, tanto en hoteles como en central.
- Formación a nuestros empleados en el respecto a Derechos y libertades de nuestros clientes. Tenemos como política de empresa "Tolerancia Cero" al acoso en todas sus modalidades y vertientes.



Acciones de formación por país:



Congresos

Los Congresos realizados en 2018 han sido los siguientes:

- Soltour, el mes de mayo se celebró el congreso comercial, participaron un total de 80 colaboradores y un total de 20 horas
- Bahia Principe Hotels & Resorts, también en el mes de mayo se celebró el Congreso Comercial, asistieron 70 colaboradores y un total de 24 horas
- Coming2, se llevó a cabo en el mes de septiembre donde contó con la participación de 45 asistentes y un total de 32 horas dedicadas.

Gestión del Talento

En el año 2018 se han realizado **857 promociones internas**, esto significa que un 5,4% de nuestros colaboradores han crecido profesionalmente en nuestra empresa. En este caso solo un 30% de estas promociones han sido mujeres.

Atracción del Talento

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

Tenemos un Programa de Desarrollo Ejecutivo, destinado a jóvenes que quieran incorporarse y crecer en el negocio de la hostelería, y en este 2018, 19 personas son las que han participado.

Otra forma de ofrecer oportunidades a los

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

Integración y diversidad

Nos consideramos una compañía multicultural, somos una empresa internacional, por ello contamos con empleados de diferentes países, culturas, religiones, grupos de edad y género. Creemos que la diversidad cultural nos ofrece una gran oportunidad para el éxito de nuestra empresa, porque estamos convencidos que cuando se utiliza correctamente fortalece la cultura empresarial. Ello, nos permite conocer otros puntos de vista, otros planteamientos, otras culturas, con la ventaja que esos valores nos aportan.

- **Aproximadamente, el 90% de**

nuestros colaboradores son locales (República Dominicana, México, Jamaica y España)

- **En España, el número de mujeres en plantilla es igual al número de hombres.**

- **En el Comité de Dirección de Servicios Corporativos (USC) las mujeres representan un 54%.**

Integración socio-laboral

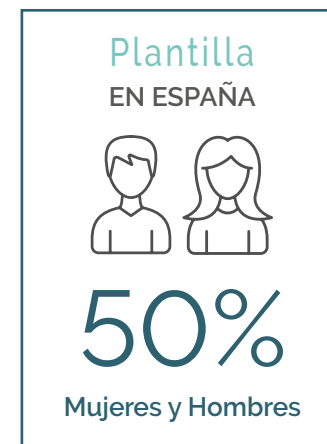
Un año más, hemos trabajado con la Fundación ADECCO, con el desarrollo del Plan Familia, donde cuatro familias de empleados se benefician de esta iniciativa. Familiares con discapacidad reciben atención y acompañamiento profesional desde las primeras edades para apoyar su integración social y laboral.

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

También tenemos el compromiso de dar soporte a la formación e inserción de jóvenes en el mundo laboral y pretendemos atraer a jóvenes talentos para que realicen prácticas en diferentes departamentos de nuestra empresa, antes de incorporarlos a plantilla; por eso firmamos un acuerdo con la alianza para la formación dual y nos unimos a la red estatal de empresas, centros educativos e instituciones.

Por otra parte, prestamos atención a las oportunidades de trabajo a colectivos en riesgo de exclusión. A través de Proyecto Chance, desde 2015, en alianza con otras

compañías hoteleras trabajamos para activar un proyecto enfocado a favorecer la empleabilidad y la integración sociolaboral de jóvenes en riesgo de exclusión a través de la mejora de sus habilidades y capacidades más allá de la formación teórico-práctica. Un total de 22 personas han pasado a formar parte de la plantilla desde el inicio. En 2018 han sido 3 personas las contratadas.






6.1.3 Nuestros proveedores

GRI 102-9, 102-44, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS

CONTRIBUCIÓN DE GRUPO PIÑERO

 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</p>	<p>Tenemos un compromiso con la salud, la seguridad y el bienestar con todos nuestros grupos de interés. Por ello hemos colaborado con los proveedores para realizar el proyecto Soap For Hope y la construcción de una pista deportiva en la escuela primaria del del Soco, en República Dominicana.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p>	<p>Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>Fomentamos hacer mejor las cosas con menos recursos. Este año hemos eliminado las pajitas plásticas en Bahia Principe Hotels & Resorts, compramos envases a granel y hemos continuado comprando: dispositivos ahorradores, productos biodegradables, equipos de alta eficiencia energética, etc</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO</p>	<p>Objetivo 8: promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo productivo y el trabajo decente para todos</p>	<p>Apostar por proveedores locales permite que los destinos se desarrollen económicamente. El 95% de nuestros proveedores tienen base en los destinos donde operamos.</p>

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

Bahia Principe Hotels & Resorts

Criterios de compra responsables

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



y fabricados en condiciones justas.

Durante el año 2018 hemos dado continuidad a:

- La compra de equipos de alta eficiencia energética, en televisores, minibares, aires acondicionados, luminarias, etc
- La apuesta por productos de envases a granel
- El 95% de los productos comprados en Jamaica son de comercio justo y se han introducido nuevos productos de comercio justo en México
- La prohibición de comprar especies en época de veda
- La compra de productos biodegradables (vajilla, pajitas plásticas, bolsas, etc) en nuestro Complejo de México
- La progresiva sustitución de Iluminarias LED en nuestros hoteles y oficinas
- La compra a proveedores que tengan base en los destinos donde operamos y cuente con certificaciones ambientales, de calidad o que apuesten por la Responsabilidad Social Corporativa.

El 95 % de los proveedores tienen base en los destinos donde operamos.

Nuestro volumen de compra a proveedores locales ha sido de 181.977.000 €.

Sensibilización a proveedores

La incorporación de criterios sostenibles

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

Políticas de Sostenibilidad comunicadas al 95% de nuestros proveedores

Disminución de residuos

Nos encontramos en un proceso de dialogo con los proveedores iniciado en 2017, con el fin de cumplir los objetivos de cara al futuro de reducción de residuos, de eliminar desechables plásticos de forma progresiva con un horizonte 2020.

Hitos conseguidos:

- Eliminación de pajitas plásticas en nuestros hoteles
- Sustitución de vasos desechables por vasos reutilizables en todos nuestros hoteles
- Compra de productos a granel
- Estamos trabajando en la eliminación de envases ligeros (botellas de plástico y latas) por formatos de mayor volumen

Diálogo con proveedores con impacto social

Juntos a proveedores estamos impulsando acciones sociales en los destinos del Caribe. Soap for Hope es un proyecto impulsado por Diversey que hemos puesto en marcha en



nuestro complejo de México para reutilizar residuos de jabón solido en barras de jabón para utilizar en las comunidades Mayas. El programa tiene tres objetivos:

- Salvar vidas potenciando la higiene y facilitando jabón a comunidades, que no tienen acceso a él
- Proporcionar oportunidades y medios de vida a la comunidad local a través de las acciones de reciclaje y reprocesamiento de residuos de jabón
- Ayudar a la reducción de desechos





Con la participación de Terrestra, proveedor nuestro desde hace años, hemos contribuido a realizar una pista deportiva en la Escuela Primaria del Soco en República Dominicana, que tiene como beneficiarios mas de 200 niños del Batey.

6.1.4 Nuestra Comunidad local

GRI 102-44, 203-2, 413-1

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS

CONTRIBUCIÓN DE GRUPO PIÑERO

	<p>Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</p>	<p>Contribuimos en acciones sociales cuyo objetivo principal está directamente relacionado con el objetivo fin de la pobreza . Contribución 247.978euros</p>
	<p>Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible</p>	<p>Colaboramos con acciones que contribuyen al objetivo hambre cero como parte de nuestra estrategia de contribución al bienestar comunitario. En nuestros hoteles y complejos del Caribe, realizamos donaciones de comidas diarias a diferentes organizaciones como asilo de ancianos, Marina, Cestur, etc</p>
	<p>Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo y productivo y el trabajo decente para todos</p>	<p>El desarrollo sostenible de las Comunidades locales donde operamos pasa por la integración de personas en el mercado laboral de las comunidades donde se ubican las empresas. Apostamos por la generación de empleo local . 90% de nuestros colaboradores son locales.</p>
	<p>Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</p>	<p>En nuestro empeño de mejorar la salud emocional, Inversión en pista de deportivas y mejoras en instalaciones de escuelas</p>

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa tiene entre sus objetivos, mantener relaciones activas con las comunidades donde operamos y contribuir al desarrollo local de dichas comunidades. Mediante alianzas responsables con Fundaciones, Asociaciones, ONG y la colaboración de colaboradores voluntarios, la compañía esta trabajando para maximizar el impacto positivo y generar valor compartido con iniciativas que se adaptan a nuestros compromisos definidos en nuestra Política Social y Cultural aprobada en 2016.

Derechos Humanos e infancia

En el marco de nuestro compromiso de velar por el cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional, protegiendo a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso y asegurar el respeto de los Derechos Humanos. Continuamos trabajando en la implantación de nuestra Política de Derechos Humanos.

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

Este año, se han continuado acciones de comunicación y sensibilización, iniciadas en 2016 y encaminadas a:

- Formar a miles de empleados de la Bahía Principe hoteles, a todos los niveles, tanto directivo como operativo.
- Difundir nuestro compromiso a miles de huéspedes a través de nuestra carta de Sostenibilidad expuesta en todas las recepciones de los hoteles.

Personal Local

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

contratación de personal local

En nuestra plantilla contamos con un 90% de población local.

Diálogo y contribución

Somos conscientes que debemos ser un actor activo, contribuyendo de forma positiva al **desarrollo de las comunidades locales** donde operamos, realizando acciones sociales para mejorar la calidad de vida, respetar de forma clara la cultura local y aportar incentivos directos sobre las comunidades, todo ello mediante un diálogo continuo. Todas las acciones realizadas han sido fruto de un diálogo con las comunidades locales para conocer las necesidades reales en cada destino donde operamos.

Salud y Deporte

Colaboración para la realización de pistas de deporte en las escuelas de República Dominicana, en escuela primaria del Soco y escuela primaria Luisa Trinidad de los Cacaos

Voluntariado Corporativo

- ▶ Limpieza de puentes de Samana por parte del equipo de comerciales Bahía Principe Hotels & Resorts
- ▶ Participación de un grupo de empleados de las oficinas corporativas en las siguientes Carreras Solidarias :
 - 30 abril: Última Hora en beneficio de Abaimar y Sonrisa Médica
 - 25 septiembre: carrera benéfica fundación ASPACE
 - 29 octubre: carrera benéfica contra el cáncer AECC
- ▶ Participación en las diferentes Campañas de Navidad de entrega de alimentos, desde las diferentes organizaciones en España, México, República Dominicana y Jamaica.

Además de nuestra contribución con donaciones, hemos colaborado en el desarrollo económico de la comunidad local mediante:



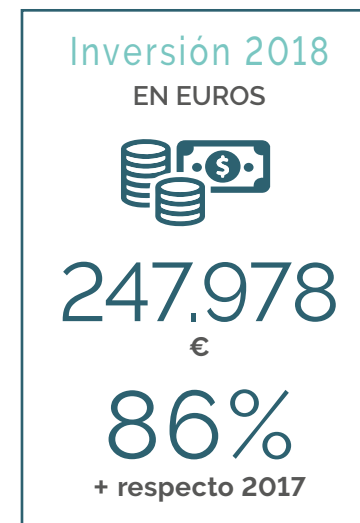
Compras proveedores locales actividad hotelera
181.977.000€



Aportaciones a la comunidad
248.000 €



Asociaciones sin ánimo de lucro
106.000 €



Algunos de los proyectos más relevantes en 2018:

República Dominicana

➤ Proyecto Chance

En alianza con Barceló Hotels & Resorts, Majestic Resorts, Iberostar Hotels & Resorts y RIU Hotels & Resorts, durante 2018 se realizó la quinta promoción del Proyecto un programa de formación para jóvenes en riesgo de exclusión de las comunidades de Verón y Bavaro.

➤ Comunidad del Soco

Colaboración con el Batey del Soco, cercano a nuestro Complejo de La Romana.

Entre las actuaciones realizadas:

- Iluminación en el acceso al Batey
- Retirada del Basurero y ayuda en la recogida de basura
- Realización de una pista deportiva en la escuela primaria en colaboración con Terrestra

- Entrega de material en desuso a Residencia de Ancianos y entrega de comida diaria.

➤ Samana

- Celebración del día Mundial de Medio Ambiente con una recogida de plásticos en el pueblo de Samana, en el que participaron nuestros colaboradores, escuelas de la zona, Cluster Turístico de Samana. Se recogió 1 t de plástico que fue recogida por Resicla gestor autorizado de residuos reciclables

➤ Punta Cana

- Celebración del día de Reyes con la entrega de regalos a los niños de las escuelas Centro Educativo Nazareth y Escuela Monte Verde de Higüey, colaborando con la Fundación Mi Milagro.
- Celebración del día Mundial del Agua en la escuela de Preescolar Mundo Infantil.

México

➤ Mi último deseo

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

➤ Fundación Eco Bahía

En colaboración con la Fundación Ecobahía se ha continuado realizando actividades medioambientales dirigidas a la Comunidad local, escuelas y clientes conmemorando Días Mundiales y limpieza de playas, reforestación y limpieza de parques de Chemuyil, recorridos ecológicos.

Jamaica

➤ Fundación España-Jamaica

Como miembros de la fundación España-Jamaica, Grupo Piñero- Bahía Principe, hoteles, ha participado un año mas en los proyectos realizados desde la Fundación

➤ Hospital St. Ann's Bay

La dirección y el personal de Bahía Principe Jamaica, ha continuado colaborando de forma voluntaria con la sala de Pediatría del Hospital durante el año 2018. Su participación de voluntariado se inicio en al año 2011.



Voluntariado



Día mundial medio ambiente Samaná



Mi último deseo - México



Jamaica

España

➤ Sonrisa Médica

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

➤ Colaboración con Mallorca Sense Fam

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

➤ Colaboración con el Ayuntamiento de Mula

Por séptimo año consecutivo, Grupo Piñero

realiza una aportación económica, destinadas a personas en situación de emergencia social de la ciudad de Mula

➤ Colaboración por segundo año con Poción de Héroes en el Hospital de la Arrixaca en Murcia

➤ Colaboración con Fundación ADECCO el Día de la Mujer Trabajadora

Donaciones

- Estancias en nuestros hoteles para asociaciones solidarias
- Material en des uso de nuestros hoteles a diferentes asociaciones, ONG y Fundaciones, como escuela de los Cacaos, Cestur, Medio Ambiente
- Comida diaria y eventos especiales a aso-

ciaciones, ONG y organizaciones

Otras colaboraciones para la promoción cultural

- Apoyo a la tamborada de Mula para la exaltación del Tambor
- Colaboración con Nuestro Padre Jesús (procesión de Semana Santa en Murcia)
- Colaboración con Fundación Palma 365 para la promoción de Mallorca

Otras acciones con repercusión en la comunidad local

En Grupo Piñero continuamos colaborando con organismos, foros de asociaciones empresariales. En 2018 podemos destacar:

- Colaboración con la Asociación para

el Progreso de la Dirección, APD en el Día Mundial del Medio Ambiente con el lema #sincontaminacionporplasticos, así como patrocinio en el VI Afterwork Mallorca 1jun18 Son Termes

- Participación de Encarna Piñero, CEO Grupo Piñero en:

II encuentro del Cluster Turístico de Samana



Sonrisa Médica



Donaciones



Exaltación del tambor - Mula



Carrera solidaria

6.2 Nuestros productos y servicios



6.2 Nuestros productos y servicios

GRI 102-10, 203-2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS

CONTRIBUCIÓN DE GRUPO PIÑERO



Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructuras

Realizamos acciones con el fin de innovar constantemente con criterios en productos y servicios

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

Hitos conseguidos en 2018

- Programa de experiencias

En 2018 diseñamos un programa de experiencias porque nuestra pasión es propiciar esos momentos, que evidentemente serán distintos para cada uno, dependiendo de su estilo de vida, sus acompañantes, sus expectativas o sus gustos. Para asegurar que la elección del hotel es la más afín a cada persona, los hemos clasificado por tipos de experiencias. Un conjunto de actividades deportivas, de entretenimiento, así como una oferta gastronómica, que se disfrutan con todos los sentidos y que hacen que las vacaciones sean de auténtico lujo. Porque el verdadero lujo es sentir la felicidad.

Los tipos de experiencias son:



Treasure Experience.

Si buscas un tesoro, mira a tu alrededor.



Escape Experience.

Porque los adultos también sabemos divertirnos.



Family and Friends Experience.

La mayor felicidad es compartir.



• Reforma integral de Luxuy Bahia Principe Ambar

Un nuevo diseño para que vivas las mejores vacaciones a pie de playa.

Un lugar donde el descanso y la diversión van de la mano

Nuestros nuevos restaurantes, sports bar, coffee shop, habitaciones amplias y modernas y lujosas swim ups, son algunas de las novedades que hemos preparado para que la desconexión sea completa. Ven a descubrir nuestra escape experience, pensada solo para adultos, y déjate sorprender por nuestra gastronomía, mixología y coctelería de última tendencia, además de un entretenimiento y oferta deportiva totalmente novedosa y hecha a medida

Luxury Bahia Principe *****

Ambar

Bávaro · República Dominicana



Jardinería con especies de flora protegida y nativa

100% iluminación LED

Hidrólisis salina en piscina

Sistema de doble descarga en inodoros
Grifería con sistema de ahorro

• Inaguración Fantasia Bahia Principe Tenerife

Nuestro hotel tematizado, un nuevo concepto vacacional para familias en España.

Un hotel lleno de Magia en la Isla de la eterna primavera

Presentamos un nuevo concepto vacacional en España pensado especialmente para las familias, donde se descubrirá la historia de "Papimber y el Jardín de las Hespérides", a través de múltiples actividades diurnas para todas las edades, instalaciones únicas y espectáculos nocturnos de primer nivel.

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



Energías renovables
geotermia y aerotermia

100% iluminación LED

Hidrólisis salina en piscina

Sistema de doble
descarga en inodoros

Grifería con sistema de
ahorro

6.3 Medio Ambiente








Nuestro hogar, lo que nos rodea, aquello que cuidar

6.3 Medio Ambiente

GRI 201-2, 203-2, 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-3, 302-5, 303-1, 304-1, 304-2, 304-3, 305-1, 305-4, 305-5, 306-2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS

CONTRIBUCIÓN DE GRUPO PIÑERO

<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p> 	<p>Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos</p>	<p>Somos conscientes que la escasez de los recursos hídricos, junto con la calidad del agua y el tratamiento efectivo de las aguas residuales son aspectos importantes en los que centrar la gestión de los recursos hídricos que utilizamos. En 2018 diseñamos un plan de ahorro del agua 2018-2022 y, aunque no hemos conseguido el objetivo de disminuir el consumo para 2018, seguimos trabajando y realizando importantes avances en sensibilización de nuestros colaboradores, manejo e implementación de medidas que nos hagan ser más eficientes en este aspecto.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p> 	<p>Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>Estamos participando en una alianza público-privada que trabaja por una gestión más sostenible del sector turístico en República Dominicana, el proyecto se denomina "Transformando la cadena de valor", respaldado por la ONU y el Ministerio de Medio Ambiente del país. Además, hemos tomado numerosas medidas en nuestros hoteles como la eliminación de vasos desechables y pajitas, el fomento de compras a granel y equipos más eficientes, dispositivos ahorradores, mejora de nuestro sistema de comunicación de lentos movimientos en almacenes, tenemos implantado un sistema de gestión de residuos que fomenta el reciclaje, por medio del que hemos recuperado 3,600 t de residuos reciclables, un 60% más que en 2017.</p>
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	<p>Nuestro Plan estratégico de Eficiencia Energética 2018-2022 tiene el objetivo principal de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Durante este año 2018 se han llevado a cabo algunas mejoras en las instalaciones de los hoteles para reducir los consumos y, por ende, las emisiones. En concreto, este año hemos disminuido nuestras emisiones de CO2 en un 4% respecto al año anterior. Además, hemos apostado por la movilidad Sostenible que ya es una realidad en todos nuestros Campos de golf con el 100% de carritos eléctricos y prácticamente el 90% de vehículos de transporte en hoteles también lo son.</p>
<p>14 VIDA SUBMARINA</p> 	<p>Objetivo 14: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares, y los recursos marinos para el Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Nuestra Fundación ecológica Bahía Principe trabaja cada día para conservar los recursos marinos, incluyendo la protección especial de las tortugas marinas. También trabajamos con el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná (CEBSE) con la que colaboramos para fomentar el conocimiento de la ballena jorobada.</p>
<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> 	<p>Objetivo 15: Gestionar Sosteniblemente los bosques, luchar con la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad</p>	<p>A través de nuestra Fundación ecológica realizamos varios proyectos de conservación de los bosques y de sensibilización de los clientes, colaboradores y población local.</p>

Nuestro compromiso con el medio ambiente y el uso responsable de los recursos, desde el inicio de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa, en 2015, consideramos el Medio Ambiente como un elemento fundamental de la estrategia corporativa. Somos conscientes de la importancia de positivizar los impactos producidos por nuestra actividad en el entorno, persiguiendo constantemente un uso responsable y sostenible de los recursos. Hemos trabajado en la mejora de nuestro consumo energético y de las emisiones de efecto invernadero, en la apuesta por las energías renovables, en la gestión responsable del agua, en la implantación de un plan gestión de residuos y en la puesta en valor de la biodiversidad. Desde el año 2016 llevamos en marcha un plan de monitorización de consumos de agua, energéticos y residuos que nos esta permitiendo conocer el avance que estamos realizando en esta materia



Energía

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

Este año hemos realizado las siguientes actuaciones:

- Utilización de tecnología IoT para la monitorización de los consumos
- Instalación de controladores para encendido y apagado de equipos y luces
- Sustitución de equipos por otros de mayor eficiencia
- Geotermia en el Hotel Fantasia Tenerife
- Instalación de luces LED

Este año 2018, se ha conseguido reducir en Bahía Príncipe Hotels & Resorts:

- la ratio de consumo de energía por estancia en un 3,87%
- las emisiones de CO2 a la atmosfera por estancia en un 3,76%.



El consumo de energía en Bahía Príncipe Hotels&Resorts en los ejercicios 2018 y 2017 ha sido el siguiente:

Bahía Príncipe Hotels&Resorts	2018	2017
Consumo energía	260.979.475 kWh	272.561.194 Kwh

La información del consumo de energía eléctrica por estancia hotelera en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

- Ratio por estancia 2018: 30,06 kWh/estancia
- Ratio por estancia 2017: 31.27 kWh/estancia

Las emisiones de gases invernadero han sido las siguientes:

Emisiones de gases invernadero Kg CO2	2018	2017
Anual	75.397.397	78.908.394
Por estancia	8,68	9,02

El consumo de combustible total y por estancia hotelera en los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	2018	2017
Gasoil Litros	1.531.175	2.393.734
Gasoil Litros por estancia	0,18	0,28
Gas Propano Litros	7.719.854	8.000.895
Gas Propano Litros por estancia	0,89	0,92

Gestión de residuos

El año 2018 ha significado el periodo de consolidación de nuestro sistema de gestión selectiva de residuos. Los resultados fueron muy satisfactorios ya que se incrementaron los residuos recuperados de forma notable. Al inicio de año establecimos el objetivo de mejorar en un 20% respecto al año anterior, hoy podemos decir que hemos recuperado un 60% más que el año 2017, un total de 3.600 toneladas de residuos reciclables.

El Grupo asumió en junio el compromiso de eliminar los plásticos de un solo uso en 2020. Durante el último semestre de 2018, se ha comenzado con la eliminación de pajitas plásticas y vasos desechables en todos los hoteles de la compañía, excepto en Piñero Hoteles.

Por otra parte, también hemos querido involucrar y sensibilizar a los miles de clientes que visitan nuestros hoteles, con la incorporación de papeleras de reciclaje en las zonas comunes.

Los kilos de residuos recuperados en Bahia Principe Hotels&Resorts son los siguientes:

	2018	2017
Kg de residuos	3.616.413	2.262.801
Kg de residuos por estancia	0,42	0,26

60% +
respecto al año 2017
**RESIDUOS
RECUPERADOS**

3.600
Toneladas para
**RESIDUOS
RECICLABLES**



Agua

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

- Optimización del funcionamiento de todas las plantas de aguas residuales de Bahía Principe Hotels&Resorts
- Instalación de equipos para el ahorro de consumos
- Implementación de buenas prácticas en el uso del agua
- Monitoreo constante de consumos

La información del consumo de agua por estancia en Bahía Principe Hotels&Resorts en los ejercicios 2018 y 2017 es la siguiente:

	2018	2017
Consumo de agua M3	9.237.702	9.209.752
Consumo de agua M3 por estancia	1,06	1,06



Biodiversidad

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

En el año 2018 nos hemos centrado en:

- Convenio de colaboración con el jardín Botánico de Santo Domingo para el desarrollo de varios proyectos
- Convenio de colaboración con el Centro para la conservación y el ecodesarrollo de la Bahía de Samaná (CEBSE) para la mejora del Museo de la Ballena
- Utilización de plantas nativas y protegidas en el jardín del Hotel Luxury Bahía Principe Ambar
- Actuaciones para la mejora de la biodiversidad en Residencial & Golf Playa Nueva Romana
- Proyecto de itinerario ecoturístico en el HotelLuxury Bahía Principe Cayo Levantado
- Participación en el proyecto Biodiversidad y negocios de la Agencia de cooperación alemana GIZ
- Programa de esterilización y mejora sanitaria de gatos domésticos en Bahía Principe Bávaro Resort

Concienciación & Sensibilización

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

Este año hemos trabajado en:

- ▶ Formar a miles de colaboradores de todas las Divisiones del Grupo, principalmente en

Bahía Principe hotels&Resorts, en la implantación de buenas prácticas ambientales, a través de formaciones específicas, prácticas operacionales y a mediante actividades realizadas para celebrar los Día Mundiales Ambientales definidos en la compañía:

- Día Mundial de las emisiones de CO2,
- Día del agua
- Hora del planeta
- Día Mundial de la limpieza de playas.
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día Mundial del Reciclaje



► Participación en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente de República Dominicana en el proyecto **"Transformando la cadena de Valor"**

► Comunicar a millones de clientes que Bahía Principe Hotels&Resorts utiliza la sostenibilidad como herramienta de cambio para sus destinos y que ellos son parte de el. Para ello, hemos realizado:

- Celebración de 7 días Mundiales Ambientales
- Mensajes ecológicos instalados en los televisores de las habitaciones y pantallas de recepción

Las auditorías medioambientales que se llevan a cabo periódicamente en los complejos hoteleros del Grupo permiten evaluar de forma sistemática y objetiva la eficacia de la organización y del sistema de gestión para la protección del medio ambiente.

En el ejercicio 2018 las inversiones medioambientales en Bahia Principe Hotels & Resorts principalmente en los hoteles Fantasia Bahia Principe Tenerife y Hotel Luxury Bahia Principe Ambar, relacionados con energía, agua y mejora de la biodiversidad, han ascendido a 7.054.720 euros, siendo la inversión incurrida por zona geográfica la siguiente:

Inversiones medioambientales	Euros
Zona Caribe	4.917.756
España	2.136.964
Total	7.054.720

Fundación EcoBahia

Grupo Piñero se apoya en la Fundación Ecológica Eco Bahía, que nace por la responsabilidad, conciencia y preocupación del Complejo Bahía Príncipe Riviera Maya por proteger y conservar los ecosistemas que lo rodean como son la selva baja, manglar y la duna, así mismo tener un bien estar con los poblados y ciudades aledaños como son Tulúm, Chemuyil y Akumal.

Los programas que desarrolla la Fundación Ecológica Eco Bahía son los siguientes:

- Programa de protección de las tortugas marinas
- Programa de protección del arrecife coralino
- Programa de protección de la selva Maya
- Apoyo a la comunidad local
- Programa de capacitación en separación de desechos sólidos
- Programa de Educación Ambiental dirigido a las escuelas

Los hitos del ejercicio 2018 de Fundación EcoBahia han sido los siguientes:

Protección de la Tortuga Marina

- 849 nidos de Tortuga Caguama y Tortuga Blanca
- 57.614 crías liberadas
- 91 hembras marcadas

Nuestra playa de Riviera Maya es reconocida a nivel nacional como el lugar de mayor importancia de Tortuga Caguama

Conservación de Arrecife

- Reducción de nado en el área del arrecife
- Monitoreo en colaboración con el CICY
- Reducción de la pesca en las áreas

Protección de la Selva Maya

- Continuación del mantenimiento de plantas madre
- 27.1222 plantas nativas producidas

Conservación de 57 hectareas de Selva y especies en el que se ha establecido el Centro de interpretación de la naturaleza con mas de 3.000 visitas

Educación Ambiental

- Con la participación de casi 4.000 personas
- Más de 1500 colaboradores beneficiados

- Más de 800 estudiantes
 - Caminata Ecológica – 1578 visitantes nacionales y extranjeros
 - Recorrido en bicicleta – 1392 visitantes nacionales y extranjeros
 - Avistamiento de aves – 244 visitantes nacionales y extranjeros
 - Caminando por la selva – 805 visitantes nacionales y extranjeros





Grupo Piñero

7. Reconocimientos

1. Reconocimientos a **Don Pablo Piñero** a título póstumo

- *Homenaje a Don Pablo Piñero por su trayectoria profesional y personal, realizado en Fitur por República Dominicana.*
- *Premio a la Personalidad Turística 2017, otorgado por Hosteltur.*
- *Premio del Turismo 2018, otorgado por Onda Cero.*



2. Grupo Piñero

Premio 2018 a la Responsabilidad Social Corporativa, otorgado por Onda Cero.



3. Bahia Principe Hotels& Resorts

Certificaciones de Sostenibilidad

Como grupo referente que somos, seguimos manteniendo los más prestigiosos galardones internacionales de calidad y sostenibilidad que se otorgan en el sector turístico. Este 2018 incorporamos los siguientes hoteles:



Travelife Gold

- Luxury Bahia Principe Sian Ka'an
- Luxury Bahia Principe Akumal
- Grand Bahia Principe Coba
- Grand Bahia Principe Tulum
- Luxury Bahia Principe Runaway Bay
- Grand Bahia Principe Jamaica
- Luxury Bahia Principe Cayo Levantado
- Luxury Bahia Principe Samaná
- Grand Bahia Principe Cayacoa
- Grand Bahia Principe EL Portillo
- Grand Bahia Principe San Juan
- Luxury Bahia Principe Bouganville

- Grand Bahia Principe La Romana
- Fantasia Bahia Principe Punta Cana
- Luxury Bahia Principe Ámbar
- Grand Bahia Principe Aquamarine
- Luxury Bahia Principe Esmeralda
- Grand Bahia Principe Bavaro
- Grand Bahia Principe Punta Cana
- Grand Bahia Principe Turquesa
- Sunlight Bahia Principe Costa Adeje
- Sunlight Bahia Principe Tenerife
- Sunlight Bahia Principe San Felipe



Earth Check

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



Distintivo "S"

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

Certificaciones Playas



Bandera Azul

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



Playas limpias

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

Premios



Travelers Choice

A los siguientes hoteles:

En la categoría Todo Incluido España:

- **Sunlight Bahia Principe Costa Adeje (nº 8).**

En la categoría Todo Incluido Mundo:

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

En la categoría Todo Incluido Caribe:

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



Top Quality Awards

Otorgados por el touroperador alemán TUI, a nuestros hoteles:

- **Grand Bahia Principe El Portillo**
- **Luxury Bahia Principe Cayo Levantado**



Apple

Otorgados por Apple Vacations, uno de los principales touroperadores americanos y clientes de Bahia Principe en Estados Unidos, considerados como una garantía de calidad y servicio.

Recibimos 7 premios Golden Apple a los hoteles:

- **Luxury Bahia Principe Akumal,**
- **Luxury Bahia Principe Sian Ka'an,**
- **Grand Bahia Principe Coba**
- **Grand Bahia Principe Tulum.**
- **Luxury Bahia Principe Esmeralda,**
- **Luxury Bahia Principe Ámbar**
- **Luxury Bahia Principe Cayo Levantado.**



8.1 Tablas RR.HH

Datos de la plantilla

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

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	9.972	66,24%
Mujeres	5.082	33,76%
Total	15.054	100,00%

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	110	57	167
Mandos intermedios	985	347	1.332
Personal base	8.877	4.678	13.555
Total	9.972	5.082	15.054

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	66,22%	34,38%	100,00%
Mandos intermedios	73,89%	26,03%	100,00%
Personal base	65,49%	34,51%	100,00%
Total	66,24%	33,76%	100,00%

La composición de la plantilla media del ejercicio 2018 por sexo y edad es la siguiente:

	2018 - Plantilla			2018 - Porcentaje		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
18 a 25 años	2.580	1.114	3.694	69,84%	30,16%	100,00%
26 a 35 años	3.835	1.943	5.778	66,37%	33,63%	100,00%
36 a 50 años	2.947	1.785	4.732	62,28%	37,72%	100,00%
> 50 años	610	240	850	71,76%	28,24%	100,00%
Total plantilla media	9.972	5.082	15.054	66,24%	33,76%	100,00%

La plantilla media por sexo, edad y clasificación profesional en el ejercicio 2018 es la siguiente

	Hombres					Mujeres				
	16 - 25	26 - 35	36 - 50	> 50	Total	16 - 25	26 - 35	36 - 50	> 50	Total
Dirección	-	40	62	8	110	-	18	34	5	57
Mandos intermedios	144	359	389	93	985	57	145	123	22	347
Personal base	2.436	3.436	2.496	509	8.877	1.057	1.780	1.628	213	4.678
Total plantilla media	2.580	3.835	2.947	610	9.972	1.114	1.943	1.785	240	5.082

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

	2018 - Plantilla		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	29	17	46
Mandos intermedios	136	59	195
Personal base	529	619	1.148
Total España	694	695	1.389
Dirección	37	29	66
Mandos intermedios	456	97	553
Personal base	5.664	2.648	8.312
Total República Dominicana	6.157	2.774	8.931
Dirección	26	7	33
Mandos intermedios	345	152	497
Personal base	2.055	889	2.944
Total Riviera Maya (Mexico)	2.426	1.048	3.474
Dirección	15	3	18
Mandos intermedios	44	37	81
Personal base	614	488	1.102
Total Jamaica	673	528	1.201
Dirección	3	1	4
Mandos intermedios	4	2	6
Personal base	15	34	49
Total otros países	22	37	59
Dirección	110	57	167
Mandos intermedios	985	347	1.332
Personal base	8.877	4.678	13.555
Total	9.972	5.082	15.054

La composición de la plantilla media del Grupo por zona geográfica en la que desarrolla sus actividades en el ejercicio 2018 es la siguiente:

Zona geográfica	Número personas		
	Hombres	Mujeres	Total
España	694	695	1.389
República Dominicana	6.157	2.774	8.931
Riviera Maya (México)	2.426	1.048	3.474
Jamaica	673	528	1.201
Otros países	22	37	59
Total	9.972	5.082	15.054

La composición porcentual de la plantilla de personal del ejercicio 2018 por zona geográfica es la siguiente:

Zona geográfica	Porcentaje sobre total		
	Hombres	Mujeres	Total
España	4,61%	4,62%	9,23%
República Dominicana	40,90%	18,43%	59,33%
Riviera Maya (México)	16,12%	6,96%	23,08%
Jamaica	4,47%	3,51%	7,98%
Otros países	0,15%	0,25%	0,39%
Total	66,24%	33,76%	100,00%

Contratos de trabajo y despidos

Plantilla media del ejercicio 2018 distribuida por sexo y tipo de contrato de trabajo:

Tipo de contrato	Sexo	2018	
		Plantilla media	Composición porcentual
Indefinido	Hombre	7.278	48,35%
	Mujer	3.445	22,88%
	Totales	10.723	71,23%
Eventual	Hombre	2.694	17,90%
	Mujer	1.637	10,87%
	Totales	4.331	28,77%
Total		15.054	100,00%

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

Sexo	Tipo de contrato	Plantilla ejercicio 2018					Promedio plantilla ejercicio 2018				
		17-25	26-35	36-50	>51	Total	17-25	26-35	36-50	>51	Total
Hombres	Indefinido	1.844	2.800	2.154	480	7.278	12,25%	18,60%	14,31%	3,19%	48,35%
	Eventual	736	1.035	793	130	2.694	4,89%	6,88%	5,27%	0,86%	17,90%
Total hombres		2.580	3.835	2.947	610	9.972	17,14%	25,47%	19,58%	4,05%	66,24%
Mujeres	Indefinido	733	1.391	1.134	187	3.445	4,87%	9,24%	7,53%	1,24%	22,88%
	Eventual	381	552	651	53	1.637	2,53%	3,67%	4,32%	0,35%	10,87%
Total mujeres		1.114	1.943	1.785	240	5.082	7,40%	12,91%	11,86%	1,59%	33,76%
Total		3.694	5.778	4.732	850	15.054	24,54%	38,38%	31,43%	5,65%	100,00%

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2018:

Sexo	Categoría Profesional	2018 Plantilla			2018 Porcentaje		
		Eventual	Indefinido	Total	Eventual	Indefinido	Total
Hombres	Dirección	44	66	110	0,29%	0,44%	0,73%
	Mandos intermedios	260	725	985	1,73%	4,82%	6,54%
	Personal base	2.390	6.487	8.877	15,88%	43,09%	58,97%
Total hombres		2.694	7.278	9.972	17,90%	48,35%	66,24%
Mujeres	Dirección	16	41	57	0,11%	0,27%	0,38%
	Mandos intermedios	144	203	347	0,96%	1,35%	2,31%
	Personal base	1.477	3.201	4.678	9,81%	21,26%	31,07%
Total mujeres		1.637	3.445	5.082	10,87%	22,88%	33,76%
Total		4.331	10.723	15.054	28,77%	71,23%	100,00%

La composición del número de despidos habidos en el ejercicio 2018 por sexo, franja de edad y clasificación profesional es la siguiente:

		18-25 años	26 - 35 años	36 - 50 años	> 50 años	Total
Dirección	Hombre	-	-	-	-	-
	Mujer	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	Hombre	-	-	-	-	-
	Mujer	-	-	-	-	-
Personal base	Hombre	11	24	96	64	11
	Mujer	-	11	87	20	-
Total		11	35	183	84	313

Remuneraciones

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2018

1. España

	Euros brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	115.395	108.460	111.928
Mandos intermedios	59.061	55.612	57.337
Personal base	24.533	23.977	24.255

2. Área Caribe

	US Dólares brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
República Dominicana			
Dirección	48.077	41.589	44.833
Mandos intermedios	9.630	10.905	10.267
Personal base	3.377	3.174	3.276

2. Área Caribe

	US Dólares brutos anuales		
	Hombres	Mujeres	Total
Riviera Maya (Mexico)			
Dirección	34.921	33.321	34.582
Mandos intermedios	12.648	11.013	12.148
Personal base	4.077	3.724	3.971
Jamaica			
Dirección	79.948	69.159	74.554
Mandos intermedios	16.013	18.134	17.074
Personal base	5.615	5.279	5.447
Media países área Caribe			
Dirección	54.316	48.023	51.323
Mandos intermedios	12.764	13.350	13.163
Personal base	4.356	4.059	4.231

- Remuneración media por edad y clasificación profesional

1. España

	Euros brutos anuales – franja de edad				Media
	16-25	26 - 35	36 - 50	> 50	
Dirección	-	106.768	120.532	108.483	111.928
Mandos intermedios	51.976	57.751	55.726	58.533	57.337
Personal base	9.098	28.451	29.325	30.146	24.255
Total retribución media	15.849	35.338	36.482	36.650	31.805

2. Área Caribe

	US Dólares brutos anuales – franja de edad				Media
	16-25	26 - 35	36 - 50	> 50	
República Dominicana	16-25	26 - 35	36 - 50	> 50	Media
Dirección	-	35.822	51.646	54.262	44.833
Mandos intermedios	4.799	7.975	10.403	14.705	10.267
Personal base	2.754	3.219	3.977	4.234	3.276
Total retribución	2.566	5.631	4.218	4.306	5.727
Riviera Maya (México)	16-25	26 - 35	36 - 50	> 50	Media
Dirección	-	17.351	51.854	-	34.582
Mandos intermedios	8.208	12.381	10.031	13.636	12.148
Personal base	3.506	4.024	5.208	2.922	3.971
Total retribución	4.185	5.345	6.757	4.425	5.428
Jamaica	16-25	26 - 35	36 - 50	> 50	Media
Dirección	-	51.061	77.302	-	74.554
Mandos intermedios	5.179	9.032	10.462	4.362	17.074
Personal base	4.222	3.603	4.623	2.918	5.447
Total retribución	4.162	3.682	5.641	4.363	6.479

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

Zona geográfica	Euros	Composición porcentual
España	50.371	34,83%
República Dominicana	52.270	36,14%
Riviera Maya (México)	29.950	20,71%
Jamaica	10.823	7,48%
Otros países	1.204	0,83%
Total	144.618	100,00%

Discapacidad

Empleados con discapacidad

	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	2	1	3	1	1	2
Resto de personal	8	7	15	6	6	12
Total	10	8	18	7	7	14

Organización del trabajo

Número de horas de absentismo

Las jornadas de absentismo del ejercicio 2018 en las sociedades españolas han ascendido a 24.336 jornadas equivalentes a 194.688 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2018 del 4,990%.

Salud y Seguridad del Trabajo

Programa "Empresa Saludable"

• La adecuación de lugares de trabajo seguros y saludables, para lo que se ha invertido más de 1.259.155 euros en Caribe y oficinas centrales de Palma de Mallorca:

Zona geográfica	Euros
Área Caribe	1.024.589
Oficinas centrales Palma de Mallorca	234.566
Total	1.259.155

• Durante el ejercicio 2018 se han realizado diversas actividades y cursos formativos en relación a la empresa saludable, siendo los asistentes a los mismos y el coste incurrido el siguiente:

	Euros	nº asistentes	Horas de formación
Conseguir entornos saludables	1.259.155	5.824	73
Iniciar campañas de salud	3.762	7.325	257
Fomentar la práctica de hábitos saludables	31.500	1.551	796
Acompañamiento para padres y madres	39.556	2.359	40
Total	1.333.973	17.059	1.166

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

	Euros	Asistentes	Horas
España	239.877	110	42
Republica Dominicana	35.699	11.298	282
Mexico	1.003.213	2.151	719
Jamaica	55.185	3.500	123
Total	1.333.973	17.059	1.166

En el ejercicio 2018 no ha sucedido accidente laboral alguno que haya generado muerte de empleados.

Formación

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

	2018
Número de cursos	27
Número de horas impartidas	7.565
Número de asistentes impartidas	5.547

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

	Nº acciones formativas	Número asistentes		
		Hombres	Mujeres	Total
España	123	1.460	1.580	3.040
Republica Dominicana	314	30.154	24.348	54.502
Riviera Maya (Mexico)	45	14.734	9.392	24.126
Jamaica	71	2.398	3.107	5.505
Total	553	48.746	38.427	87.173

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	123	111	311	2.618	3.040
Republica Dominicana	314	3.413	9.260	41.829	54.502
Riviera Maya (Mexico)	45	490	6.114	17.522	24.126
Jamaica	71	178	1.287	4.040	5.505
Total	553	4.192	16.972	66.009	87.173

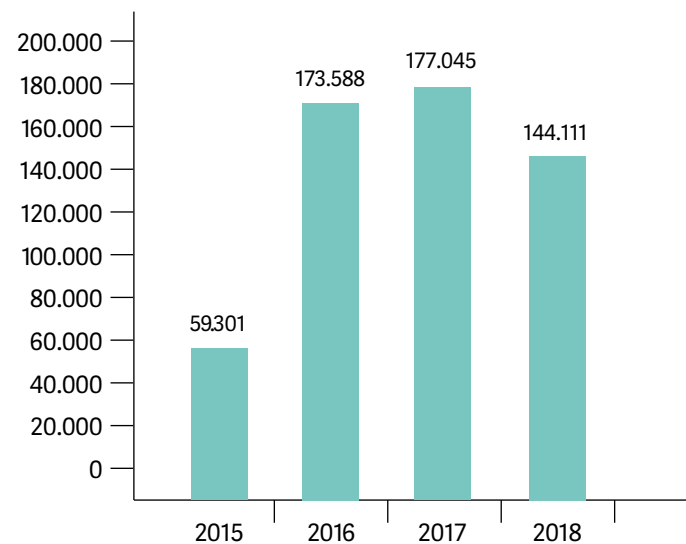
El número de horas de formación impartidas por destino del Grupo por sexo

	Nº acciones formativas	Horas formación impartidas		
		Hombres	Mujeres	Total
España	123	4.970	5.501	10.470
Republica Dominicana	314	51.186	39.583	90.769
Riviera Maya (Mexico)	45	20.282	13.243	33.525
Jamaica	71	4.256	5.091	9.347
Total	553	80.694	63.417	144.111

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

	Directivos	Horas formación impartidas		
		Mandos intermedios	Personal base	Total
España	428	971	9.071	10.470
Republica Dominicana	5.430	16.538	68.801	90.769
Riviera Maya (Mexico)	702	9.358	23.466	33.525
Jamaica	224	1.840	7.283	9.347
Total	6.783	28.707	108.620	144.111

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



8.2 Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla presenta el índice de contenidos básicos generales y específicos de la organización Global Reporting Initiative (GRI) según GRI Standards para la opción De conformidad - Esencial.

Indicadores	Reportado	Apartado	Página
GRI 102 Contenidos básicos generales, Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización	Si	3.4	14
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Si	3.2	9-12
102-3 Ubicación de la sede	Si	3.4	14
102-4 Ubicación de las operaciones	Si	3.3	13
102-5 Propiedad y forma jurídica	Si	3.4	14
102-6 Mercados servidos	Si	3.2	9-12
102-7 Tamaño de la organización	Si	4	19
102-8 Información sobre empleados/as u otros trabajadores/as	Si	6.1.2	40-44
102-9 Cadena de suministro	Si	6.1.3	45-46
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Si	3.2, 6.2	9-12, 51-55
102-11 Principio o enfoque de precaución	Si	3.5, 6.3	16, 56-64
102-12 Iniciativas externas	Si	5.6	29
102-13 Afiliación a asociaciones	Si	5.6, 6.1.4	29
Estrategia			
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	Si	3.4	14-15
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Si	5.8	31-32
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Si	5.1, 5.3, 5.4, 5.8, 5.9	22-34
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Si	5.8, 5.9	31-34
Gobierno			
102-18 Estructura de gobierno	Si	3.4	14-15
102-19 Delegación de autoridad	Si	3.4	14-15
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Si	5.2	23
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Si	5.4, 5.5	25-28
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Si	3.4	14-15

Indicadores	Reportado	Apartado	Página
Gobierno			
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Si	3.4	14-15
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Si	3.4	14-15
102-25 Conflictos de intereses	Si	3.4	14-15
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Si	3.4, 5.2	14-15, 23
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Si	3.4	14-15
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Si	3.4	14-15
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	Si	5.2, 5.9	23, 33-34
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Si	4, 5.9	19, 33-34
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Si	5.1	22
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	Si	5.4	25-26
102-42 Identificación y selección grupos de interés	Si	5.4, 5.5	25-28
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Si	5.2, 5.4, 5.5, 5.9	23-34
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Si	5.4, 5.5, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4	25-28, 37-51
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Si	3.2	9-12
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Si	5.5	27-28
102-47 Lista de temas materiales	Si	5.5	27-28
102-48 Re expresión de la información	Si	2	5
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Si	2	5
102-50 Periodo objeto del informe	Si	2	5
102-51 Fecha del último informe	Si	2	5
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Si	2	5
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Si	2	5
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Si	2	5
102-55 Índice de contenidos GRI	Si	8.2	77
102-56 Verificación externa	Si	8.3	
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Si	5.5	27-28
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Si	3.5, 5.2, 6.1.1	16, 23, 37-39
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Si	5.8, 5.9	31-34

Indicadores	Reportado	Apartado	Página
GRI 201: Desempeño económico			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Si	4	19
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Si	6.3	57-64
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Si	8.1	70-76
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Si	8.1	70-76
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Si	6.1.1, 6.1.4, 6.3	37-39, 47-50, 57-64
GRI 204: Prácticas de compras			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Si	6.1.3	45-46
GRI 205: Lucha contra la corrupción			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Si	5.8, 5.9	31-34
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Si	5.9	33-34
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Si	6.3	57-64
301-2 Insumos reciclados	Si	6.3, 5.9	57-64, 33-34
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Si	6.3, 5.9	57-64, 33-34
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
302-3 Intensidad energética	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
GRI 303: Agua			
303-1 Extracción de agua por fuente	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
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	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
GRI 305: Emisiones			
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 33-34

Indicadores	Reportado	Apartado	Página
GRI 306: Vertidos y residuos			
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Si	6.3, 4, 5.9	57-64, 19, 33-34
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	Si	6.1.3	45-46
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Si	6.1.3	45-46
GRI 401: Empleo			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Si	8.1	70-76
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	Si	6.1.2, 4, 5.9	40-44, 33-34
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	Si	6.1.2	40-44
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Si	6.1.2	40-44
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	Si	6.1.2, 5.9	40-44, 33-34
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Si	8.1	70-76
GRI 406: No discriminación			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Si	5.9	33-34
GRI 413: Comunidades locales			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Si	6.1.4, 4, 5.3, 5.9	47-50, 19, 23, 33-34
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Si	6.1.3	45-46
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Si	6.1.3	45-46
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	Si	6.1.1	37-39
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Si	6.1.1	37-39
GRI 418-1: Privacidad del cliente			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Si	6.1.1	37-39



Información corporativa y contactos

Sede corporativa:

Plaza Mediterráneo 5

07014 Palma de Mallorca

T: (34) 971 78 70 00

Responsabilidad Social Corporativa

adeltoro@grupo-pinero.com