



GRUPO PIÑERO

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024



<b>01 Carta Encarna Piñero</b>	<b>3</b>	<b>05 Respeto</b>	<b>68</b>
CEO Chief Executive Officer		5.1 Medio Ambiente	70
<b>02 Nuestra razón de ser</b>	<b>5</b>	<b>06 Pasión</b>	<b>84</b>
2.1 Quiénes somos	6	6.1 Nuestros Clientes	86
2.2 Unidades de Negocio	7	<b>07 Mejora continua</b>	<b>93</b>
2.3 Donde estamos	15	7.1 Modelo de negocio	94
2.4 Hitos alcanzados en 2024	16	7.2 Modelo de gobierno	95
2.5 Premios y reconocimientos	17	7.3 Modelo de cumplimiento	97
2.6 Principales indicadores	20	7.4 Políticas de sostenibilidad	100
2.7 Hacia donde nos dirigimos	21	7.5 Gestión de Riesgos	102
<b>03 Ejemplaridad</b>	<b>23</b>	<b>08 Anexos</b>	<b>104</b>
3.1 Gestión responsable	24	Anexo I - Información fiscal	106
3.2 Relación con los Grupos de Interés	28	Anexo II - Certificaciones de Sostenibilidad	107
3.3 Materialidad	40	Anexo III - Tablas de RRHH	108
3.4 Contribución al Desarrollo Sostenible	42	Anexo IV - Acerca de esta memoria	116
3.5 Derechos Humanos	43	Anexo V - Índice de contenidos GRI	119
3.6 Gestión de recursos no financieros	45	Anexo VI - Contenidos del EINF	123
<b>04 Colaboración</b>	<b>46</b>		
4.1 Nuestros colaboradores	48		
4.2 Nuestros proveedores	56		
4.3 Nuestra Comunidad Local	59		

## Carta de Encarna Piñero

CEO - Chief Executive Officer

2024 ha sido un año marcado por el avance en nuestro compromiso por la transformación sostenible de Grupo Piñero, impulsando una gestión responsable en todos los ámbitos de nuestra actividad. Nuestra voluntad de inspirar, despertar y trascender, que nos guía desde hace décadas, ha cobrado aún más fuerza en un contexto en el que el turismo responsable y consciente es más necesario que nunca.

De esta forma, hemos reafirmado nuestra vocación de ser una compañía que actúa con propósito, integrando los criterios ESG en todas nuestras decisiones y consolidando un modelo de negocio que pone a las personas y al planeta en el centro.

En este contexto, nuestra estrategia de crecimiento también está alineada con nuestros compromisos ESG. Un claro ejemplo de ello es la firma de la alianza estratégica con Hyatt materializada en una joint venture para la gestión conjunta de la marca Bahía Principe Hotels & Resorts. Esta colaboración, que ha sido uno de los principales hitos del Grupo en 2024, nos permitirá expandirnos a nuevos mercados, elevar la experiencia de nuestros clientes y consolidar nuestro posicionamiento internacional.

En el ámbito de la sostenibilidad, el diseño de nuestra hoja de ruta ESG 2025-2028 marca un nuevo paso hacia una integración más profunda de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que forman el ADN de nuestra compañía. Dicho Plan Director se ha realizado con una mirada 360, teniendo en cuenta las normativas europeas en materia de Sostenibilidad, Debida Diligencia en Derechos,

CSRD y Debida Diligencia en materia de Sostenibilidad, entre otros criterios esenciales para nuestra guía de los próximos años.

Nos hemos adherido al Código Ético Mundial para el Turismo promovido por ONU Turismo, y actualizado nuestro propio Código Ético, al que se suma, por primera vez, un Código Ético para Socios de Negocio, reafirmando así nuestro compromiso con la integridad y la transparencia en todas nuestras relaciones.

Desde el punto de vista de la gobernanza, este año hemos vivido un cambio en nuestro liderazgo en sostenibilidad con el nombramiento de Andrés Rosselló como nuevo Chief Sustainability Officer (CSO) e Isabel Piñero ha asumido la Presidencia del Consejo Familiar, reforzando el vínculo entre la visión estratégica del negocio y los valores que nos definen como empresa familiar. Además, hemos impulsado un proyecto de organización interna que alinea nuestra estructura con los desafíos y oportunidades del futuro.

Nuestra acción medioambiental ha sido protagonista durante este año. Hemos avanzado significativamente en circularidad y gestión de recursos, impulsando proyectos de biogeneración y compostaje que han permitido una mejor valorización de nuestros residuos orgánicos. Además, hemos elaborado nuestros primeros Planes Maestros de Paisaje en el Caribe, logrando incrementar en un 15% la superficie vegetada de las playas con especies nativas. En esa misma línea, a través del reto "Una persona, un árbol", hemos logrado la plantación de 14,000 árboles, reforzando nuestro compromiso con la regeneración de los ecosistemas locales.

La descarbonización de nuestras operaciones sigue siendo una prioridad absoluta. Hemos optimizado nuestro sistema de cálculo de la huella de carbono, haciéndolo más preciso e incluyendo por primera vez el Alcance 3. También hemos instalado placas fotovoltaicas en nuestros hoteles de España y estamos avanzando en la ampliación de la planta de tratamiento de aguas residuales en México, una iniciativa clave para nuestra estrategia de circularidad hídrica.

En materia de conservación, los resultados han sido excepcionalmente relevantes. A través de nuestra Fundación Eco-Bahía, logramos proteger a más de 103,000 crías de tortugas marinas y custodiar más de 1,200 nidos. Un hito especialmente simbólico fue la primera anidación de tortugas marinas en la playa de Cayo Levantado, un logro tangible que refleja el impacto positivo de las medidas de conservación que hemos implementado en nuestros destinos.

En el ámbito social, hemos fortalecido nuestro vínculo con las comunidades locales, intensificando nuestra acción social en todos los destinos donde operamos. En 2024, destinamos 347,000 euros a proyectos de educación, salud, cultura y apoyo a familias vulnerables. Entre estas iniciativas, destacamos la ayuda a los afectados por la DANA en España, la colaboración con la Cruz Roja Mexicana tras el paso del huracán Beryl y los programas de acompañamiento a colectivos en situación de vulnerabilidad en Jamaica y República Dominicana.

Nuestro compromiso también se extiende al desarrollo socioeconómico local, reflejado en nuestra inversión de 198.4 millones de euros en compras a proveedores. Esta apuesta se demuestra en que el 95% de nuestros proveedores tienen su base en los destinos donde operamos. Creemos firmemente que la sostenibilidad se construye en alianza, y estas

acciones reflejan nuestra contribución activa al bienestar de las comunidades y al desarrollo de los territorios en los que estamos presentes.

En paralelo, continuamos priorizando el bienestar de nuestros más de 16,300 colaboradores a través del programa Empresa Saludable, al que destinamos 836,740 euros. Además, el lanzamiento del Campus Virtual Grupo Piñero ha supuesto un salto cualitativo en el desarrollo del talento interno. En total, hemos destinado más de 7 millones de euros a programas de formación, consolidando nuestra apuesta por la capacitación continua, la salud y la igualdad como pilares de nuestro crecimiento.

Toda esta estrategia de crecimiento responsable se refleja igualmente en proyectos que ya están marcando un antes y un después en nuestra manera de entender el turismo. Un claro ejemplo de ello es Cayo Levantado Resort, que en 2024 celebró su primer aniversario como uno de nuestros desarrollos más emblemáticos. Este enclave único ha reforzado su prestigio internacional gracias a un enfoque diferencial basado en la sostenibilidad y la integración de la cultura local. El resort ha sido reconocido por este enfoque en Forbes Travel Guide y National Geographic, y ha sido además el escenario del rodaje de la película Amanece en Samaná, una iniciativa audiovisual que busca la promoción cultural de dicha región en República Dominicana. Adicionalmente, en 2024 hemos renovado las certificaciones de sostenibilidad en todos nuestros hoteles, reflejo de un compromiso constante que no ha dejado de fortalecerse.

Por ello, nuestro trabajo ha sido reconocido con premios que nos motivan a seguir avanzando. Destacan el Premio EPA 2024 de la Unión Europea, por nuestra contribución al desarrollo económico y social sostenible; el Tourist Resilience Award 2024, otorgado por el gobierno de Jamaica; y el

Premio Excelencias Turísticas Verdes, recibido por Cayo Levantado Resort. A estos se suman el reconocimiento del MITUR como proyecto innovador en sostenibilidad y nuevas certificaciones internacionales de nuestros hoteles en Tenerife alineadas con los estándares del GSTC.

En definitiva, somos conscientes de la responsabilidad que implica generar valor compartido. Por eso, seguimos apostando por la cercanía, el diálogo y el respeto, construyendo relaciones basadas en la confianza, tanto con nuestros equipos como con proveedores, comunidades locales y clientes.

Miro al futuro con optimismo y con la certeza de que estamos en el camino correcto. La sostenibilidad no es solo un compromiso, es nuestra manera de entender el negocio, de relacionarnos con el entorno y de dejar una huella positiva en el mundo.

Gracias a quienes han formado parte de este recorrido en 2024. Esta memoria refleja el esfuerzo, la pasión y la visión de un equipo comprometido con construir un legado sólido y esperanzador.

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

02  
NUESTRA  
RAZÓN  
DE SER



GRUPO PIÑERO

Somos un grupo empresarial de origen turístico y familiar, fundado en 1975 por Pablo Piñero, cuya visión transformó una experiencia personal en un proyecto internacional enfocado en conectar culturas y ofrecer vivencias únicas. Su pasión y dedicación dieron forma a un legado que hoy perdura. Actualmente, nuestra compañía está presidida por Isabel García Lorca, y liderada por la segunda generación familiar: Encarna, Isabel y Lydia Piñero quienes ocupan posiciones estratégicas en el grupo. Nuestro liderazgo femenino refuerza el compromiso con la innovación, el esfuerzo y la sostenibilidad, preservando el legado de nuestro fundador.

Somos una familia empresaria que contribuye desde sus inicios a unir diferentes mundos. Creemos en el respeto por el pasado, al mismo tiempo que creamos conciencia para el futuro.

Durante nuestra trayectoria de 50 años, hemos evolucionado desde nuestros orígenes en el turismo hasta consolidarnos como un grupo empresarial internacional, reconocido por un modelo de gestión responsable. Nuestro propósito es continuar siendo un referente global que inspira, transformando cada interacción en una oportunidad para crear experiencias únicas y memorables; que despierta, promoviendo una conciencia de respeto hacia el entorno y las comunidades con las que trabajamos; y que trasciende, dejando una huella positiva en los destinos, un legado para las futuras generaciones.

Con más de 16.000 empleados en España, Portugal, República Dominicana, México, Jamaica, Suiza, EE. UU., Argentina y Luxemburgo, mantenemos un firme compromiso con el desarrollo económico y social en los destinos donde estamos presentes.



Nuestra actividad se articula en cuatro grandes divisiones de negocio que impulsan un modelo de desarrollo integral, adaptándonos a las nuevas demandas del mercado:

La **división Hotelera** de Grupo Piñero está dedicada a la operación de 23 hoteles en España, México, República Dominicana y Jamaica, así como a la gestión de la marca Bahia Principe Hotels & Resorts dentro de una alianza con Hyatt firmada en diciembre de este año. Además, nuestro hotel Cayo Levantado Resort, un exclusivo resort con una marca y un concepto únicos, dentro del segmento del lujo.

La **división Residences & Golf** está dedicada al desarrollo de complejos residenciales como Playa Nueva Romana en República Dominicana y Tulum Country Club en México.

La **división de Turoperación**, liderada por Soltour, es uno de los operadores vacacionales independientes más importantes en España y Portugal.

Finalmente, la **división Mobility, Incoming & Leisure** que incluye Coming2, el perfecto anfitrión de destinos que complementa la oferta a través de servicios de transporte terrestre y marítimo, destacando su compromiso con la movilidad sostenible.

### DIVISIÓN HOTELERA



### DIVISIÓN RESIDENCES & GOLF



### DIVISIÓN DE TUOPERACIÓN



### DIVISIÓN MOBILITY, INCOMING & LEISURE



División Hotelera

Bahia Principe Hotels & Resorts

Bahia Principe Hotels & Resorts, creada en 1995, abarca la actividad hotelera. Actualmente la cadena opera 22 establecimientos, con 12.000 habitaciones en enclaves de playa de República Dominicana –donde es líder del mercado por número de camas turísticas en propiedad–; Riviera Maya (México); Jamaica; y España (Canarias y Baleares).

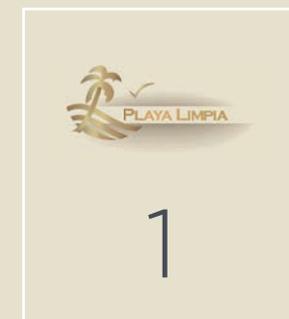
La localización privilegiada de los hoteles, la oferta gastronómica y de ocio tanto para adultos como para los más pequeños, una amplia gama de servicios y una buena relación calidad-precio son los pilares clave que diferencian los hoteles de la cadena, con un equipo comprometido y una marca de confianza.

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

En diciembre de este año, Grupo Piñero y Hyatt Hotels International firmaron una alianza a largo plazo que se materializa en la participación al 50% de una empresa de gestión conjunta, centrada principalmente en la gestión, distribución y crecimiento de la marca Bahia Principe, en especial, en el mercado EE. UU.

Grupo Piñero aporta la marca Bahia Principe Hotels & Resorts, y HYATT aporta el posicionamiento en el mercado norteamericano y su programa de fidelización World of HYATT.

CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD



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

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



## Cayo Levantado Resort

Cayo Levantado Resort es un exclusivo resort con una marca y un concepto únicos, dentro del segmento del lujo. Su distribución y gestión también se llevará a cabo desde la joint venture creada al 50% con Hyatt, lo que ayudará a su posicionamiento en el mercado norteamericano.

Debido a su exclusividad, se le ha otorgado una personalidad única y diferencial, dentro del portfolio de la división hotelera. Ubicado en Samaná, uno de los lugares más simbólicos de la República Dominicana, este resort está basado en tres pilares de sostenibilidad:

Medio Ambiente, donde se han integrado criterios ambientales con el fin de proteger el ecosistema de la isla y preservar su espectacular fauna y flora;

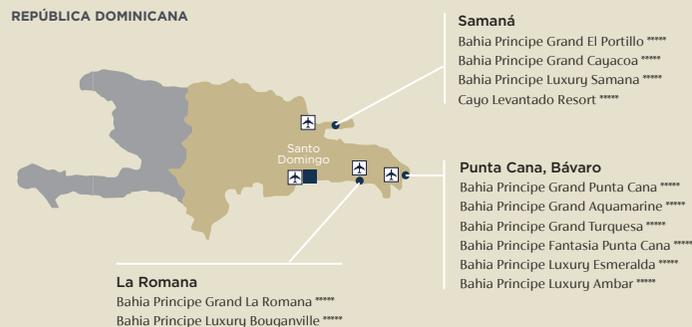
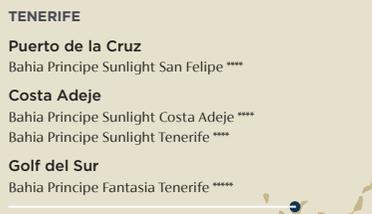
Cultura Local, se ha contado en el diseño con talento de República Dominicana con el objetivo de integrar la cultura local en todas las áreas y contribuir al desarrollo económico y cultural del país;

Wellness, cada actividad está diseñada para promover el bienestar personal más profundo: mente, cuerpo y espíritu.

El hotel abrió sus puertas en junio de 2023. Este resort único -en una isla única- cuenta con 218 habitaciones distribuidas en 10 tipologías con diferentes ambientes inspirados en la naturaleza del país, desde habitaciones Junior Suite, hasta villas privadas con capacidad de hasta 8 personas. Desde sus inicios el hotel se basó en los criterios de Forbes Travel Guide, la autoridad mundial en materia de excelencia en hostelería. Actualmente cuenta con la calificación de Cuatro estrellas, lo cual lo posiciona como uno de los mejores hoteles de bienestar del mundo.



 N° de hoteles  N° de habitaciones  Localizaciones	 <b>BAHIA PRINCIPE</b> HOTELS & RESORTS Fantasia	 <b>BAHIA PRINCIPE</b> HOTELS & RESORTS Grand	 <b>BAHIA PRINCIPE</b> HOTELS & RESORTS Luxury	 <b>BAHIA PRINCIPE</b> HOTELS & RESORTS Sunlight	 <b>CAYO LEVANTADO</b> RESORT
 2  1.038 	2 1.038 Rep. Dominicana y España	9 6.280 Rep. Dominicana, México y Jamaica	7 3.358 Rep. Dominicana, México y Jamaica	4 1.287 España (Mallorca y Tenerife)	1 218 Rep. Dominicana (Samaná)



División Residences & Golf

Bahia Principe Golf

Se dedica a la gestión y operación de campos de golf. Actualmente opera dos clubs con 4 campos de golf, 2 de 18 hoyos y 2 de 9 hoyos: PGA Riviera Maya, en México; y PGA Ocean's 4, en República Dominicana.

Además, y en línea con la política de sostenibilidad del grupo, realiza una gestión responsable y respetuosa con el entorno, cuidando al máximo el consumo de agua y optimizando el empleo de productos fitosanitarios.

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

La división cuenta con la alianza estratégica con la PGA of America, a través de la cual la compañía potencia la penetración de su exclusiva oferta de experiencias y golf en el Caribe (México y República Dominicana), dentro del mercado estadounidense y canadiense. La PGA of America es una de las organizaciones más importantes del mundo del golf, propietaria de los derechos de la Ryder Cup y el PGA Championship, entre otros eventos destacados.



27 hoyos

2 campos  
18 hoyos par 72  
9 hoyos par 3

Diseñado por  
Maverick Golf



27 hoyos

2 campos  
18 hoyos par 72  
9 hoyos par 3

Diseñado por  
Robert Trent Jones II



## Bahia Principe Residences

Es la división encargada de desarrollar y gestionar urbanizaciones de lujo en el Caribe. Actualmente dispone de más de 3.300 viviendas en más de 1.206 hectáreas en México (Riviera Maya) y República Dominicana (La Romana). Además, cuenta con 5 millones de metros cuadrados para futuros desarrollos distribuidos entre los ya citados países y Jamaica.

En Bahia Principe Residences el Smart Living se hace realidad a través de la tecnología, aportando seguridad física integral, una atención al cliente eficaz y el acceso a una completa oferta de servicios.

El objetivo de la división es convertirse en pioneros en la creación, desarrollo y gestión de comunidades inteligentes integradas con el ecosistema, en las que se garantiza el confort, la eficiencia y la seguridad, para que propietarios y residentes tengan una experiencia alineada, con una oferta de servicios orientados a primera residencia: colegios, coworking, supermercados e instalaciones deportivas.

Además, Bahia Principe Residences aspira a ser reconocida como experta en todo el ciclo de negocio, proporcionando una plataforma segura para promotores, construyendo residenciales que integran las tecnologías más novedosas y gestionando las rentas de los propietarios gracias a su experiencia hotelera.



### Tulum Country Club

BY BAHIA PRINCIPE RESIDENCES

7.848.107

Superficies (m2)

2.239

Propiedades

(entre 300 y 40.000 m2)

1.561

Residencias construidas

678

Residencias a construir

205 proyectadas y  
473 en construcción

4.683

Residentes

entre  
142.000\$ y  
6.700.000\$

Precio propiedades

### Playa Nueva Romana

BY BAHIA PRINCIPE RESIDENCES

6.205.879

Superficies (m2)

1.733

Propiedades

(entre 500 y 13.600 m2)

849

Residencias construidas

884

Residencias a construir

434 proyectadas y  
450 en construcción

2.547

Residentes

entre  
163.000\$ y  
4.400.000\$

Precio propiedades

División de Turoperación



Soltour, germen de Grupo Piñero y uno de los grandes turoperadores españoles, es el turoperador independiente en España y Portugal especializado en el segmento de sol y playa con 50 años de historia, que entiende la personalización y la cercanía en su grado máximo: como la creación conjunta del viaje con agencias y clientes.

Nacido en 1975 como primera unidad de negocio, ha ido evolucionando desde la fecha hasta conformar en su estructura de trabajo una oferta turística integrada y completa, y alcanzar el liderazgo en sol y playa en el Caribe en los mercados de España y Portugal. Presente en el segmento mayorista, con una oferta de destinos que no ha parado de crecer, adoptando la figura de un perfecto anfitrión.

La principal actividad de Soltour se centra en la elaboración y venta de paquetes turísticos, dotando de valor añadido a la compra del viaje, desde la no dependencia de grupos integrados verticalmente y la defensa de la turoperación tradicional. Estos y otros motivos permiten dar un servicio de alta calidad a los profesionales del turismo, así como la tranquilidad de estar en las mejores manos.



PUNTOS DE VENTA  
+ 10.600



VIAJEROS  
+ 178.000



## 2.2 Unidades de Negocio

### División Mobility, Incoming & Leisure

Esta división incluye Coming2, el perfecto anfitrión de destinos que complementa la oferta a través de servicios de transporte terrestre y marítimo, destacando su compromiso con la movilidad sostenible.

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

Además, esta división engloba otros servicios de movilidad en destino de valor añadido a través de sus marcas Turiscar (desarrollo y producción de soluciones integrales para el transporte eléctrico y sostenible), Emos (comercialización de vehículos eléctricos para el transporte turístico en complejos o ciudades), Solbus (transporte terrestre en República Dominicana), y Embat (transporte marítimo en República Dominicana)

Hace años que creemos que la movilidad sostenible es parte esencial de un desarrollo turístico responsable, no solo para contribuir con la reducción de emisiones, sino también para mejorar la calidad del aire de nuestros complejos hoteleros, residenciales y campos de golf, donde lo consideramos un aspecto vertebrador. Nuestro propósito es tener un modelo de desplazamiento que sea eficiente y respetuoso con el medio ambiente.



Transporte terrestre en República Dominicana.



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



Realización de actividades acuáticas en el entorno de Bahía Principe.



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



Transporte marítimo en República Dominicana.



Servicios de receptivo en destino.



### Nuestras marcas

En la actualidad ocupamos posiciones de liderazgo internacional. En 2024, hemos gestionado 7,9 millones de estancias turísticas de clientes de más de 30 países.



**BAHIA PRINCIPE**  
HOTELS & RESORTS

República Dominicana  
Jamaica  
México  
España



**BAHIA PRINCIPE**  
RESIDENCES

República Dominicana  
México



**BAHIA PRINCIPE**  
GOLF

República Dominicana  
México



**Soltour**

España  
Portugal



**Coming2**

República Dominicana  
Jamaica  
México  
España



## 2.4 Hitos alcanzados en 2024

### ENERO

- Adhesión al Código Ético Mundial para el Turismo.
- Inauguración de la sede central de nuestra Fundación Eco-bahía en República Dominicana.
- Lanzamiento del Campus virtual de Grupo Piñero.

### FEBRERO

- Participación en el Congreso Botanical Bridges, en Colombia, de la mano de Jardín Botánico de Santo Domingo, con la presentación de nuestro proyecto de biodiversidad de Playa Nueva Romana.
- 1ª edición premios Los + Ecoístas en República Dominicana.

### MARZO

- Celebración del Día Internacional del Agua.
- Colaboración con el municipio de Ramón Santana para la mejora del alumbrado público en el Batey del Soco.
- Firma de una alianza con el Ministerio de Cultura de República Dominicana para impulsar la artesanía local a través de los Premios Los + Ecoístas.

### ABRIL

- Apoyo a la biblioteca de la escuela primaria Daniela Ondina Graciano en Samaná.
- Celebración de nuestra Carrera de 5k en el marco de programa Empresa Saludable en México.
- Celebración del 20 aniversario en Complejo Bahía Principe Bávaro.

### MAYO

- Celebración del Día Mundial del Reciclaje.
- Celebración del 25 aniversario en Bahía Principe Sunlight Coral Playa.
- Lanzamiento de la nueva página Web de Cayo Levantado Resort.

### JUNIO

- Celebración del Día Mundial del Medioambiente.
- Lanzamiento de la plataforma del Sistema de Gestión Documental de Grupo Piñero.

### JULIO

- Apertura del nuevo BeGym en Tulum Country Club.
- Celebración del primer aniversario de Cayo Levantado Resort.

### AGOSTO

- Inauguración de las nuevas oficinas de Recursos Humanos en el Complejo Bávaro.
- Inicio del proyecto del nuevo hotel, en el barrio del Terreno, en Palma de Mallorca.

### SEPTIEMBRE

- Celebración del Día Mundial del Turismo bajo el lema "Turismo y Paz".
- Jornada de limpieza de playas en El Portillo, liderado por Fundación Eco-Bahía.

### OCTUBRE

- Lanzamiento del tráiler de la película Amanece en Samaná, filmada en Cayo Levantado Resort y financiada por Grupo Piñero.
- Actualización del Código Ético, y aprobación del primer Código Ético para Socios de Negocio.
- Alianza de Grupo Piñero y Hyatt para el crecimiento de Bahía Principe Hotels & Resorts.

### NOVIEMBRE

- Apoyo a los afectados por la DANA en Valencia mediante diversas donaciones.
- Inauguración del nuevo centro de ocio y negocios AIRE en Playa Nueva Romana.
- Apertura del Market Square en Tulum Country Club.
- Establecimiento de una nueva oficina de Recursos Humanos en Higüey.
- Éxito en la gestión de la primera anidación de tortugas marinas en la playa de Cayo Levantado Resort.

### DICIEMBRE

- Conmemoración del mes de la solidaridad.
- Estreno en Bahía Principe Jamaica Resort: "Xaymaca, The Show".

El año 2024 ha sido un año marcado por reconocimientos importantes para Grupo Piñero.

Estamos francamente agradecidos por todos los galardones y reconocimientos recibidos, que premian nuestra solidaridad, esfuerzo, trabajo y compromiso, y nos impulsan a continuar innovando y trabajando por la excelencia de una manera responsable.

Nuestro Fundador, D. Pablo Piñero, reconocido a título póstumo por el ministro de turismo de Jamaica, por sus 17 años dedicados al servicio de la industria turística en este país, contribuyendo a su desarrollo económico y social.

La familia Piñero galardonada con pin de Oro por Sergestur como una de las 10 familias más influyentes del sector turístico en España.

Encarna Piñero reconocida por Actualidad Económica y Telva, con el Premio a la Mejor Directiva del año, en la V Edición de los Premios Mujeres Empresarias en las Islas Baleares.



Encarna Piñero reconocida por Sergestur entre los 150 + influyentes del sector turístico en España por su conocimiento y contribución al ecosistema turístico del país.

Encarna Piñero galardonada con el Premio Vega, en reconocimiento a su destacada trayectoria como CEO, evidenciando su liderazgo y excelencia profesional.

Encarna e Isabel Piñero reconocidas entre los 50 líderes que trascienden por la revista dominicana Factor de Éxito, por su contribución al tejido empresarial del país.



### GRUPO PIÑERO

Premio EPA 2024 de la Unión Europea, en la categoría de Inversión, en reconocimiento a su contribución al desarrollo económico y social a través de proyectos de gran impacto.

Recibe Tourist Resilience Award 2024, de la mano del ministro de Turismo de Jamaica, Edmund Barlett, por la contribución al desarrollo del turismo del país, el apoyo durante la pandemia y como modelo de empresa sostenible.

Premiado en la categoría de Economía, en los Premios Fénix 2024, que reconocen la excelencia y logros de ciudadanos, empresas y colectivos de la Región de Murcia.



## 2.5 Premios y reconocimientos

### CAYO LEVANTADO RESORT

Premio Excelencias Turísticas Verdes por la implementación de acciones diferenciales sostenibles en Cayo Levantado Resort.

Reconocido por parte del Ministerio de Turismo de República Dominicana (Mitur) como proyecto innovador en el país. .

Entra en la prestigiosa lista 'Best of the World 2024' de National Geographic como una de las 21 mejores experiencias de bienestar del mundo.

Calificado con Cuatro Estrellas en los Star Awards 2024 de Forbes Travel Guide.

Premio a la Excelencia por su compromiso con la sostenibilidad en el marco del IX Encuentro Anual para el Desarrollo Turístico de Samaná.



### BAHIA PRINCIPE HOTELS & RESORTS

Galardonado en Smart Travel News Awards 2024 con los premios al Concepto hotelero más innovador y Mejor estrategia de distribución hotelera.

Bahia Principe Sunlight San Felipe, Costa Adeje Tenerife y Bahia Principe Fantasia Tenerife reciben una certificación oficial de Jet2Holiday reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible GSTC.

### BAHIA PRINCIPE RESIDENCES & GOLF

PGA Riviera Maya reconocido como el 'Mejor Campo de Golf de México 2024' por los World Golf Awards.

El departamento de seguridad de Playa Nueva Romana obtiene tres prestigiosos reconocimientos, otorgados por la reconocida entidad británica MSS GLOBAL, en gestión de calidad y seguridad: ISO 18788:2015, ISO 9001:2015 y ANSI/ASIS PSC.1:2012.



## Booking

### 6 TRAVELLER REVIEW AWARD

Bahia Principe Fantasia Tenerife  
 Bahia Principe Sunlight Costa Adeje  
 Bahia Principe Sunlight Tenerife  
 Bahia Principe Sunlight Coral Playa  
 Bahia Principe Sunlight San Felipe  
 Cayo Levantado Resort

## ITB

### 2 TOP HOTEL PARTNER

Bahia Principe Grand Coba  
 Bahia Principe Grand El Portillo

## Expedia

### 1 TOP PRODUCER

Bahia Principe Grand El Portillo

## TTOO Schauinsland-Reisen

### 4 TOP HOTEL PARTNER

Bahia Principe Sunlight San Felipe  
 Bahia Principe Grand Coba  
 Bahia Principe Luxury Bouganville  
 Bahia Principe Grand El Portillo

## Apollo

### 1 CUSTOMER CHOICE AWARD 2023/2024

Bahia Principe Fantasia Tenerife

### 1 MONDO ONE OF A KIND HOTEL 2023/2024

Bahia Principe Fantasia Tenerife

### 1 CUSTOMER CHOICE AWARD 2023/2024

Bahia Principe Sunlight Costa Adeje

## TUI

### 1 GLOBAL AWARDS QUALITY

Bahia Principe Fantasia Tenerife

## Forbes

### 1 BEST ALL-INCLUSIVE RESORT IN PUNTA CANA FOR FOODIE

Bahia Principe Grand Punta Cana

## Price Travel Holding

### 1 TOP PRODUCER HOTEL ZONA CARIBE

Bahia Principe Grand Punta Cana

## CSS Design Awards

### 1 BEST UI, BEST UX, BEST INNOVATION

Cayo Levantado Resort

## Readers' Choice Awards

### 1 BEST ALL INCLUSIVE CARIBBEAN RESORT

Cayo Levantado Resort

### 1 BEST RIVIERA MAYA RESORT

Bahia Principe Luxury Akumal



	2024	2023	2022	2021
 <b>MEDIO AMBIENTALES</b>				
 Ratio por estancia emisiones Alcance 1 (kg CO <sub>2</sub> )	8,71	8,61	8,74	16,09
 Ratio por estancia emisiones Alcance 2 (kg CO <sub>2</sub> )	9,55	9,93	8,84	12,95
 Ratio por estancia emisiones Residuos (kg CO <sub>2</sub> )	0,016	0,012	0,014	0,014
 Ratio por estancia emisiones Agua (kg CO <sub>2</sub> )	0,028	0,090	0,112	0,287
 Inversión Ambiental	2,2 M€	3,5 M€	2,7 M€	0,4 M€
 <b>COLABORADORES</b>				
 Nº de colaboradores	16.327	15.783	14.337	8.747
 % Mujeres en la plantilla	39,15%	38,18%	36,8%	34,4%
 Inversión Empresa Saludable	0,8 M€	1,1 M€	0,5 M€	0,2 M€
 Horas de Formación	181.619	194.049	239.888	184.477
 % Mujeres en el Consejo de Administración	100%	100%	100%	100%

	2024	2023	2022	2021
 <b>COMUNIDAD LOCAL</b>				
 Contribución	0,3 M€	0,2 M€	0,2 M€	0,1 M€
 <b>PROVEEDORES</b>				
 % Proveedores locales	95%	95%	90%	93%
 Volumen de compras	198,4 M€	205,8 M€	178,2 M€	80,3 M€
 <b>CLIENTES</b>				
 Global Review Index	89,7	89,1	87,4	86,7
 Net Promoter Score Hotels	41,6	33,9	27,3	32,1
 <b>AUDITORÍAS</b>				
 Auditorías de calidad	62	63	40	24
 <b>RECONOCIMIENTOS</b>				
 Travelife	18	17	17	23
 EarthCheck	4	4	4	4
 Playa limpia	1	1	1	1

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

### Nuestro propósito

En Grupo Piñero hemos evolucionado desde nuestros orígenes en el turismo hasta consolidarnos como un grupo empresarial internacional, reconocido por un modelo de gestión responsable. Nuestro propósito es continuar siendo un referente global que inspira, transformando cada interacción en una oportunidad para crear experiencias únicas y memorables; que despierta, promoviendo una conciencia de respeto hacia el entorno y las comunidades con las que trabaja; y que trasciende, dejando una huella positiva en los destinos, un legado para las futuras generaciones.

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

Nuestra vista está puesta en el año 2030 para cumplir con nuestros objetivos en materia de sostenibilidad, siempre con nuestros valores y razón de ser como elementos fundamentales.



Estamos convencidos de que queremos seguir inspirándonos en ello, con el objetivo de seguir siendo una compañía relevante en el mercado turístico internacional, manteniendo nuestra esencia 100% familiar y gestionando nuestras actividades de forma responsable, para ofrecer la mejor experiencia a clientes y empleados, y contribuir activamente al Desarrollo Sostenible y al respeto de los Derechos Humanos.

### Cómo lo haremos

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

## Nuestros valores como principio rector

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



## EJEMPLARIDAD

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

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

## COLABORACIÓN



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

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

## RESPECTO



Promovemos el respeto hacia nuestro entorno, mediante la implantación de medidas y planes de acción que garanticen el cuidado y la conservación del territorio donde estamos presentes.

## PASIÓN



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

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

## MEJORA CONTINUA



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

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



03

# EJEMPLARIDAD

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



GRUPO PIÑERO

## Evolución de RSC a Sostenibilidad

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

- Aprobación por D. Pablo Piñero el 22 de diciembre de la implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa y Plan Estratégico RSC 2015-2018.
- Aprobación de las primeras Políticas de Sostenibilidad.
- Puesta en marcha del Sistema de Gestión Integral de Residuos en República Dominicana y Jamaica.
- Obtención de 6 certificaciones de Sostenibilidad Travelife en Bahía Principe Hotels & Resorts.
- Lanzamiento del Programa Empresa Saludable.
- Creación del área de Responsabilidad Social Corporativa.
- Obtención de 23 certificaciones de Sostenibilidad.
- Compromiso de eliminación de plásticos de un solo uso.
- Firma de alianzas por el Desarrollo Sostenible con Jardín Botánico de Santo Domingo, CEBSE y Fundación Eco-Bahía.
- Aprobación de Modelo de Cumplimiento, Código Ético y nuevas políticas de sostenibilidad..
- Firma de la primera Financiación Sostenible con BBVA.
- Lanzamiento del Plan de Gestión Integral del Litoral 2019-2023.
- Inicio del Plan de medidas de eficiencia energética 2019-2024.
- Plan estratégico RSC 2019-2021.



- Celebración del 20 aniversario de la Fundación Eco-Bahía.
- Puesta en marcha de Samaná Biodiverso en colaboración con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ.
- Plantación de 1.200 árboles para compensar la huella de carbono en Fitur bajo el lema “Cambiamos el efecto”.
- Creación de la División de Sostenibilidad de Grupo Piñero.
- Lanzamiento del movimiento Somos Ecoístas.
- Alianza para el Desarrollo Sostenible con BID Invest y Banco Popular, firma de la segunda Financiación sostenible.
- Aprobación de la estrategia de Sostenibilidad de Grupo Piñero 2022-2030.
- Premio Sustainability Awards - Forbes y Credit Suisse.
- Compromiso de plantar 14.000 árboles.
- Celebración de la I edición de los Premios + Ecoístas.
- Expansión de la Fundación EcoBahía a República Dominicana.
- Adhesión de Grupo Piñero al Código Ético Mundial para el Turismo de la ONU Turismo.
- Celebración de la I edición de los Premios + Ecoístas en República Dominicana, y la II edición en España.
- Actualización de nuestro Código Ético y aprobación del primer Código Ético para Socios de Negocio.
- Acuerdo estratégico con Hyatt para crecer y reforzar el posicionamiento de Bahía Principe Hotels & Resorts.

## Evolución de RSC a Sostenibilidad

Hemos trabajado arduamente para integrar los criterios ESG en todas las áreas y unidades operativas. Hemos impulsado mejoras en los procesos con el objetivo de enfrentar eficazmente los riesgos y aprovechar las oportunidades que demandan los principios de sostenibilidad. Estos esfuerzos están centrados en reducir los impactos negativos y maximizar los impactos positivos.

Además, buscamos sensibilizar y concienciar a nuestros principales grupos de interés, incluidos clientes, proveedores, propietarios y socios, sobre las oportunidades de gestionar un modelo donde la sostenibilidad sea fundamental en nuestra propuesta de valor. Los proyectos ya implementados han demostrado el impacto económico, social y medioambiental generado, brindando garantías para avanzar en este proceso de transformación.

Entre los avances alcanzados en 2024, se destacan:

- Análisis del impacto de la nueva regulación en materia de sostenibilidad (CSRD).
- Elaboración de la hoja de ruta 2025-2028.
- Mejoras en el modelo de reporte e indicadores asociados a la sostenibilidad.
- Cumplimiento del Plan de Igualdad en España.
- Creación de grupos de trabajo para mejorar el dialogo y definir el plan de acción de contribución a la comunidad local.
- Inicio del proyecto de organización para transformar y adaptar a la compañía.
- Aprobación del Código ético para socios de negocio.
- Diseño del plan de adaptación al cambio climático.

En diciembre de 2024, Isabel Piñero deja sus funciones

como CSO para asumir un rol diferente desde el Consejo de Familia y el Consejo de Administración, donde continuará contribuyendo a que la visión y los valores de la Familia y del Grupo se transmitan a la tercera generación y al resto de la organización, asegurando así la sostenibilidad y el legado del grupo. Andrés Rosselló Trujillo fue designado Chief Sustainability Officer & Global Legal Director. La división de Sostenibilidad se reestructuró y actualmente está integrada por las áreas de Jurídico, Medio Ambiente y ESG.

Para el año 2025, tenemos como objetivo consolidar nuestra gobernanza en sostenibilidad mediante la creación de un Comité de Sostenibilidad, el cual se reunirá periódicamente para supervisar el progreso de los proyectos e iniciativas planificadas.

## Funciones de la División de Sostenibilidad

La División de Sostenibilidad, una unidad de soporte cuyos objetivos estratégicos son:

- Impulsar la integración de la Sostenibilidad en todos los niveles de la organización, identificar y gestionar riesgos y oportunidades ESG, evaluar los impactos e involucrar a todos los grupos de interés, teniendo como marco de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.
- Velar por que la Sostenibilidad permee en todas las decisiones, ideas y proyectos de la compañía.

Durante el año 2024, la División de Sostenibilidad se reunió en 8 ocasiones (6 Comités de Sostenibilidad, y 2 CSO Overview) para evaluar y coordinar diversas iniciativas.



### 3.1 Gestión responsable

#### Estrategia de Sostenibilidad 2022-2030

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

Hoy en día, nuestra prioridad es avanzar en la integración de criterios ESG para incorporar acciones de Buen Gobierno en todas las decisiones empresariales. Trabajamos para mejorar la calidad de vida de las personas e implementar medidas que nos ayuden a combatir el cambio climático, con el objetivo de emprender un cambio de paradigma tanto interno como externo. Por ello, fomentamos un liderazgo responsable, alineado con la agenda 2030 de Naciones Unidas y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto nos permitirá avanzar hacia un modelo de turismo responsable y sostenible, capaz de enfrentar los desafíos actuales y dejar un legado para las generaciones futuras.

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

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

#### Hoja de ruta ESG 2025-2028

Nos comprometemos a continuar progresando en la senda hacia la sostenibilidad, iniciada hace casi una década, con el objetivo de integrar los criterios ESG en nuestro modelo de negocio. Esto implica mitigar los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades reveladas en nuestro análisis de doble materialidad. Esta hoja de ruta debe guiar nuestros pasos durante los próximos tres años, bajo un modelo alineado con los principios y estándares establecidos por la Directiva Europea en materia de Sostenibilidad, que será aplicable una vez que sea traspuesta por el Gobierno de España.



## SOSTENIBILIDAD



### GOBERNANZA

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



### PERSONAS

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



### PLANETA

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



CUMPLIMIENTO



DESEMPEÑO



TRANSPARENCIA



BIENESTAR



DESARROLLO



SALUD



ENERGIA Y CLIMA



CIRCULARIDAD



CAPITAL NATURAL

## Gobierno de Sostenibilidad

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

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

### DIVISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

- Propone la estrategia, políticas y objetivos de grupo a la CEO para revisión y elevación al Consejo de Administración para su aprobación.
- Asesora a la compañía en criterios ESG.
- Diseña e implanta programas y proyectos aprobados en la Comisión de Sostenibilidad para la consecución de objetivos.
- Asegura la asignación de funciones y responsabilidades en materia de ESG en el modelo organizativo y funcional de la compañía y el conocimiento de la organización en sostenibilidad.
- Revisa periódicamente los sistemas de control interno y gestión, así como el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad del grupo.
- Elabora anualmente la Memoria de Sostenibilidad para su revisión por la comisión de Sostenibilidad y aprobación por el Consejo de Administración.
- Realiza el análisis y posicionamiento de ESG.

### COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

- Propone objetivos de negocio a la CEO en base a la estrategia de Grupo Piñero y vela por el cumplimiento de los objetivos marcados, así como la supervisión de la evolución de la estrategia.
- Aprueba programas y/o proyectos para el Comité Ejecutivo.
- Vela por un modelo de crecimiento económico que incorpora la evaluación de riesgos ESG.
- Da visibilidad a clientes de los avances y resultados de la compañía en materia de ESG y traslada la evaluación de Riesgos en el modelo de crecimiento.
- Da visibilidad ante los inversores, analistas u órganos regulatorios de los avances y resultados de la compañía en materia de ESG.
- Asigna a las inversiones criterios ESG.
- Impulsa el programa de transformación digital en ESG para facilitar el reporting del grupo y el cumplimiento de las normativas (o para reguladores).
- Coordina el análisis de riesgos y oportunidades.

### COMITÉS DE SOSTENIBILIDAD EN EL NEGOCIO

- Propone los objetivos al responsable de Sostenibilidad del negocio para su aprobación y elevación a la Comisión de Sostenibilidad.
- Impulsa, coordina y da seguimiento a los planes de acción.
- Impulsa, ejecuta, coordina, evalúa, monitoriza y revisa los planes de acción en base a los compromisos y políticas de sostenibilidad del negocio.
- Diseña y/o propone acciones o proyectos, junto con la División de Sostenibilidad, para proponer al Responsable de negocio, y éste a la CEO y Comisión de Sostenibilidad.

### RESPONSABLE DE SOSTENIBILIDAD DE NEGOCIO

- Responsable de trasladar los compromisos adquiridos a los negocios y enriquecer a la Comisión de Sostenibilidad con la experiencia de negocio e identificar posibles dificultades en la ejecución de los proyectos.
- Impulsa, evalúa, monitoriza y revisa los planes de acción en base a los compromisos y políticas de sostenibilidad del negocio.
- Eleva análisis de seguimiento de los objetivos a la CEO.
- Evalúa y aprueba el presupuesto para la ejecución y desarrollo de acciones, programas y/o proyectos.
- Revisa periódicamente los sistemas de control interno y gestión, así como el grado de cumplimiento de objetivos e implantación de las políticas de sostenibilidad del negocio.



### Nuestros Grupos de Interés

En Grupo Piñero, siempre hemos puesto el foco en escuchar y estar cerca de quienes forman parte de nuestro entorno. Practicar una escucha activa nos ha permitido, a lo largo de los años, entender de manera directa sus intereses y expectativas. Gracias a esto, hemos podido impulsar acciones que buscan su satisfacción y fortalecer ese sentido de pertenencia que nos une.

Nuestra manera de relacionarnos se basa en el diálogo abierto y la transparencia, algo que no solo genera valor de forma sostenible, sino que también nos permite reducir nuestro impacto en el medio ambiente, promover los Derechos Humanos y trabajar juntos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para nosotros, cada paso que damos es un reflejo de ese compromiso mutuo, y seguimos construyendo una relación de confianza, cercanía y crecimiento compartido.



### 3.2 Relación con los grupos de interés

#### Canales de comunicación

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

Para alcanzar los objetivos de transparencia, como hemos comentado anteriormente, hemos trabajado en el refuerzo e implementación de canales de comunicación, muchos de ellos bidireccionales, que nos permitan estar en contacto continuo con nuestros grupos de interés, así como identificar sus expectativas.

En la siguiente tabla se presentan estos canales:



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

## 3.2 Relación con los grupos de interés

### Comunicación con el colaborador

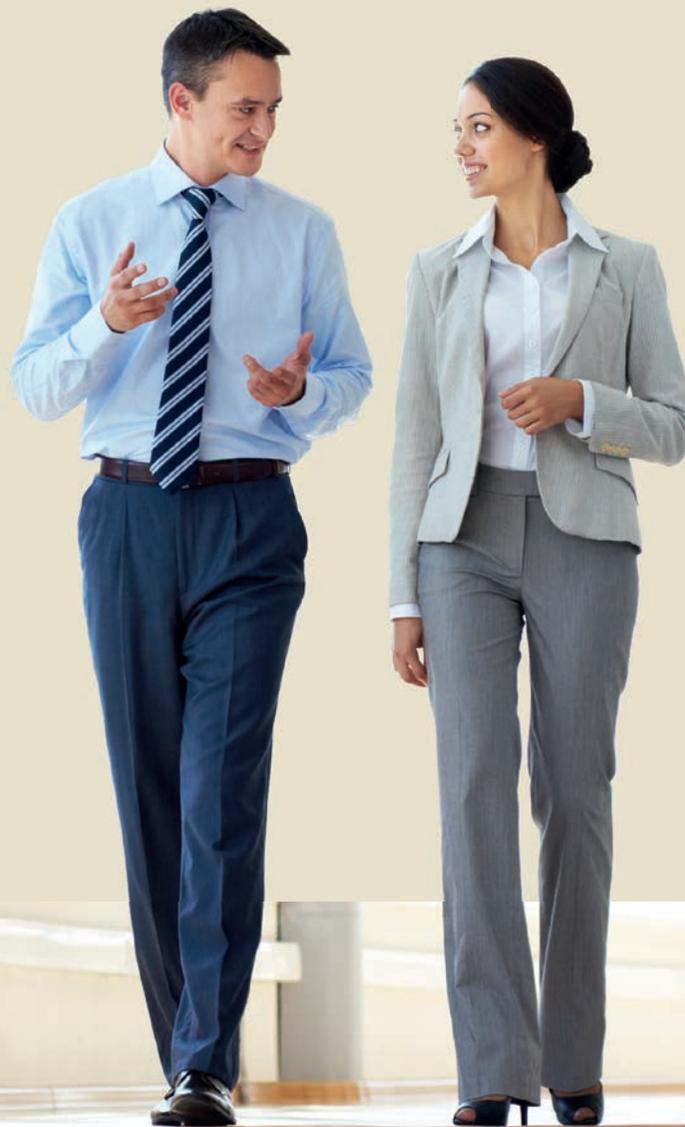
Para nosotros acompañar a los equipos y mantenerlos alineados con la estrategia, y los avances de la compañía, continúa siendo uno de los principales objetivos de este año. A través de una información puntual, transparente y continuada, se ha asegurado el alineamiento táctico y estratégico. Por ello, trabajamos para mejorar el posicionamiento y la reputación de Grupo Piñero, a través del diálogo ético y transparente con los colaboradores..

#### CEO Overview

La comunicación desde la figura de la CEO sigue siendo un ejercicio de transparencia y cercanía en Grupo Piñero. Por eso los mensajes más relevantes de la compañía se han seguido llevando a cabo desde la figura de la CEO, ya sea a través de streaming, o de video comunicados.

#### Campaña Grupo Piñero United

Durante el año 2024 seguimos con la campaña de comunicación interna Grupo Piñero United, que comenzó en 2023, con el objetivo de alinear los equipos, estrategias, unidades de negocio y áreas de soporte. En 2024, Grupo Piñero United ha seguido reforzando la idea de que JUNTOS, y trabajando EN EQUIPO se consiguen mejor nuestros objetivos.



#### Intranet

Nuestra herramienta interna ha recopilado 288 noticias, clasificadas según los valores de la compañía. Más del 40% de las publicaciones están relacionadas con los valores de respeto y mejora continua, y 63 noticias tratan sobre sostenibilidad.

Además, se creó la sección Canal Ético, una sección que ofrece el Código Ético de la compañía y el Código Ético para Socios de Negocio, y permite a los colaboradores realizar denuncias de manera adecuada.

A principios del año 2024, iniciamos un proceso de organización y transformación, para lo cual hemos implementado diversas herramientas con el objetivo de mejorar la comunicación interna:

#### Oficina de Apoyo a la transformación

Se creó la Oficina de Apoyo a la Transformación (OAT) para acompañar a los colaboradores durante este proceso.

#### Campaña “Evolucionamos para Crecer”

La campaña estuvo integrada por diversos comunicados y vídeos explicativos para acompañar a los colaboradores. Enviamos 14 comunicados por mailing y realizamos publicaciones periódicas en la intranet para informar a los colaboradores del proceso de transformación.

## 3.2 Relación con los grupos de interés

### Nuestra participación en Foros y mesas de trabajo

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



#### Encarna Piñero, CEO Grupo Piñero

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

- Participación en Foro Exceltur - FITUR, España (enero 2024)
- Reconocimiento en Premios Telva y Actualidad Económica, España (febrero 2024)
- Forbes Portugal - Feria de Turismo, Portugal (febrero 2024)
- Participación en Congreso Turismo Sostenible e Inclusivo, Cancún, México (marzo 2024)
- DATE - Asonahores, República Dominicana (abril 2024)
- Reconocimiento en Premios Fénix, TV7 Murcia, España (abril 2024)
- Car Nacional BBVA, Bilbao, España (junio 2024)
- Presentación Turismo Lujo, Miami, EE. UU (septiembre 2024)
- Foro ONU Turismo África América, República Dominicana (octubre 2024)



#### Isabel Piñero, Chief Sustainability Officer Grupo Piñero

- Reconocimiento “los 150 más influyentes del Sector Turístico en España”, otorgado por Sergestur en FITUR (enero 2024)
- Ponente en la mesa “Nuevas tendencias ambientales y sociales en turismo para la generación de valor” en FITUR TECHY (enero 2024)



#### Pablo del Toro, Head of Environment

- Participación en el Congreso Botanical Bridges, de la mano de Jardín Botánico de Santo Domingo, con la presentación de nuestro proyecto de biodiversidad de Playa Nueva Romana - Colombia (febrero 2024).



#### Antonia del Toro, Global director ESG

- Participación en la mesa “ESG en Turismo” en Hotelverse - FITUR (enero 2024)



#### Jesús Durán, CEO de Grupo Piñero República Dominicana

- Participación en el panel “Hotelería y turismo inmobiliario como motor de desarrollo” en el evento Central America & Caribbean GRI Real Estate 2024 (mayo 2024)
- Participación en el panel “Inversión en infraestructura turística” organizado por la Revista Factor de Éxito en Cap Cana (octubre 2024)



#### Alex Matas, Director Fundación Eco Bahía

- Encuentro Anual del Clúster Turístico de Samaná, en Puerto Bahía (Samaná) (febrero 2024)
- Foro “Transformación y Sostenibilidad en RD”, celebrado en INTEC, Santo Domingo (septiembre 2024)

#### Helen Montijano, Commercial director USA & Canada

- Participación en la mesa “La sostenibilidad como palanca de rentabilidad” en Hotelverse - FITUR (enero 2024)

#### Jordi Guzmán, Director de Operaciones en Baleares de Bahia Principe Hotels & Resorts

- Participación en la Jornada de Sostenibilidad Hotelera ECO-ONE con la ponencia “La transformación de Magalluf hacia un modelo de desarrollo responsable, sostenible y de mayor calidad para la isla” - Palma de Mallorca (octubre 2024)

## 3.2 Relación con los grupos de interés

### Comunicación con el cliente

#### Redes Sociales

En 2024, las redes sociales de nuestras marcas y submarcas han logrado un crecimiento significativo en varios indicadores clave de rendimiento.

**1,8M** Nuestras marcas han acumulado más de 1.800.000 seguidores, lo que representa un incremento del 18% respecto al año anterior.

**317M** El contenido de nuestras marcas ha sumado más de 317.000.000 de personas alcanzadas, con Bahia Principe Hotels & Resorts liderando en términos de alcance. Este aumento en el alcance total ha sido un 50% superior en comparación con el año anterior.

**4,5M** Las interacciones con nuestros contenidos también han mostrado un crecimiento positivo, generando más de 4.5 millones de interacciones (comentarios, me gusta, veces que se ha compartido una publicación), lo que supone un incremento del 6% respecto al año anterior. Soltour ha sido la marca con mayor volumen de interacciones.

**85K** Sin embargo, el número total de consultas recibidas a través de las redes sociales ha disminuido en un 43%, alcanzando cerca de 85.000 consultas.

En términos de crecimiento de seguidores, TikTok ha sido la red social que más ha crecido, con un aumento del 95%, seguida de Instagram con un 30% y LinkedIn con un 20%.

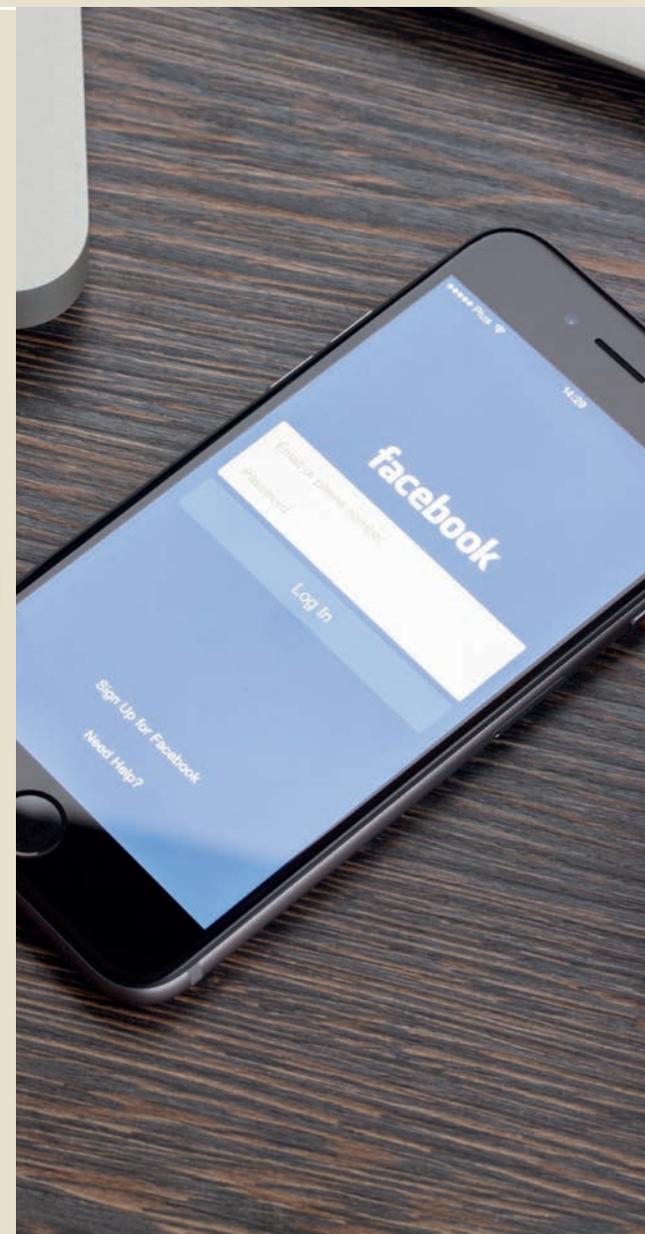
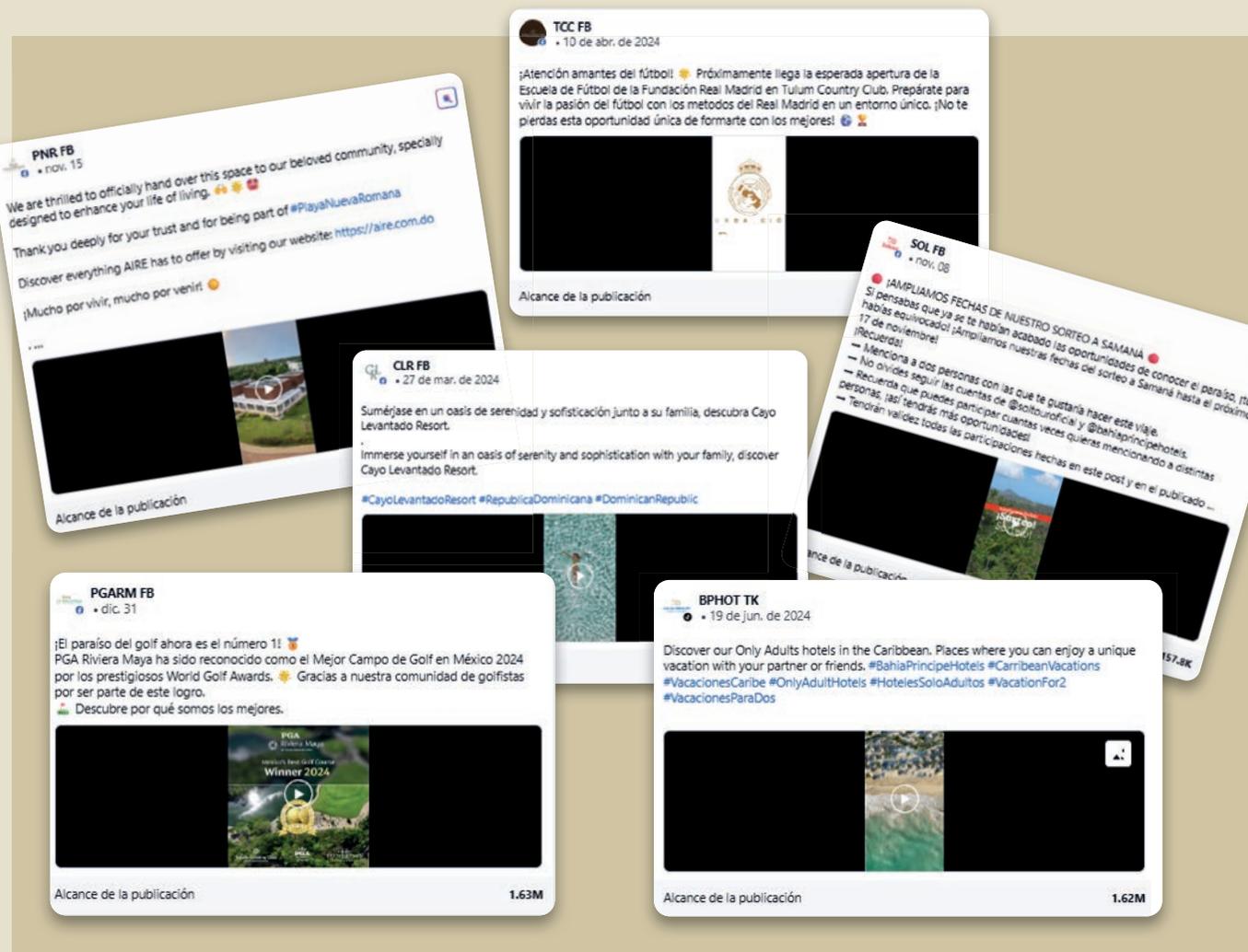


Seguidores en Redes Sociales a 31/12/2024

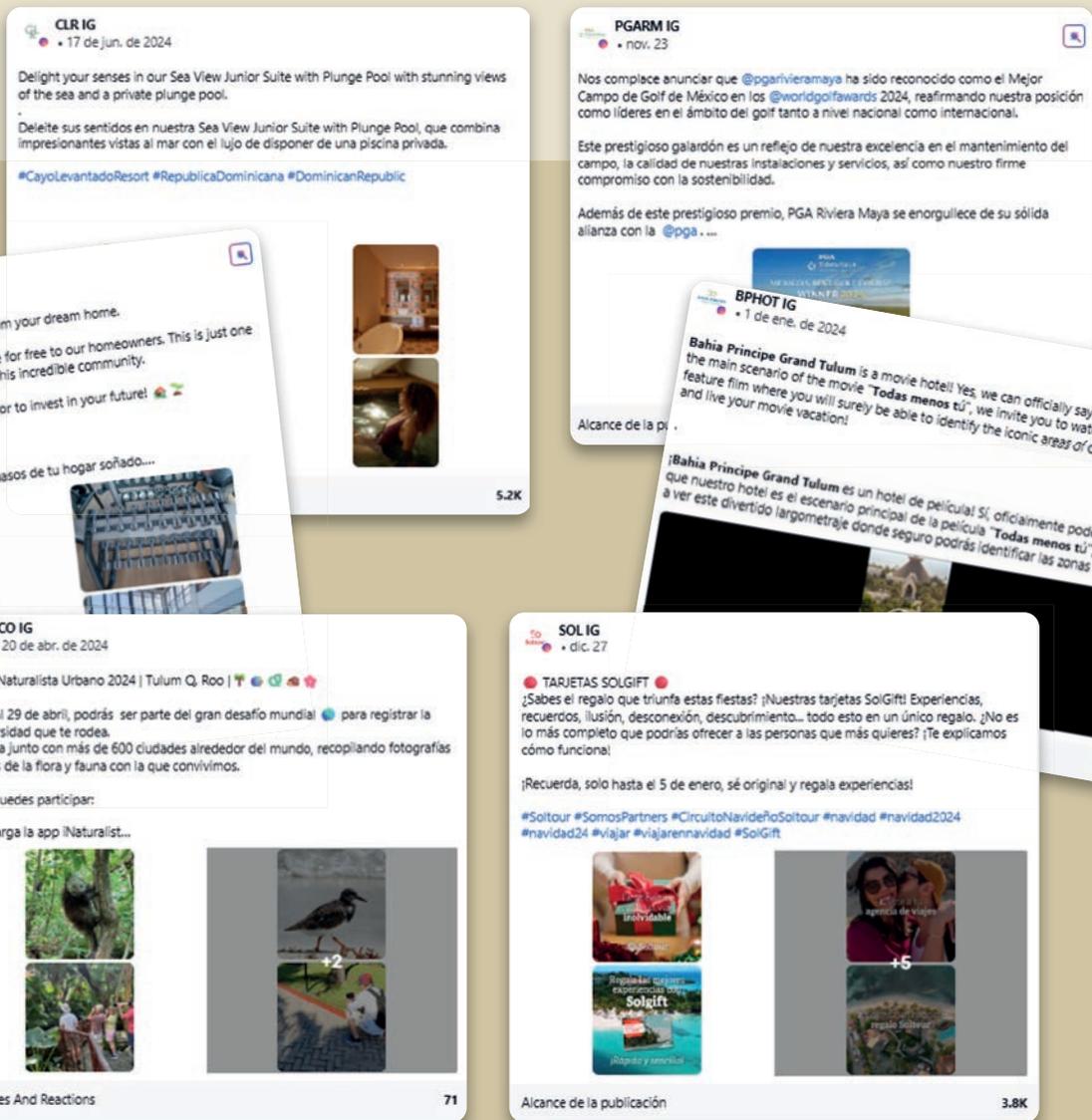
MARCA	Facebook			Instagram			Youtube			LinkedIn			Tik tok			Total a 31.12.2024	
	2023	2024	Dif 23vs24	2023	2024	Dif 23vs24	2023	2024	Dif 23vs24	2023	2024	Dif 23vs24	2023	2024	Dif 23vs24		
Grupo Piñero	2.061	<b>3.689</b>	79		<b>371</b>	NA	812	<b>933</b>	15	43.232	<b>52.346</b>	21				57.339	
Somos ecoistas	385	<b>430</b>	12	1.045	<b>1.182</b>	13										1.612	
Encarna Piñero CEO		<b>10</b>	NA	1.328	<b>2.108</b>	59		<b>85</b>	NA	9.378	<b>13.217</b>	41				15.420	
Isabel Piñero										4.253	<b>5.549</b>	30				5.549	
Toni Ferragut											<b>814</b>	NA				814	
Julio Perez											<b>2.112</b>	NA				2.112	
Jaime Sitjar											<b>2.109</b>	NA				2.109	
Bahia Principe Hotels & Resorts	761.497	<b>783.652</b>	3	331.664	<b>413.210</b>	25	20.384	<b>23.745</b>	16	76.229	<b>90.055</b>	18	18.046	<b>35.274</b>	95	1.345.936	
Talento Bahia Principe Hotels & Resorts	12.270	<b>18.713</b>	53	1.293	<b>2.230</b>	72										20.943	
Cayo Levantado Resort	17.000	<b>20.400</b>	20	27.000	<b>60.200</b>	123	627	<b>778</b>	24	9.000	<b>3.880</b>	-57	1.000	<b>1.867</b>	87	87.125	
Viajes Soltour	25.209	<b>29.466</b>	17	67.561	<b>84.133</b>	25	406	<b>414</b>	2	8.800	<b>10.500</b>	19				124.513	
Coming2	2.012	<b>2.072</b>	3		<b>192</b>	NA	34	<b>48</b>	41	1.742	<b>2.278</b>	31				4.590	
Bahia Principe Residences										10.426	<b>12.000</b>	15				12.000	
Bahia Principe Golf										593	<b>1.000</b>	69				1.000	
Tulum Country Club	46.455	<b>70.002</b>	51	8.322	<b>10.419</b>	25	609	<b>676</b>	11	417	<b>590</b>	41				81.687	
PGA Riviera Maya	15.313	<b>25.173</b>	64	3.410	<b>4.466</b>	31	99	<b>134</b>	35	261	<b>332</b>	27				30.105	
Kay Beach Club	2.672	<b>3.441</b>	29	3.203	<b>3.910</b>	22										7.351	
Jool Boloon	116	<b>282</b>	143	199	<b>363</b>	82										645	
BeGym		<b>51</b>	NA		<b>258</b>	NA										309	
Fundación Real Madrid		<b>9.621</b>	NA		<b>855</b>	NA										10.476	
Playa Nueva Romana	12.238	<b>13.612</b>	11	31.485	<b>37.516</b>	19	797	<b>1.012</b>	27	201	<b>422</b>	110				52.562	
PGA Oceans 4	1.313	<b>1.934</b>	47	5.098	<b>5.921</b>	16	448	<b>483</b>	8	37	<b>49</b>	32		<b>60</b>	NA	8.447	
SAI Properties	155	<b>154</b>	-1	260	<b>265</b>	2										419	
Eco-Bahia Fundación Ecológica	2.417	<b>2.672</b>	11	400	<b>878</b>	120										3.550	
																<b>Total seguidores todos los perfiles</b>	<b>1.876.613</b>
Crecimiento por red social	901.113	985.374	9,35	482.268	628.477	30,32	24.216	28.308	16,90	164.569	197.253	19,86	19.046	37.201	95,32		

Redes sociales, Mejores publicaciones 2024 por red social

Facebook



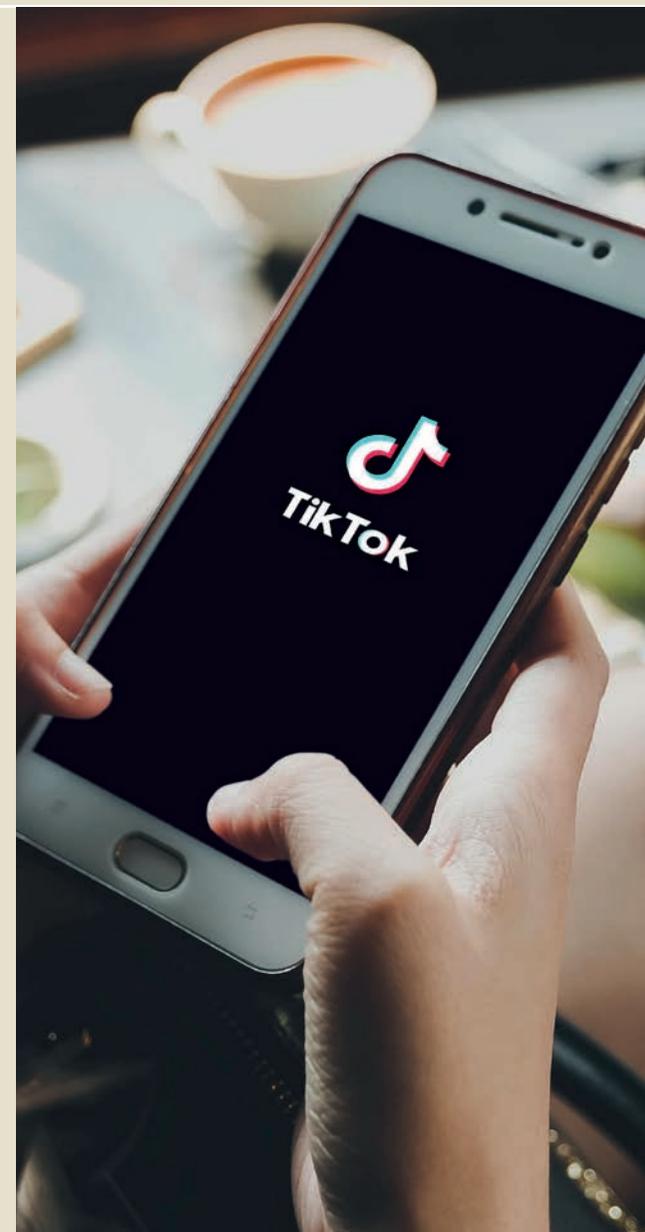
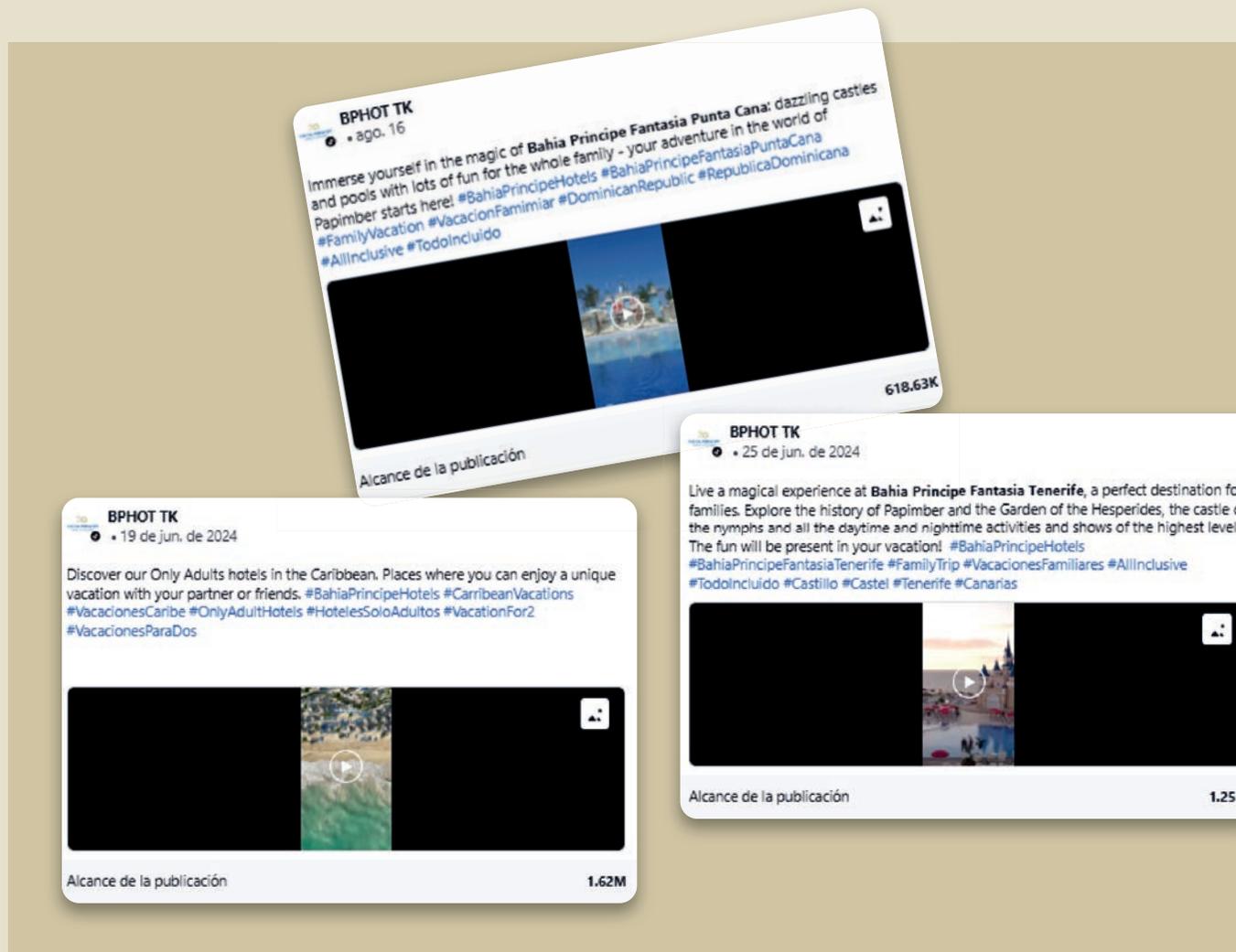
## Instagram



LinkedIn



### Tik Tok



Comunicación con Prensa y medios



Durante el año 2024, la comunicación corporativa de Grupo Piñero se enfocó en proporcionar información a los medios de comunicación sobre los principales logros corporativos de la compañía. Entre estos hitos, se destaca la alianza entre Grupo Piñero y Hyatt.

En Grupo Piñero, reportamos nuestros avances en sostenibilidad e innovación, señalando nuestro compromiso ambiental y social con los destinos donde operamos y nuestra inversión en tecnología.

También hemos logrado presencia en los principales medios de comunicación económicos de los países clave para nuestra estrategia corporativa.

Con casi 200 noticias generadas, este logro nos ha permitido mostrar nuestras actividades como gestor y operador hotelero en el Caribe.

PAÍS	IMPACTO	AUDIENCIA
España	1.413	174.387.033
México	1.462	137.887.858
República Dominicana	1.115	10.151.580.000

Algunas publicaciones destacadas 2024

**EL MUNDO**

PREMIOS AETVA MEJORES EMPRESAS DE BALEARES. Mejor empresa directiva

**Encarna Piñero: "Hoy la tendencia es valorar más lo que se vive que lo que se posee, las experiencias"**

Encarna Piñero, hotelera y CEO del Grupo Piñero, detalla la expansión de su compañía y reflexiona sobre la importancia vital del turismo en estos días

**TELVA**

PREMIOS TELVA/AE MUJERES EMPRESARIAS DE BALEARES

**Sobresalientes**

Una nueva edición de los Premios TELVA/Actualidad Económica patrocinados por CaixaBank llega a Baleares para reconocer la labor de 4 magníficas empresarias: Carmen Sampol, Mejor Trayectoria Empresarial, Encarna Piñero, Mejor Directiva, Lina Masócar, Mejor Empresaria Innovadora y Rosa Esteve (Cortana), Premio al Impacto Social.

—Fotos: Toni Akarau y Sergio Enriquez Nietal.

**CincoDías**

**Meliá, Piñero, Barceló y Riu lideran la invasión hotelera española en el extranjero**

Meliá es la compañía más grande en España, Albania, Vietnam y Cuba • Riu es la mayor en Cabo Verde y Jamaica • Piñero es la segunda en República Dominicana después de Hyatt

**Grupo Piñero impulsa el cuidado y la preservación de Cayo Levantado en República Dominicana**

Su nuevo hotel incorpora actuaciones innovadoras para el cuidado del medioambiente y la preservación de la biodiversidad local



**Cancún: grandes hoteleros piden a Torruco más destinos para invertir en México**



**NOTISSA**

**GRUPO PIÑERO Y HYATT PRESENTAN PLAN PARA CREAR UNA ALIANZA ESTRATÉGICA**

**HOLA!**

**Los mejores sitios para viajar en Navidad**

europa press

**Expansión**

**Grupo Piñero sube un 11% sus ingresos en el primer trimestre hasta 280 millones**

**EL PAÍS**

**Así es Cayo Levantado, una isla de película en la bahía de Samaná**

'Amanece en Samaná', el filme de Rafa Cortés que acaba de llegar a los cines, se rodó en el Cayo Levantado Resort. El hotel de este pequeño islote de la República Dominicana encarna a la perfección la idea del paraíso caribeño, y se convierte en un protagonista más de la cinta

**LA VANGUARDIA**

**Grupo Piñero y Hyatt formalizan la empresa conjunta para impulsar la marca Bahía Principe**



**Pablo Gil Sarrión, liderando la Escuela de la Fundación Real Madrid en Quintana Roo**



**Expansión**

**Cayo Levantado Resort: un oasis de experiencias personalizadas, sostenibles y auténticas**




**Expansión**

**Piñero abrirá su primer hotel urbano**

**Grupo Piñero lleva alegría a más de 90 niños mayas en Yucatán, en la actividad del 4to Rey Mago**



**MADRIDPOLIS**

**"Playa Asentadas DSI" recibe certificado de playa limpia por el INEEC**



**Caribbean NEWS**

**PGA Riviera Maya del Grupo Piñero elegido Mejor Campo de Golf de México 2024**



**bohio**

**ISABEL PIÑERO**

«Invierte en un modelo turístico sostenible en un futuro»



**el Mayor**

**Encarna, sinónimo de liderazgo**



### Doble Materialidad

En 2023 realizamos un exhaustivo análisis de materialidad, incorporando las recomendaciones de la nueva Directiva Europea sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés). Este análisis nos permitió identificar los temas relevantes de acuerdo con nuestros impactos en el entorno y la sociedad, así como los riesgos y oportunidades que podrían influir en el desarrollo del negocio. Este proceso se desarrolló en base a dos dimensiones clave: la materialidad de impacto y la materialidad financiera.

Somos conscientes de la relevancia del análisis de doble materialidad como eje vertebrador en nuestra estrategia de sostenibilidad. En el año 2024 hemos seguido profundizando en los análisis de riesgos y oportunidades, vinculándolos con la gestión de riesgos de la compañía.

La metodología se centra en dos procesos:

#### Materialidad de impacto

Por un lado, se considera que un tema es relevante desde el punto de vista de los impactos, siempre y cuando se identifican impactos significativos, reales o potenciales, sobre las personas o el medio ambiente, generados directamente por las actividades del Grupo y de sus relaciones de negocio a lo largo de su cadena de valor.

#### Materialidad financiera

Y, por otro lado, cómo el entorno puede afectarnos. Un tema se puede considerar relevante si se identifican riesgos u oportunidades que pueden influir significativamente en el valor de la empresa a corto, medio o largo plazo.

Este análisis ha concluido con 17 temas materiales conforme a nuestros impactos, riesgos y/u oportunidades (IROs) identificados.

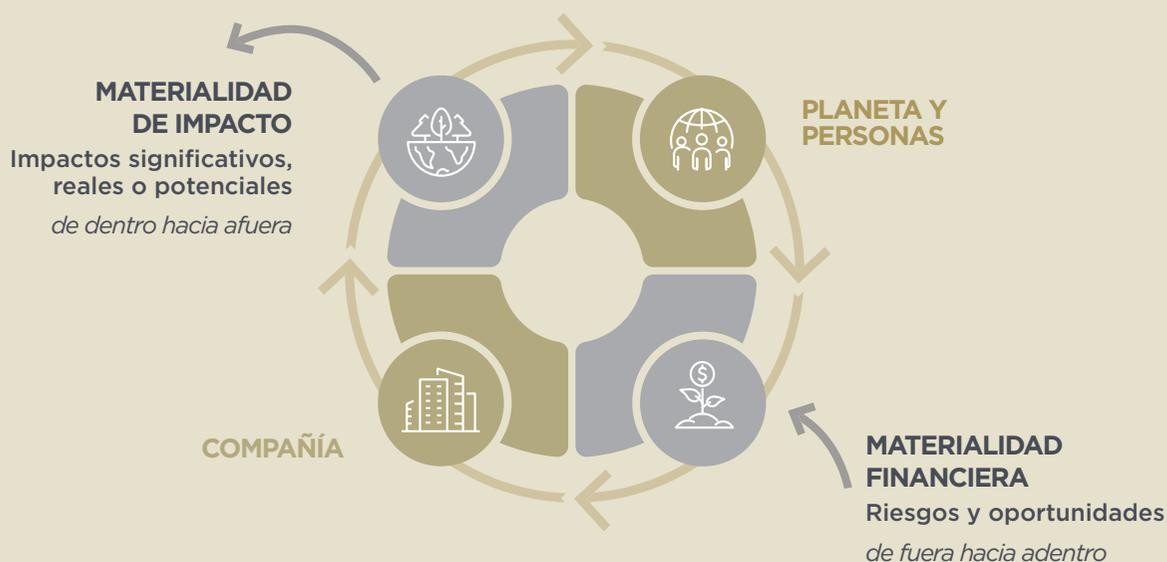
#### Fases del Análisis

- Estudio de nuestro entorno y contexto. Hemos comenzado haciendo un ejercicio de definición de nuestra cadena de valor, identificación de las partes afectadas por nuestra actividad, ya sea directa o indirectamente, y los principales grupos de interés con los que hay una relación de negocio.
- Identificación y evaluación de los IROs. Posteriormente, se ha realizado la fase de identificación y evaluación de los IROs que podemos generar hacia el entorno y sociedad, (materialidad de impacto) y que nos pueden afectar a nuestro desarrollo económico (materialidad financiera).

Para esto, se ha tomado en consideración toda la información evaluada a lo largo del estudio del contexto, y además se ha tenido en cuenta las tendencias y contexto regulatorio del sector en materia ESG.

- Involucrar a nuestros Grupos de Interés. Tras la realización de los análisis de materialidad, hemos querido involucrar a nuestros grupos de interés a fin de obtener su visión: Empleados, Clientes, Proveedores y Accionistas.

Lo que nos ha permitido proceder a la priorización de los asuntos materiales identificados.



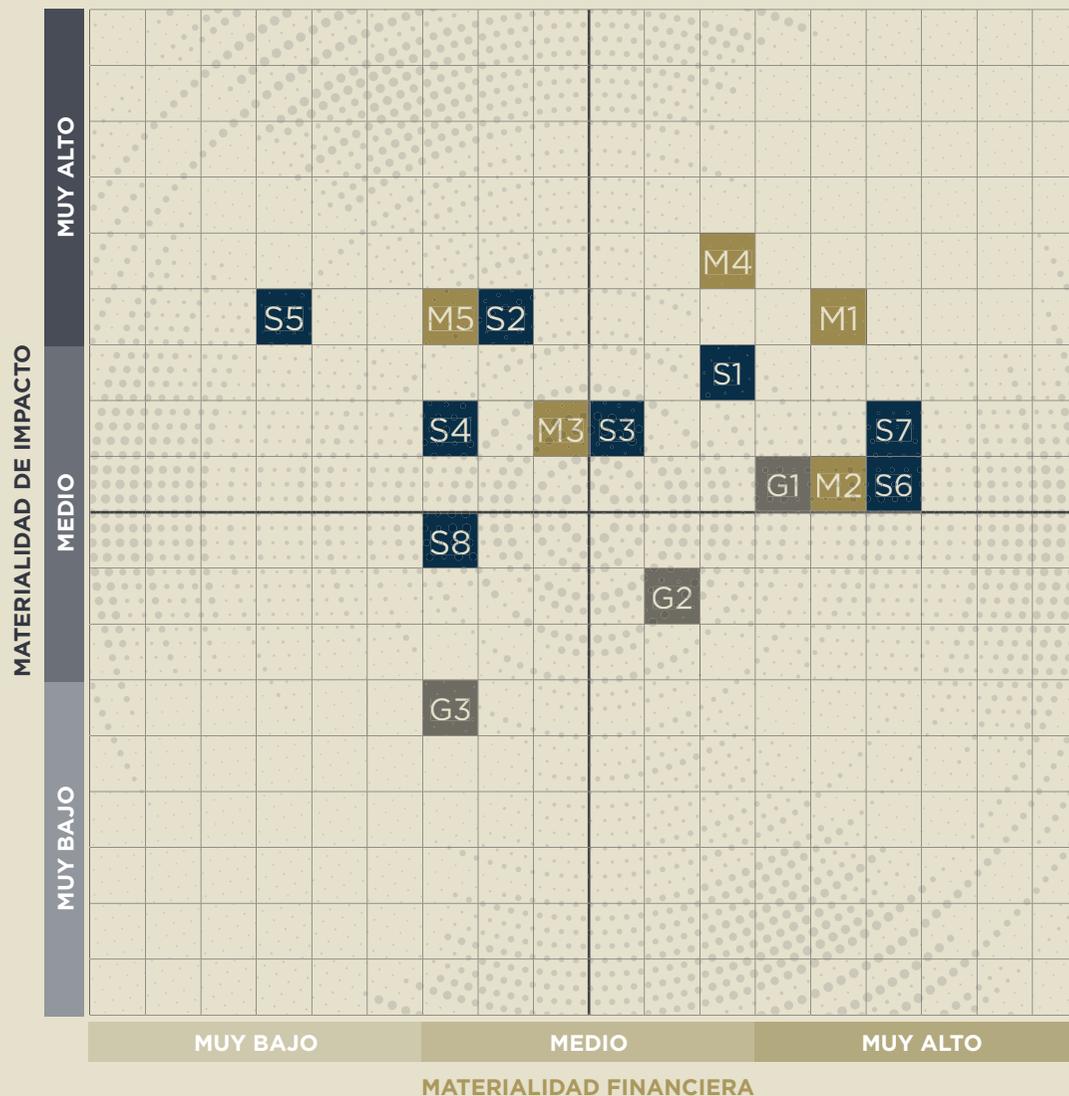
Acorde a la materialidad de los IROs que componen cada tema ESG, hemos podido conocer la materialidad de los diversos temas.

Estos resultados se visualizan a continuación en una matriz de doble entrada, donde los temas se sitúan en relación con la materialidad de impactos (eje X) y a la materialidad financiera (eje Y). Hemos considerado, como temas materiales para nosotros, esos que han resultado por encima de muy bajo, según su materialidad de impactos y/o financiera.

### Nuestras prioridades

<b>AMBIENTAL</b>	Energía y cambio climático	<b>M1</b>
	Contaminación	<b>M2</b>
	Gestión del agua	<b>M3</b>
	Conservación de la biodiversidad	<b>M4</b>
	Economía circular (gestión de residuos)	<b>M5</b>
<b>SOCIEDAD</b>	<b>Trabajadores propios</b>	
	Empresa saludable	<b>S1</b>
	Inclusión y diversidad	<b>S2</b>
	Formación y atracción del talento	<b>S3</b>
	<b>Cadena de valor</b>	
	Trabajadores de la cadena de valor	<b>S4</b>
	<b>Comunidad Local</b>	
	Responsabilidad con nuestra comunidad	<b>S5</b>
<b>GOBERNANZA</b>	<b>Clientes</b>	
	Atención y servicios personalizados	<b>S6</b>
	Servicios de calidad, seguridad y salud	<b>S7</b>
	<b>Grupos de Interés</b>	
	Diálogo con los grupos de interés	<b>S8</b>
	Ética en la gestión del negocio	<b>G1</b>
	Innovación Sostenible	<b>G3</b>

### DOBLE MATERIALIDAD GRUPO PIÑERO



### Nuestro compromiso con el desarrollo Sostenible

Conscientes de la importancia de nuestra aportación para la consecución de un modelo de Turismo Responsable y Sostenible, alineamos nuestra estrategia de negocio desde el 2017 con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Así, integramos los ODS como hoja de ruta en la gestión de nuestra actividad, teniéndolos en cuenta para la toma de decisiones que afectan a nuestro día a día y para el establecimiento de los objetivos del Grupo a corto-medio-largo plazo. Creemos firmemente que el trabajo constante en aquellas áreas de nuestro negocio que pueden contribuir directa o indirectamente la Agenda 2030 puede ayudar a poner fin a la pobreza, reducir las desigualdades y luchar contra el cambio climático, entre otros.

En base a nuestros compromisos y plan de acción, mantenemos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuyendo a 13 de los 17 ODS, tanto de manera directa como indirecta.

En Grupo Piñero somos conscientes de que la prosperidad de nuestra compañía está directamente relacionada con la prosperidad de las comunidades y del entorno donde desarrollamos nuestra actividad. Por este motivo, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible desde su aprobación. En línea con este compromiso, hemos contribuido a la consecución global de los 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde todas las áreas de nuestro negocio: desde la fabricación de nuestros productos hasta nuestras tiendas, pasando por todos los procesos.

#### Contribución directa



#### Contribución indirecta



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



### Protección de los Derechos Humanos

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

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

En 2018, el Consejo de Administración aprobó la Política de Derechos Humanos de Grupo Piñero, un documento que recoge todos los compromisos asumidos por la Compañía en esta materia, cuyo alcance de aplicación engloba a colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio y otros grupos de interés. La Política establece el compromiso de cumplir con los Derechos Humanos y Laborales de acuerdo con los más altos estándares internacionales, destacando los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales de la OIT.

La Compañía trabaja para proteger, respetar y remediar (prevenir y gestionar) los riesgos asociados al incumplimiento de dichos derechos. Los principios rectores en los que se basa la política son los siguientes:

- Salud y seguridad para todos
- Protección de los derechos de los colaboradores
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Promoción de la igualdad y la inclusión
- Derechos del niño y contra la explotación infantil
- Derecho a la libertad de opinión, información y expresión
- Respeto a las comunidades locales y su entorno
- Contra la esclavitud y los trabajos forzados
- Contra la corrupción
- Protección de la propiedad intelectual
- Protección de la privacidad

La Política refuerza un modelo de gobierno sólido y responsable, que impulsa la transparencia y el rigor en la gestión entorno a un único documento corporativo de alcance global. Entre otros aspectos, permitirá no solo gestionar mejor los riesgos allí donde Grupo Piñero está presente, sino que asegurará su conocimiento e integración en la cadena de valor.

A través de esta Política, estamos comprometidos a desarrollar un papel activo en la promoción de los Derechos Humanos y a trabajar de manera proactiva en su respeto, recogiendo en ella los compromisos ya asumidos en esta materia y garantizando el respeto a los derechos laborales de todos sus grupos de interés; colaboradores, clientes, proveedores y socios, en todos los países en los que está presente, de acuerdo con la ley vigente en cada uno de ellos.

Las relaciones entre todos los grupos de interés a los que aplica la Política deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas. Rechazamos cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

A través del Código de Conducta, se establece el compromiso de cumplir con los derechos humanos reconocidos a nivel internacional y de evitar cualquier forma de fraude o abuso de estos derechos en el desarrollo de sus operaciones comerciales. Tenemos el compromiso de velar por el cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional, protegiendo a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso y asegurar el respeto de los derechos de las personas.



### Derechos Humanos e infancia

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

Para garantizar la aplicación de la política de protección al menor en toda la cadena de valor, se informa a todos los colaboradores sobre dicha política, con el objetivo de proporcionar conocimientos y capacitación acerca de las acciones requeridas en situaciones pertinentes.

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



DENUNCIAS RELATIVAS A LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

### Comunidades locales y la cadena de suministro

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

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

En 2024 no se han identificado proveedores o contratistas que estén violando o poniendo en peligro el cumplimiento de los derechos humanos.

Para el año 2025, está previsto implantar un Sistema de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos para la Compañía.



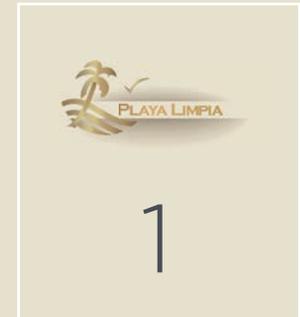
Nuestro modelo de negocio se centra en avanzar continuamente en la integración de criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno. Por ello, tenemos como objetivo la integración de criterios sostenibles, buscando que nuestra forma de hacer las cosas esté certificada por entidades externas y expertas en el sector turístico.

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

En 2024, en Bahía Principe Hotels & Resorts renovamos nuestro compromiso con la sostenibilidad con la obtención de 22 certificaciones de Sostenibilidad Travelife Gold.

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

### CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD



A close-up photograph of a green leaf with a line of ants marching along its edge. The ants are small, brownish-orange, and their legs are clearly visible as they move. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting a natural outdoor setting.

# 04 COLABORACIÓN

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



GRUPO PIÑERO



La salud y el bienestar de las personas es una prioridad para nosotros



Seguimos acompañando y formando a nuestros colaboradores para crecer y evolucionar personal y profesionalmente



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



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



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

## 4.1 Nuestros colaboradores

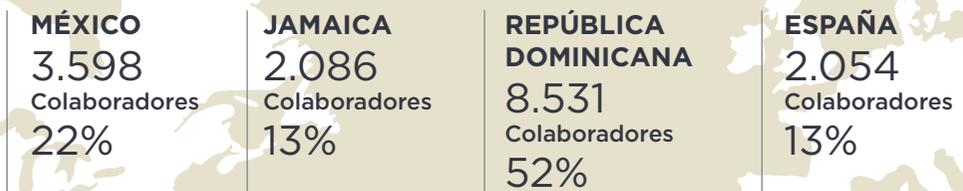
### Un equipo único

Garantizamos un entorno de trabajo diverso, seguro y saludable, donde todos reciben un trato justo y equitativo. Además, renovamos nuestro compromiso con una gestión responsable y ética hacia todos nuestros colaboradores, implementando constantemente políticas que faciliten su desarrollo tanto personal como profesional.

Durante 2024, nuestra plantilla media ha estado compuesta por 16.327 colaboradores, con presencia destacada en México, Jamaica, República Dominicana y España. Además, contamos con equipos en Luxemburgo, Suiza, Estados Unidos y Portugal.

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

Por ello, desde la compañía, fomentamos la contratación indefinida, con lo que podemos decir que, en 2024, el 80% de nuestra plantilla dispone de un contrato indefinido.



  
80%  
Contratos indefinidos

  
39%  
Mujeres

  
61%  
Hombres

431  
Directores

  
2.425  
Mandos intermedios

13.471  
Personal base



## Nuevas formas de trabajo

En nuestras oficinas corporativas, la modalidad de trabajo híbrido se ha consolidado desde 2021. La combinación de trabajo presencial y remoto ha permitido a nuestros colaboradores disfrutar de una mayor flexibilidad y conciliación, lo que ha resultado en un aumento de la productividad y en un entorno laboral más dinámico y adaptativo.

Estamos convencidos a que ha ayudado a mejorar el bienestar y salud mental de nuestros colaboradores y, por otra parte, juntos hemos reducido la huella de carbono e impacto ambiental.

## Control de presencia y desconexión digital

El profesional que hace teletrabajo tiene el derecho a la desconexión digital. Este derecho es fundamental para facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional, asegurando que los empleados puedan desconectar de sus responsabilidades laborales fuera del horario de trabajo.

La desconexión digital permite a los colaboradores disfrutar de su tiempo libre sin la presión de estar siempre disponibles, lo que contribuye a su bienestar y salud mental. Además, es esencial para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, promoviendo un entorno laboral más sostenible y respetuoso con las necesidades individuales de cada empleado.

## Un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados

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

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

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

Con el objetivo de promover la mejora continua en nuestra gestión, continuamos monitorizando constantemente los resultados en materia de salud y seguridad. Así, hemos observado que las cifras relativas a los accidentes de trabajo de nuestros empleados han sido las siguientes:



### Mujeres

Total de accidentes: 712  
Accidentes con baja: 71



### Hombres

Total de accidentes: 678  
Accidentes con baja: 62

## Programa “Empresa Saludable”

En nuestro compromiso de avanzar con nuestros empleados en materia de salud y seguridad, continuamos promoviendo el programa “Empresa Saludable” iniciado en 2016.

Dicho programa, tiene como objetivo mejorar el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y sus familias.

Para la consecución de dicho objetivo, hemos definido las siguientes líneas de actuación:



9.325  
HORAS EN ACTIVIDADES



5.855  
ASISTENTES



INVERSIÓN  
836.740€

## Objetivos y acciones



### Conseguir entornos de trabajo saludables

**Áreas de actuación:** Mejorar las infraestructuras y adecuar el equipamiento de las instalaciones. En 2024, se invirtieron 827.580€ en estos entornos de trabajo, con reformas significativas en los comedores y zonas de descanso para colaboradores en Jamaica, La Romana (RD) y todos los hoteles de Tenerife. En México, además de adecuar la sala de descanso, se actualizaron los vestuarios de los colaboradores.



### Realizar campañas de salud

**Áreas de actuación:** Reconocimientos médicos, campañas de vacunación y prevención, así como Programas contra el tabaquismo, las drogas y el consumo responsable de alcohol y TICs. Las bienvenidas a nuevos colaboradores son clave para concienciar sobre la salud laboral y son reforzadas con formaciones específicas para todo el equipo.



### Fomentar la práctica de hábitos saludables

**Áreas de actuación:** Fomentar una alimentación sana y saludable, el cuidado del cuerpo y mente mediante deportes y actividades. En cuanto a fomentar hábitos saludables, se han realizado 70 acciones, con 232 grupos, para 2.412 participantes, con un total de 3.318 horas impartidas.



### Implantar planes de seguridad

**Áreas de actuación:** Fomento de medidas para garantizar la salud y seguridad en el trabajo, así como fomento de la movilidad sostenible. Hay comités de salud y seguridad en los centros de trabajo de la actividad hotelera para asegurar que se cumpla con la normativa correspondiente en los países de operación.

## Relaciones sociales

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

Dada la diversidad de geografías y de actividades profesionales que tenemos, los Convenios Colectivos y los representantes de los trabajadores no podían ser menos, presentando diferencias de grupos de interlocutores, por los sectores de actividad o por la ubicación de los centros de trabajo. Esto

es un fiel reflejo de nuestro estricto respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de todos nuestros colaboradores.

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

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

### Profesionales afectados por convenios colectivos o pactos sindicales 2024

República Dominicana	87,1 %
México	59,7 %
Jamaica	100 %
España	100 %



## 4.1 Nuestros colaboradores

### Fomentamos un entorno inclusivo y diverso

En Grupo Piñero, contamos con un Plan de Igualdad que recoge los compromisos en defensa de los trabajadores en materia de igualdad entre hombres y mujeres. Este plan incluye medidas para fomentar la igualdad en ámbitos como contratación, formación, promoción, nivelación, compensación, salud laboral y comunicación. Además, establece normas para un uso del lenguaje no sexista, garantizando la neutralidad en todas las comunicaciones de la compañía.

Somos una compañía multicultural y creemos firmemente que una buena gestión de la diversidad cultural fortalece nuestra cultura empresarial. Esta diversidad nos permite conocer otros puntos de vista y planteamientos, lo que nos hace mejorar cada día. Por ello, contamos con empleados de diferentes países, culturas, religiones, grupos de edad y género.

También fomentamos la integración de todas las personas en nuestras oficinas e instalaciones, garantizando la accesibilidad a todos los espacios. Declaramos nuestro compromiso en el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo. Establecemos la igualdad de oportunidades como un principio estratégico en nuestra Política de Recursos Humanos.

Mantenemos el mismo porcentaje de mujeres en nuestra plantilla que el año pasado, con un leve aumento que sigue la tendencia de crecimiento. Este compromiso refleja nuestra dedicación a la igualdad de género y la diversidad en el lugar de trabajo. Nuestra prioridad es seguir aumentando el número de mujeres en nuestra plantilla, promoviendo políticas y acciones que faciliten su incorporación y desarrollo profesional. Consideramos que la diversidad de género es fundamental para el crecimiento y éxito de nuestra empresa, y continuaremos trabajando para crear un entorno inclusivo y equitativo para todas las personas.

### Comités de Igualdad

En los centros de trabajo de España, se han establecido comités de igualdad de género para asegurar el cumplimiento de las normativas relacionadas con la igualdad entre hombres y mujeres.

### Un entorno de trabajo libre de acoso

Para garantizar la seguridad de todos nuestros empleados frente a situaciones de discriminación o acoso, nos comprometemos a promover un entorno laboral libre de acoso sexual o por razón de sexo.

Hemos implementado un Protocolo para la Prevención del acoso y la discriminación en el ámbito laboral, y asumimos el compromiso de no tolerar la explotación laboral, el maltrato y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

### Integración socio-laboral

En Grupo Piñero, valoramos la integración de personas con discapacidad en España. Por ello, siempre que es posible, consideramos la adecuación de personas de este colectivo cuando disponemos de una vacante interna, antes de iniciar la búsqueda de otros perfiles. En este sentido, son 46 las personas con una discapacidad superior al 33% en el equipo.

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

En 2024 continúan participando 4 familias en el programa. Colaboramos también con Coordinadora Balear de Persones amb Discapacitat, Càritas y Aspas, para contribuir en el desarrollo y la integración laboral de las personas con capacidades diferentes.



# 39%

PROMEDIO DE MUJERES EN LA PLANTILLA



# 25%

MUJERES EN EL COMITÉ EJECUTIVO DE GRUPO PIÑERO



# 100%

MUJERES EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



## 4.1 Nuestros colaboradores

### Mejorar la experiencia del colaborador

Crear vivencias emocionantes para nuestros huéspedes implica conocer sus expectativas y prioridades, y nuestros colaboradores tienen un rol clave en todo el proceso. Por ello, conocer la experiencia del colaborador es clave para mejorar esa diferenciación que, como grupo vacacional, buscamos para ser el referente y obtener el reconocimiento entre nuestros clientes. Es por este motivo por el que nos sentimos firmemente comprometidos con la gestión socialmente responsable de todos nuestros colaboradores, trabajando continuamente en políticas que permitan a nuestros empleados desarrollarse tanto personal como profesionalmente.

Consideramos el capital humano como nuestro principal activo y entendemos que es imprescindible cuidar la atracción y desarrollo del talento, así como sostener su motivación y su orgullo de pertenencia.

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

Una iniciativa colaborativa entre nuestros colaboradores ha sido la realización de un concurso interno de talento. Este evento conectó a todos los compañeros de los distintos destinos, divisiones y departamentos de Grupo Piñero mediante una conexión multipaís vía streaming, con el objetivo de fomentar el trabajo en equipo, así como promover la pasión, originalidad e ingenio.



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

## Formación

Reconocemos que el crecimiento de nuestra empresa está estrechamente vinculado a las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrecemos a nuestros colaboradores. Por esta razón, cada año diseñamos planes de formación adaptados a sus necesidades, permitiendo una participación activa. Nuestro enfoque bidireccional combina contenidos y acciones de libre inscripción para ajustarse a las expectativas individuales, complementado por un plan que cubre las necesidades de desarrollo y formación organizativa, estableciendo las capacidades actuales y futuras.

Para adaptar las formaciones a las necesidades específicas de cada puesto, definimos las competencias necesarias para cada uno. Así, podemos satisfacer las demandas de nuestros colaboradores mediante programas de formación personalizados y planes de movilidad interna que alinean las características de cada trabajador con su puesto de trabajo.

A principios de año, lanzamos nuestra plataforma online, la cual ofrece una amplia variedad de cursos y formaciones. Esta herramienta no solo facilita el desarrollo profesional continuo de todos los colaboradores de Grupo Piñero, sino que también fomenta la accesibilidad, ya que permite el acceso tanto desde ordenadores como desde dispositivos móviles. Además, la plataforma está diseñada para adaptarse a las necesidades específicas de cada puesto, ofreciendo contenido personalizado y herramientas prácticas que ayudan a cada colaborador a perfeccionar sus habilidades y alcanzar sus objetivos profesionales. Su implementación ha potenciado la flexibilidad en el aprendizaje, permitiendo a los colaboradores gestionar su tiempo y ritmo de formación, promoviendo el equilibrio entre el trabajo y el desarrollo personal.

El Plan de Formación de 2024 incluye diversas acciones formativas, entre las cuales destacan:

- Cursos de sensibilización en materia de sostenibilidad.
- Actividades de sensibilización ambiental.
- Celebración de días mundiales ambientales y sociales mediante comunicados internos y externos.
- Promoción de hábitos saludables y mejora del bienestar.
- Formación continua en prevención de riesgos laborales.
- Desarrollo de habilidades para la gestión de recursos y liderazgo.



181.619  
HORAS DE  
FORMACIÓN



104.081  
ASISTENTES



INVERSIÓN  
7.243.863€



## Gestión del talento

Creemos que el crecimiento de nuestros profesionales dentro de la empresa es muy relevante, y es por ese motivo por el que, en la actualidad, estamos trabajando en mejorar los planes de carrera internos para nuestros empleados.

En 2024, se realizaron 1.109 promociones internas, lo que equivale al 6,82% de nuestros empleados. De estas promociones, el 50% fueron mujeres, lo que representa un aumento del 20% respecto al año pasado.

Hay que destacar la continuación de la iniciativa de formación y desarrollo del estilo de liderazgo, hacia un líder coach, por la que se han realizado diversos programas de formación de liderazgo a todos los niveles organizativos, desde el Comité Ejecutivo hasta el último nivel de responsables, y en los diferentes destinos.

Esto complementa la iniciativa de gestión del desarrollo, con el objetivo de poner al colaborador en el centro, y que tenga un rol de mayor protagonismo en su desarrollo profesional. En dicha iniciativa el colaborador se autoevalúa y también lo hace su responsable, a partir de ahí ambos consensuan unas acciones para desarrollo de la persona.

Además, se ha puesto en marcha una plataforma online de formación de la que disfrutan todos los empleados de la compañía, con cursos internos y externos para combinar el aprendizaje individual y personalizado.

También impulsamos la incorporación de jóvenes talentos que desean unirse a una empresa en continuo crecimiento y con gran proyección internacional. Para ello, disponemos de un programa de prácticas y varios de desarrollo ejecutivo tanto para la parte de áreas de soporte como de las áreas operativas, ambos programas ajustados a las necesidades de cada posición.



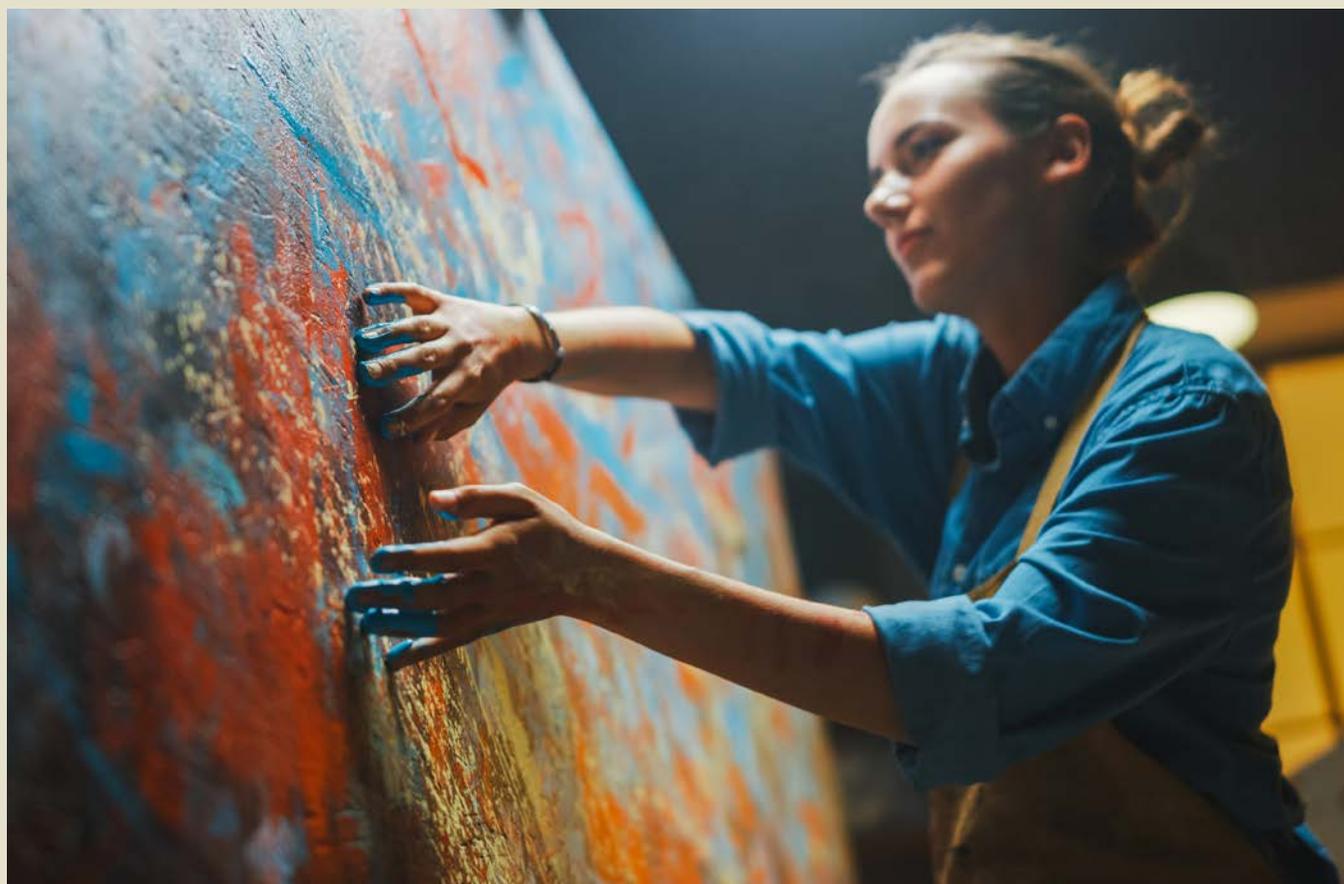
1.109  
PROMOCIONES  
INTERNAS



15  
PROGRAMAS  
DESARROLLO  
EJECUTIVO



12  
PROGRAMAS  
DESARROLLO  
SUBDIRECCIÓN



### Creamos relaciones duraderas y de calidad

En Grupo Piñero seguimos considerando a nuestros proveedores como aliados estratégicos en nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones sostenibles, responsables e innovadoras. Apostamos por relaciones a largo plazo basadas en la confianza mutua, el respeto y la colaboración, promoviendo un crecimiento conjunto.

Durante 2024, nuestro volumen total de compras ha superado los 198 millones de euros. Esta sólida inversión refleja nuestro compromiso con el desarrollo económico en los destinos donde operamos, priorizando siempre a los proveedores con base en los países en los que estamos presentes.

Gracias a esta política de compras, seguimos fortaleciendo relaciones de confianza y colaboración a largo plazo con nuestros socios estratégicos, construidas a lo largo de los años, y consolidando vínculos que aportan valor tanto a nuestra operación como al tejido empresarial local.

 **198.430.148€**  
VOLUMEN DE COMPRAS

#### Criterios de compra responsable

Continuamos integrando criterios ambientales, sociales y éticos en todos los procesos de decisión de compra y contratación de servicios llevados a cabo por el departamento de Procurement and Supply Chain (PSC) de Bahía Principe Hotels & Resorts. Este compromiso está formalmente recogido en nuestra Política de Compras y Contratación de Servicios, aprobada por el Consejo de Administración.

Es prioritario para la compañía que tanto los proveedores como los productos y servicios adquiridos estén alineados con nuestros principios de sostenibilidad, respeten el medio ambiente y se desarrollen en condiciones socialmente responsables y justas.

#### Homologación y selección de proveedores

Iniciamos un proyecto de Implementación de criterios ESG para proveedores de Grupo Piñero, aplicable a todas las unidades de negocio de la compañía. Actualmente, estamos elaborando listados de proveedores que garanticen la integración de criterios ESG en su estrategia de negocio y que sus productos sean respetuosos con el medio ambiente y generados bajo principios éticos.



Este proyecto tiene como objetivo evaluar a nuestros proveedores según los siguientes criterios:

- Criterios de evaluación ambiental
- Certificaciones ambientales
- Sostenibilidad de la cadena de suministro
- Prácticas laborales justas y éticas
- Seguridad y salud ocupacional
- Diversidad e inclusión
- Ética empresarial y transparencia
- Innovación y mejora continua

Además, estamos negociando con diversas plataformas para controlar la evaluación, mejora y sensibilización de dichos criterios, para evaluar el impacto ambiental, la responsabilidad social y la gobernanza. Con ello, buscamos asegurarnos de que los proveedores cumplan con las regulaciones internacionales sobre sostenibilidad, sanidad y seguridad.

Hemos aprobado el Código Ético para socios de negocio por el Consejo de Administración. Este código se centra en fomentar prácticas comerciales responsables y éticas entre nuestros proveedores y socios estratégicos. Nos aseguramos de que todos los involucrados en nuestro proceso de compra y contratación comprendan y se adhieran a estos principios, que incluyen la sostenibilidad ambiental, el respeto por los derechos laborales y la transparencia en las operaciones.

### Apostamos por proveedores locales

Conscientes de la importancia de contribuir al desarrollo socioeconómico de los países donde operamos, priorizamos siempre proveedores locales y/o con sede en los destinos donde estamos presentes, es una estrategia coherente con los valores de sostenibilidad, siendo socialmente responsables porque contribuimos al crecimiento económico y a la creación de empleo, apoyándonos en empresas locales y en comunidades de la región, así reducimos el transporte de larga distancia, minimizando las emisiones de carbono y construimos relaciones sólidas y duraderas con proveedores locales.



95% PROVEEDORES CON BASE LOCAL

### Sensibilización de proveedores

En Grupo Piñero seguimos sensibilizando a los proveedores sobre sostenibilidad y responsabilidad social, demostrando liderazgo en prácticas comerciales sostenibles y un impacto positivo en la cadena de suministro y comunidades locales.

Fortalecemos la relación con nuestros proveedores mediante una comunicación constante sobre nuestros valores compartidos y compromisos de sostenibilidad. Proporcionamos información vía correo electrónico sobre nuestros logros en sostenibilidad y les enviamos nuestras políticas y la Memoria de Sostenibilidad 2023. Además, organizamos sesiones de sensibilización para educar a nuestros proveedores sobre la importancia de las prácticas sostenibles y cómo pueden contribuir positivamente al medio ambiente y a la sociedad.

Consideramos que, reforzando el vínculo con nuestros proveedores, y dando buen uso a los recursos naturales del planeta de manera conjunta contribuimos hacia el Desarrollo Sostenible, fortaleciendo y fomentando una mayor colaboración, confianza y compromiso mutuo, hecho que genera beneficios económicos y sociales para ambas partes, contribuyendo con un futuro más sostenible y equitativo.



POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD COMUNICADAS

95%

a nuestros proveedores



## 4.2 Nuestros proveedores

### Alianzas con proveedores

Seguimos colaborando estrechamente con algunos de nuestros proveedores para mejorar el desarrollo económico, social, ambiental y cultural en los destinos donde operamos.

Las acciones sociales, realizadas con colaboración de los proveedores, han sido:

- Donación de:
  - Uniformes al equipo de béisbol del pueblo de Los Cacaos, en Samaná, República Dominicana.
  - Un centro de reciclaje en el pueblo de Chemuyil, Tulum - México.
  - Bebederos para la escuela local del poblado de Chemuyil, México.
- Acondicionamiento de una calle del barrio de Simi Báez, en Samaná. Acción social realizada con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo.

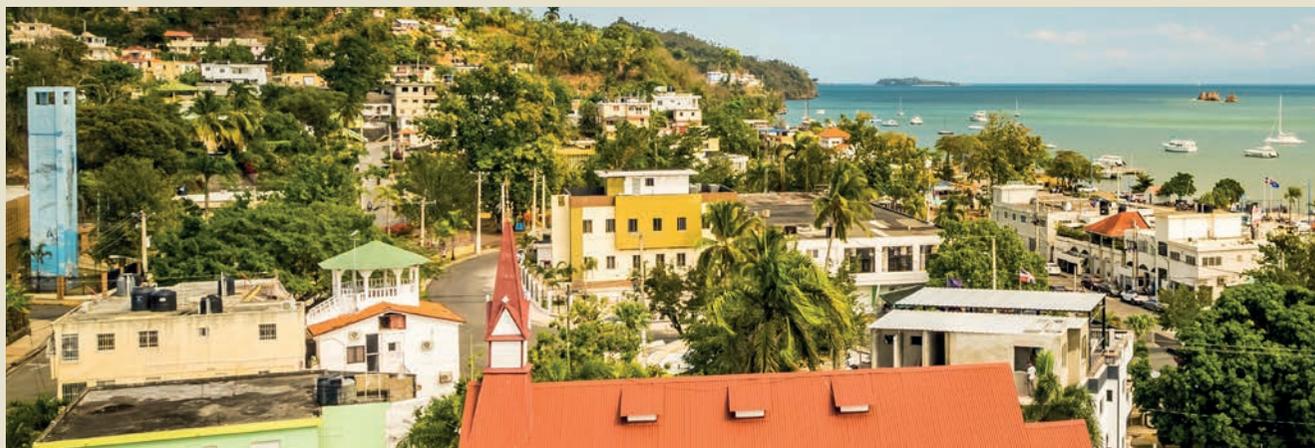
Nos enorgullece asociarnos con proveedores que fomentan el Desarrollo Sostenible, contribuyendo así a un futuro más responsable y equilibrado.

### Herramienta de cadena de suministro

Estamos comprometidos con la innovación y, como parte de nuestra transición hacia la digitalización, hemos integrado todas las compras y la prestación de servicios en nuestro sistema de Supply Chain Management.

Además, hemos desarrollado modelos de predicción de consumo utilizando Inteligencia Artificial, con el objetivo de ajustar los consumos a la realidad y minimizar los desperdicios.

Estas acciones han contribuido a mejorar la productividad y eficiencia en nuestra cadena de suministro, maximizando el rendimiento de nuestros recursos disponibles.



Consideramos nuestra labor comunitaria como un motor de progreso y un impulso para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (Agenda 2030), enfocándonos principalmente en cinco de ellos: trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades, producción y consumo responsables, educación de calidad, y salud y bienestar.

El apoyo a las comunidades locales se concreta a través de diversos programas que buscan mejorar el bienestar de las personas y comunidades, preservar su identidad cultural, promover hábitos saludables, cubrir necesidades básicas, fomentar el deporte y la educación, con especial atención a mujeres, niños y jóvenes en riesgo de exclusión.

Este año 2024, hemos destinado 347.000 € a estos programas.

En Grupo Piñero, asumimos la responsabilidad de impulsar el desarrollo de las comunidades donde operamos, más allá de nuestras actividades comerciales. Por esta razón, desde hace años, realizamos acciones y participamos voluntariamente en iniciativas sociales que reflejan nuestros valores.

Colaboramos con entidades, organismos, ONG y asociaciones que comparten nuestros principios, valores y metas comunes.



347.000€

CONTRIBUCIÓN A  
LA COMUNIDAD LOCAL

### NUESTROS PROGRAMAS



#### APOYO A FAMILIAS Y COLECTIVOS VULNERABLES A TRAVÉS DE:

- Donación económica, de alimentos, mobiliario y materia de la empresa
- Campaña de recogida de recursos de ayuda a colectivos
- Colaboraciones con diversas ONG y fundaciones para paliar situaciones precarias de colectivos vulnerables



#### EDUCACIÓN Y COLABORACIÓN CON ESCUELAS

#### PROMOCIÓN DEL DEPORTE



#### SALUD Y SEGURIDAD

- Proyectos de Salud
- Proyectos de atención a personas con discapacidad o problemas de salud



#### PROMOCIÓN CULTURAL

#### VOLUNTARIADO CORPORATIVO



## España

### APOYO A FAMILIAS Y COLECTIVOS VULNERABLES

#### Bahia Principe Hotels & Resorts

- Desde todos los hoteles de Tenerife colaboramos con una donación económica para brindar apoyo a las víctimas de la Dana en Valencia, a entidades que trabajan por la discapacidad intelectual como Fevadis o Plena Inclusión Valencia; y Fundación Montesinos, para promover la inclusión social.
- Desde Bahia Principe Sunlight Coral Playa, en Mallorca, colaboramos con la donación de:
  - Mobiliario excedente en buen estado a diferentes entidades sociales sin ánimo de lucro de la isla.
  - Alimentos a Mallorca Sense Fam, a través de la operación Kilo (colaboración desde el año 2019).

#### Oficinas corporativas

Colaboramos con:

- Mallorca Sense Fam con una aportación económica anual, para ayudar a las familias más desfavorecidas de Mallorca.
- Asociación Amiticia, con la donación de mobiliario reutilizado de nuestras oficinas, así como parte nuevo, para su nueva sede en Palma.
- Fundación Monti-Sion, apoyando su plan de formación de voluntariado.

Cruz Roja, para apoyar la gran catástrofe ocurrida en Valencia por la Dana.

#### Soltour

Desde Soltour España realizamos una donación de mobiliario, de nuestra oficina en Madrid, a la Fundación de Solidaridad Amaranta, cuya actividad principal es el trabajo a favor de la inserción social de mujeres afectadas por situaciones de violencia y/o exclusión.



### SALUD Y SEGURIDAD

#### Bahia Principe Hotels & Resorts

- En Bahia Principe Fantasía Tenerife contribuimos con la Fundación Pequeños Valientes, una fundación nacida de familias canarias para apoyar a los menores y a las familias afectadas por el cáncer infantil.
- Bahia Principe Sunlight Costa Adeje fue sede, un año más, del evento solidario anual organizado por FAST (Foro de amigos del sur de Tenerife), para recaudar fondos destinados a la Asociación Española de lucha contra el Cáncer.

#### Grupo Piñero

Como grupo colaboramos con:

- Sonrisa Médica, una organización que tiene como objetivo transformar el entorno sanitario a través del humor.
- Fundación Aladina, apoyando la labor tan importante de acompañamiento a niños y niñas enfermos de cáncer.
- Patrocinio del Documental "Sacar Pecho" para apoyar la investigación del cáncer de mama.



## España

### EDUCACIÓN Y COLABORACIÓN CON ESCUELAS

#### Bahia Principe Hotels & Resorts

- En Bahía Principe Sunlight Costa Adeje recibimos a un grupo de adultos de la Asociación Apanate, personas con TEA, para disfrutar un día de las instalaciones del complejo.
- En Bahía Principe Fantasía Tenerife recibimos a un grupo de 18 jóvenes con necesidades especiales del Colegio Echeide, para que pudiesen disfrutar del hotel.



### PROMOCIÓN CULTURAL

#### Bahia Principe Hotels & Resorts

- Desde los hoteles de Tenerife colaboramos, por segundo año consecutivo, con la iniciativa "El Primer Viaje", que ayuda a la protección de la parcela cenicienta, especie clave para la conservación de los mares.

#### Coming2

- Desde Coming2 Tenerife colaboramos con la Fundación Loro Parque con el proyecto "CanBio", con el fin de mitigar los efectos del cambio climático en los océanos.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

#### Oficinas corporativas

Los colaboradores de Grupo Piñero participamos con:

- Voluntariado CaixaBank, en la iniciativa El Árbol de los Sueños, cumpliendo los sueños de 44 niños y niñas, en situación de vulnerabilidad, con regalos para Navidad.
- Fundación Aspace, atención integral a las personas con parálisis cerebral o discapacidades afines, y T'Estim, proyecto comprometido con la salud mental, preparando un Mercadillo Solidario.
- Mallorca Sense Fam, recogiendo alimentos en el CC Alcampo, y la Fundación Monti-Sion, preparando cestas de alimentos para familias sin recursos.
- Caritas, con la donación de ropa y juguetes usados para su taller de recuperación de juguetes.
- Fundación Deixalles, con la donación de libros usados para contribuir con la inserción de personas vulnerables.

- Fundación Respiralia (apoyo a personas con fibrosis quística) y Asociación Española contra el Cáncer, participando en dos carreras solidarias, recaudando fondos para apoyar las causas.
- Proyecto de forestación, en colaboración con Fundación Respiralia, Voluntariado CaixaBank y Tramuntana XXI, ayudando a la recuperación del bosque de encinas de la Sierra de Tramuntana, plantando 1.200 árboles en diferentes jornadas de voluntariado

#### Bahia Principe Hotels & Resorts

- Desde los hoteles de Tenerife colaboramos con Foresta, Fundación Canaria para la reforestación, con la campaña Tenerife Renace, tras los incendios de 2023, para ayudar en la reforestación de las zonas más afectadas de la isla.



## República Dominicana

**Grupo Piñero.** Todas las empresas de la compañía, con la colaboración de la Fundación Eco-Bahía, realizamos las siguientes acciones sociales:

### APOYO A FAMILIAS Y COLECTIVOS VULNERABLES

Colaboramos con donación de alimentos con:

- Instituciones como el Destacamento de La Marina, MOPC, el asilo de ancianos de El Soco, Cestur y Politur.
- Escuelas cercanas a nuestros hoteles para la celebración de eventos.

También apoyamos a comunidades como:

- El Batey del Soco, en el Municipio de Ramón Santana con un plan de recogida de basuras de la zona y mejora del alumbrado público.
- Las Terrenas, en colaboración con Fundación Eco-Bahía, con una Estación Verde y Circular, un innovador proyecto piloto destinado a la educación ambiental y la gestión integral de residuos sólidos.

### EDUCACIÓN Y COLABORACIÓN CON ESCUELAS

En Bahía Principe Complejo Bávaro colaboramos con:

#### Escuela Primaria El Cortecito

- Entregamos alrededor de 405 juguetes por el día de reyes.
- Realizamos un mural para mejorar las instalaciones.
- Preparamos una actividad ambiental de manejo de residuos e instalamos nuevos puntos de reciclaje.
- Realizamos varias excursiones con más de 160 niños y niñas para conocer la ciudad colonial de Santo Domingo y disfrutar del zoológico, promoviendo la cultura.

#### Escuela Primaria La Ceiba

- Realizamos una actividad ambiental, por el Día Mundial del Agua, realizando un filtro de agua con materiales reciclados.

#### Escuela Nazaret del sector de Friusa

- Apoyo en la organización del evento destinado a niños y familias con motivo de las celebraciones navideñas.

Desde los hoteles de Samaná, apoyamos a la biblioteca de la escuela primaria Daniela Ondina Graciano, ubicada en Las Galeras con la donación de materiales.

### PROMOCIÓN CULTURAL

- Desde los hoteles de la zona norte (Samaná) realizamos:
  - Una colaboración, junto con la ayuda de proveedores, en la construcción de la iglesia Los Cacaos, en Samaná, ya iniciada en 2023.
  - Un patrocinio con el Foro Ambiental de Samaná para colaborar con el Circuito de Turismo Sostenible.
- En Bahía Principe Grand El Portillo, y con la ayuda de proveedores locales, apoyamos a la Escuela de Música de las Terrenas entregando la uniformidad para la banda.



## México

**Grupo Piñero.** Todas las empresas de la compañía, con la colaboración de la Fundación Eco-Bahia, realizamos las siguientes acciones sociales:

### APOYO A FAMILIAS Y COLECTIVOS VULNERABLES

- Apoyamos con la entrega de juguetes a los niños de la Escuela Primaria José María Pino Suárez, en la comunidad de San Silverio, Yucatán, en la conocida actividad “el 4to Rey Mago”.
- Colaboramos con la comunidad de Chetumal, con la donación de 150 despensas, compuestas por artículos esenciales, además de 200 batas de baño para niños y 300 unidades de amenities, tras el paso del huracán Beryl que afectó a numerosas familias.
- Instalamos un centro de acopio en la comunidad de Chemuyil, con el fin de generar un punto de separación de residuos.



### EDUCACIÓN Y COLABORACIÓN CON ESCUELAS

- Instalamos bebederos de agua en la Escuela Primaria Matilde Montoya, en conmemoración del Día Mundial del Agua. Asimismo, colaboramos con esta misma institución educativa para llevar a cabo la impermeabilización de su biblioteca.
- Realizamos una alianza con la asociación Itzé-Nah, llevando a 25 niños y niñas a una visita cultural a las ruinas de Tulum, además de realizar una donación de útiles escolares para apoyar su formación académica.
- Colaboramos con la asociación Itzé-Nah, instalando un cercado en el perímetro de la escuela perteneciente a esta asociación para garantizar la seguridad de los menores, por el Día Mundial de la Solidaridad.



### SALUD Y SEGURIDAD

- Colaboramos con la Cruz Roja Mexicana mediante la donación de productos de higiene básica para los pacientes del hospital y una contribución económica para apoyar sus actividades.

### PROMOCIÓN CULTURAL

- Llevamos a cabo trabajos colaborativos con la comunidad de Chemuyil para la adecuación de la cancha de fútbol.



## Jamaica

**Grupo Piñero.** Todas las empresas ubicadas en Jamaica participamos en las siguientes acciones sociales:

### APOYO A FAMILIAS Y COLECTIVOS VULNERABLES

Colaboramos con :

- La comunidad de Brownstown en St. Ann, donando alimentos al programa de alimentación para personas sin hogar y ancianos.
- La comunidad local de RADA, donando diez tanques de agua para los agricultores.
- La comunidad de Discovery Bay y Brownstown, ofreciendo chequeos gratuitos para los ancianos y donando más de 60 paquetes a las familias más necesitadas de la comunidad, además de regalos para niños y niñas.

Patrocinamos una carrera de 5k con fines benéficos, cuya recaudación iba destinada a becas y desarrollo deportivo comunitario.

### EDUCACIÓN Y COLABORACIÓN CON ESCUELAS

Colaboramos con las siguientes escuelas:

- Primaria Hoolebury, reemplazando las ventanas dañadas de la sala de personal.
- Escuela Secundaria Discovery Bay, con la donación de alimentos, y organizamos una salida cultural con los estudiantes de geografía con una salida al parque marino.
- Escuela Runaway Bay Basic School, donando ventiladores de techo.

### SALUD Y SEGURIDAD

- Un año más, colaboramos con el Hospital Regional de St. Ann's Bay, apoyando en labores de pintura y limpieza de las zonas comunes.



## Promoción Cultural

En Grupo Piñero, reconocemos el papel fundamental que desempeña el turismo en la puesta en valor y la recuperación de los elementos culturales que distinguen a cada comunidad. Además, promovemos la sensibilización sobre la importancia de restaurar, conservar y proteger el patrimonio cultural.

Durante el último año, hemos reforzado nuestro compromiso con la promoción cultural en los destinos donde operamos, consolidando iniciativas impulsadas en ejercicios anteriores, tales como: mercadillos locales, celebraciones que representan la cultura autóctona, espacios gastronómicos y excursiones orientadas a la valoración del patrimonio natural y cultural.

La conmemoración de Días Mundiales propios de cada destino permite tanto a clientes como a colaboradores acercarse a la esencia de la región, disfrutando de su hospitalidad y alegría características.

En Bahía Principe Hotels & Resorts, hemos fortalecido la presencia de espectáculos culturales dentro de nuestra oferta de entretenimiento, así como la integración de expresiones culturales en los procesos de reforma y mejora



de nuestras instalaciones. Este año, destaca la incorporación de “Xaymaca, The Show” en Jamaica, un espectáculo que recorre la historia y la riqueza musical de la isla, poniendo en valor su cultura local.

En Cayo Levantado Resort, se desarrollaron diversas actividades orientadas a la promoción cultural, incluyendo una exposición de máscaras ecológicas. Durante las festividades navideñas, los huéspedes participaron en talleres de elaboración de máscaras bajo la dirección del artista Luis Rivas.

Como parte de las acciones de promoción de destino, hemos colaborado en la financiación de la comedia hispano-dominicana “Amanece en Samaná”. Esta iniciativa fortalece nuestra estrategia de diversificación, respaldando producciones audiovisuales y cinematográficas que destacan las tradiciones, la gastronomía y los paisajes emblemáticos de Samaná, República Dominicana. Todo ello representa un avance significativo para la compañía, fomentando el desarrollo sostenible y cultural mediante la colaboración de profesionales locales e internacionales en proyectos de alto impacto.



Asociaciones empresariales con las que colaboramos

País y entidad
<b>España</b>
Asociación Balear de la empresa familiar - ABEF
Asociación para el Desarrollo - APD
Exceltur
Turistec
Federación Empresarial Hotelera de Mallorca - FEHM
Asociación hotelera y extrahotelera de Tenerife - Ashotel
Servicio de promoción exterior de Tenerife
<b>País y entidad</b>
<b>México</b>
Asociación de hoteles Riviera Maya
Asociación campos de Golf Riviera Maya

País y entidad
<b>República Dominicana</b>
Asonahores
Asociación de hoteles y proyectos turísticos de la zona Este
IAGTO
Cluster de Samaná
ADETI
<b>País y entidad</b>
<b>Jamaica</b>
Jamaica Hotel & Tourist Association JHTA
<b>País y entidad</b>
<b>Internacional</b>
Asociación de inversores hoteleros, Inverotel



## Alianzas 2024 para el Desarrollo Sostenible



Entidad	Proyecto o programa
Sonrisa Medica	Proyectos de Salud
Mallorca Sense Fam	Apoyo a familias y colectivos vulnerables
Jardín Botánico de Santo Domingo	Biodiversidad - Medio ambiente
CEBSE, Centro para la conservación y ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su entorno	Biodiversidad - Medio ambiente
Ministerio de Medio Ambiente de República Dominicana	Educación, transformando la cadena de valor
Fundación España-Jamaica	Educación, promoción cultural
Fundación Eco-Bahia	Educación ambiental a las comunidades
Asociación de profesionales del Golf - PGA	Promoción del deporte
Agencia de cooperación alemana - GIZ	Biodiversidad - Medio ambiente (Samaná Biodiverso).
Fundación Real Madrid	Promoción del deporte
Fundemar	Medio Ambiente
Foro Ambiental de Samaná	Biodiversidad - Medio Ambiente

# 05 RESPETO

Cuidamos y conservamos  
el Medio Ambiente.



GRUPO PIÑERO



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



Apostamos por las fuentes de energía renovables para reducir nuestra huella de carbono.



vanzamos hacia un modelo de "economía circular" que nos permita mejorar la eficiencia de los proceso.



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



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



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

## Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental

En Grupo Piñero creemos que cuidar del planeta no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad para hacer las cosas mejor. Por eso, desde 2016 trabajamos con un firme compromiso por una gestión responsable de los recursos, conscientes del impacto que nuestras actividades pueden tener en el entorno.

Nos tomamos muy en serio el cambio climático y la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), y por eso apostamos por un modelo de negocio más sostenible y circular, que aproveche al máximo los recursos y esté preparado para los desafíos climáticos.

Nos hemos propuesto metas ambiciosas: reducir nuestra huella de carbono un 60% para 2030 y alcanzar la neutralidad en emisiones en 2050; disminuir en un 70% nuestros residuos para 2030 y lograr 'Vertido 0' en 2050; y proteger, conservar y gestionar el 100% de nuestro capital natural.

Y queremos ir más allá. Apostamos por la innovación y la tecnología como aliados clave para hacer nuestros procesos cada vez más eficientes y sostenibles. Porque estamos convencidos de que un mejor desempeño ambiental es también un mejor futuro para todos.

## Nuestras líneas de trabajo



**ENERGÍA Y CLIMA**  
Gestión eficiente de la energía  
Medición y reducción de la huella de carbono

Avanzamos hacia la eficiencia energética y la descarbonización de la actividad.



**CIRCULARIDAD**  
Gestión responsable de los residuos  
Uso eficiente del agua

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



**CAPITAL NATURAL**

Trabajamos activamente por la conservación y gestión sostenible de los entornos donde se encuentran nuestros hoteles, residenciales y campos de golf.

## Fortaleciendo nuestra gestión ambiental

Este 2024 reforzamos nuestro compromiso con una inversión ambiental de 2,2 millones de euros. Una muestra clara de que la sostenibilidad forma parte del corazón de nuestra estrategia.

Para asegurarnos de que todas las unidades y establecimientos del grupo avanzan en la misma dirección, hemos diseñado un sistema de gestión ambiental que revisamos de forma periódica a través de auditorías internas. Esta herramienta nos permite analizar de forma objetiva y rigurosa cómo se están aplicando los procedimientos y prácticas en nuestras operaciones, especialmente en los centros con mayor consumo energético, e identificar oportunidades de mejora.



## ENERGIA Y CLIMA



### Gestión eficiente de la Energía

Desde que pusimos en marcha nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2030, hemos impulsado numerosos proyectos enfocados en mejorar la eficiencia energética y apostado por las energías renovables. Hemos modernizado sistemas de climatización, instalado energías limpias en nuestros centros y desarrollado sistemas de control y medición energética para optimizar cada paso.

Además, trabajamos día a día en reducir el consumo, fomentar buenas prácticas y sensibilizar sobre el uso responsable de la energía. También estamos impulsando la movilidad sostenible como parte clave de nuestra transformación.

Nuestro gran objetivo: avanzar hacia la descarbonización de nuestras operaciones y reducir un 60% nuestras emisiones de gases de efecto invernadero para 2030. Para ello, estamos sustituyendo los combustibles fósiles por electricidad, electrificando nuestros consumos y apostando por una energía 100% renovable.

#### Principales líneas de actuación:

- **Renovación de instalaciones térmicas**, con sistemas más eficientes y sostenibles.
- **Generación eléctrica renovable**, gracias a la instalación de paneles solares fotovoltaicos
- **Sistemas de monitorización y control**, para seguir de cerca y optimizar nuestros consumos energéticos.



		2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Tipo Energía	Unidades	Consumo						
Eléctrica	kWh	148,05 M	146,04 M	139,06 M	94,06 M	73,01 M	162,89 M	156,64 M
Fotovoltaica	kWh	933,91 K	428,82 K	377,08 K	361,70 K	349,39 K	174,67 K	0,00
Calorífica	kWh-C	22,11 M	22,08 M	23,73 M	18,43 M	15,09 M	29,14 M	30,16 M
Frigorífica	kWh-F	104,52 M	99,89 M	94,76 M	63,78 M	44,66 M	105,78 M	94,16 M
Gas Licuado - GLP	kg	3,00 M	2,86 M	3,12 M	1,88 M	1,42 M	4,07 M	4,06 M
Gas Natural	kg	7,67 K	0,00	11,27 K	0,00	1,08 K	16,93 K	12,69 K
Gasoil	l	0,71 M	0,72 M	0,47 M	0,48 M	0,54 M	1,05 M	0,96 M
Gasolina	l	396,42 K	440,05 K	311,73 K	339,62 K	301,09 K	721,47 K	686,59 K
GNL	kg	1,28 M	1,18 M	1,30 M	1,15 M	0,73 M	2,08 M	2,43 M
HFO	l	4,01 M	4,67 M	4,25 M	3,17 M	2,78 M	4,89 M	4,62 M
Diesel	l	1,83 M	1,27 M	0,99 M	0,50 M	0,45 M	1,10 M	1,45 M
Refrigerantes	kg	14,65 K	14,11 K	15,06 K	9,83 K	9,83 K	23,87 K	29,22 K

## ENERGIA Y CLIMA

### Medición y reducción de la huella de carbono

En 2024 hemos dado un paso importante hacia una gestión más rigurosa de nuestra huella de carbono, implementando un nuevo sistema de cálculo más completo y preciso, alineado con los estándares internacionales del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) y utilizando factores de emisión del DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) como referencia.

Esta nueva metodología nos permite conocer con mayor exactitud el impacto ambiental del consumo energético en cada uno de nuestros centros, ya que asigna a cada fuente de energía un factor de emisión específico, actualizado anualmente y adaptado por ubicación o sistema. Además, incluye las emisiones asociadas a los gases fluorados utilizados en nuestras instalaciones, proporcionando así una imagen más completa del impacto de nuestra actividad.

Este enfoque más detallado no solo mejora la calidad de los datos, sino que nos ayuda a priorizar acciones y diseñar estrategias adaptadas a la realidad de cada destino, abriendo también nuevas oportunidades de colaboración con proveedores y actores locales.

#### ¿Qué contempla esta nueva metodología?

- **Alcance 1:** emisiones directas, incluyendo la quema de combustibles fósiles en plantas de generación o trigeneración ubicadas dentro de nuestros hoteles.
- **Alcance 2:** emisiones indirectas procedentes del consumo de electricidad adquirida externamente.

Anteriormente, calculábamos las emisiones en base a la energía térmica y frigorífica consumida en centros con plantas de generación. Ahora, hemos incorporado el consumo de combustibles, y las emisiones generadas por esas plantas pasan a contabilizarse exclusivamente en Alcance 1 (no en el 2), evitando así duplicidades y mejorando la precisión.

Además, hemos comenzado a dar los primeros pasos en el cálculo de emisiones de **Alcance 3**, incluyendo parcialmente el análisis de las asociadas al **uso de agua y la gestión de residuos**. No obstante, actualmente no reportamos la totalidad de estos datos debido a limitaciones en la robustez y trazabilidad de la información, especialmente en lo que respecta al volumen de residuos enviados a vertedero, una de las principales áreas de mejora identificadas para 2025.

Este cambio metodológico también implica recalcular todas las emisiones históricas desde 2018 para disponer de una línea base coherente y comparable a lo largo del tiempo.

#### Un ejemplo del impacto logrado

Un claro ejemplo de los frutos de este esfuerzo lo vemos en nuestro hotel Bahía Príncipe Sunlight Coral Playa, donde, gracias a la implicación del equipo, la modernización de los sistemas energéticos y la instalación de energía solar fotovoltaica, hemos logrado una reducción del 70% en su huella de carbono, superando con creces el objetivo de reducción del 60% fijado para 2030.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Alcance 1 kg CO2</b>	69,13 M	67,40 M	67,90 M	54,28 M	39,29 M	91,58 M	104,46 M
<b>Alcance 2 kg CO2</b>	75,80 M	77,75 M	68,64 M	43,69 M	38,88 M	91,52 M	88,15 M
<b>Alcance 3 kg CO2 *</b>	0,84 M	0,97 M	1,07 M	0,61 M	1,75 M	3,66 M	4,07 M
<b>Emisiones totales kg CO2</b>	145,76 M	146,12 M	137,62 M	98,58 M	79,92 M	186,75 M	196,68 M
<b>Emisiones/Estancia **</b>	18,37	18,66	17,72	29,21	36,66	21,79	22,57

\* Incluye parcialmente las emisiones asociadas al uso de agua y la gestión de residuos

\*\* Datos expresados en kg CO2 / estancia

## CIRCULARIDAD



### Gestión responsable de los residuos

En Grupo Piñero seguimos avanzando hacia un modelo de negocio más circular, con el compromiso de maximizar el valor de los recursos y minimizar nuestro impacto ambiental. A lo largo de 2024 hemos identificado áreas clave de mejora y, al mismo tiempo, afianzado iniciativas que refuerzan nuestra estrategia de sostenibilidad a largo plazo.

Uno de los principales focos de atención en 2024 ha sido la mejora en la gestión de los residuos orgánicos, especialmente en destinos como Bávaro, donde existe un importante margen de mejora para reducir el desperdicio alimentario y avanzar en su valorización.

Actualmente, una parte de estos residuos se reutiliza como alimento en granjas, y los lixiviados generados por el resto son gestionados adecuadamente a través de procesos de biogeneración. Sin embargo, nuestro objetivo es avanzar hacia una reducción significativa de estos residuos desde el origen y complementar su tratamiento con proyectos de compostaje que permitan una valorización más sostenible y circular.

En esta línea, ya se desarrollan iniciativas de compostaje en destinos como República Dominicana, Canarias y Baleares, donde los residuos orgánicos se tratan para su valorización. En el caso de República Dominicana, el compost generado se utiliza directamente en el vivero propio del grupo, lo que permite cerrar el ciclo de forma efectiva dentro del mismo destino. Aunque en otros casos aún no se logra este cierre completo, estas experiencias representan un paso importante hacia una gestión más circular.

Destaca también el proyecto de biodigestión en Cayo Levantado Resort, solución innovadora con gran potencial para la generación de energía y el tratamiento sostenible de residuos orgánicos. Nuestro objetivo es consolidar y ampliar estas prácticas en más destinos, reforzando además la reducción de residuos en origen.

En este sentido, hemos puesto en marcha el programa Waste Reduction, actualmente en fase piloto en varios destinos, centrado en la capacitación del personal de cocina y la optimización de procesos para minimizar las mermas alimentarias antes de que se conviertan en residuo.

Los retos que hemos enfrentado en 2024 nos han brindado valiosas oportunidades para aprender, mejorar y reforzar nuestras estrategias de futuro. Con determinación y compromiso, seguimos avanzando hacia una operación hotelera más responsable, que valora los recursos, reduce su impacto y contribuye al cumplimiento de nuestros objetivos para 2030 y 2050.

#### Datos de residuos

En 2024 hemos avanzado de forma significativa en la mejora de la trazabilidad y sistematización de los datos sobre residuos generados en nuestras operaciones, lo que representa un paso clave para seguir impulsando un modelo de economía circular. Este proceso nos está permitiendo conocer con mayor detalle la composición y el destino de los residuos, identificar áreas de mejora y orientar nuestras decisiones hacia una gestión más eficiente y responsable.

Uno de los principales hitos ha sido el inicio del cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la gestión de residuos. Aunque se encuentra aún en una fase parcial, este cálculo ya nos permite empezar a estimar

el impacto climático de distintas fracciones, con especial atención a aquellas que no se valorizan y que, en muchos casos, terminan en vertedero. Las limitaciones en la calidad de los datos —especialmente en lo relativo al destino final de los residuos no valorizables— siguen siendo uno de los retos que abordaremos con prioridad en 2025.

Hasta el momento, este análisis se centra en la división hotelera, donde se han registrado avances importantes en la calidad del reporte, gracias a la implantación progresiva de sistemas de pesaje y mejoras metodológicas en los centros que aún no cuentan con equipos de medición directa. De hecho, solo dos hoteles disponen actualmente de básculas, por lo que seguimos trabajando con metodologías de estimación en la mayoría de las propiedades. Esto, si bien permite tener una visión general, todavía limita la comparabilidad entre destinos y centros.



En paralelo, se están desarrollando metodologías comunes y criterios de calidad para extender este sistema de seguimiento al resto de unidades de negocio del grupo. Nuestro objetivo es contar con una visión integral del desempeño ambiental, que permita analizar patrones de generación y definir estrategias de reducción con un enfoque más transversal.

En comparación con el año anterior, se han observado variaciones relevantes en varias fracciones —como orgánico, papel-cartón, textiles o residuos peligrosos— atribuibles en gran medida a la mejora en la trazabilidad y cobertura de los datos. También se ha consolidado el seguimiento de residuos orgánicos, una línea clave para futuros proyectos de compostaje y valorización local.

Seguimos teniendo como asignatura pendiente el cruce sistemático entre los datos de compra y los residuos generados, una integración que será fundamental para analizar la eficiencia operativa y mejorar la separación en origen. Incorporar esta dimensión en el análisis nos permitirá cerrar mejor el ciclo de materiales y tomar decisiones más informadas en toda la cadena de valor.

La estacionalidad y los cambios operativos —como reformas, cierres o aperturas de hoteles— también influyen en los volúmenes registrados. Por eso, seguimos trabajando en establecer líneas base sólidas que permitan medir avances de forma realista y comparativa en el tiempo.

En definitiva, este proceso de mejora continua en el control y reporte de residuos representa un paso más en nuestro compromiso por una gestión más eficiente y responsable de los recursos. Nuestro objetivo: alcanzar mayores niveles de valorización material y orgánica, y avanzar con paso firme hacia una operación más circular en todos nuestros destinos.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Reciclables</b>	<b>3.452.861</b>	<b>3.975.450</b>	<b>4.334.127</b>	<b>1.773.469</b>	<b>1.236.310</b>	<b>3.845.499</b>	<b>3.542.225</b>
Metales	144.656	217.340	239.859	84.821	93.458	155.429	191.414
Aceite	321.355	205.888	199.116	109.334	69.686	221.607	212.355
Papel/Carton	910.964	845.838	945.161	467.771	231.211	676.432	640.492
Plásticos	377.079	387.371	528.914	158.196	103.167	586.513	307.468
Tetrapack	12.627	856					
Vidrio	1.686.180	2.318.157	2.421.077	953.348	738.788	2.205.518	2.190.496
<b>Res. Peligrosos</b>	<b>212.772</b>	<b>309.014</b>	<b>83.971</b>	<b>77.804</b>	<b>31.466</b>	<b>57.112</b>	<b>43.619</b>
<b>Orgánicos</b>	<b>11.545.568</b>	<b>521.291</b>	<b>585.419</b>	<b>836.098</b>	<b>672.040</b>		
<b>Inertes</b>	<b>322.372</b>	<b>323.832</b>					
<b>Textiles</b>	<b>162.708</b>	<b>41.568</b>	<b>269.874</b>	<b>78.780</b>	<b>16.545</b>		
<b>TOTAL kg residuos recuperados</b>	<b>15.696.281</b>	<b>5.171.155</b>	<b>5.273.391</b>	<b>2.766.151</b>	<b>1.956.362</b>	<b>3.902.611</b>	<b>3.585.844</b>
<b>Residuos/estancia</b>	<b>1,979</b>	<b>0,660</b>	<b>0,679</b>	<b>0,820</b>	<b>0,897</b>	<b>0,455</b>	<b>0,412</b>



## CIRCULARIDAD

### Uso eficiente del Agua

El agua es un recurso esencial para nuestras operaciones y para la sostenibilidad de los destinos en los que estamos presentes. Por eso, durante 2024 hemos reforzado nuestra estrategia hídrica con un enfoque más técnico y proactivo, evaluando a fondo nuestras infraestructuras y sistemas de gestión para detectar puntos críticos y definir planes de mejora claros y priorizados.

Uno de los hitos más relevantes ha sido la elaboración del proyecto ejecutivo para la ampliación de la planta de tratamiento de aguas residuales en México, que incorporará tecnología avanzada de membranas. Esta mejora no solo incrementará su capacidad de depuración, sino que permitirá una mayor reutilización del agua tratada, impulsando así nuestro modelo de circularidad hídrica.

Además, estamos valorando la incorporación de sistemas de desalación en algunos hoteles ubicados en zonas con alto estrés hídrico. Esta solución contribuiría a reducir la presión sobre acuíferos y fuentes de agua dulce, fortaleciendo la resiliencia de nuestras operaciones frente a escenarios de escasez.

Cada avance que logramos nos acerca a una gestión del agua más eficiente, responsable y alineada con nuestros objetivos a 2030 y 2050. Seguimos trabajando con determinación para asegurar un uso sostenible de este recurso vital, integrando soluciones tecnológicas, criterios de eficiencia y principios de circularidad en toda nuestra operación



	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Consumo Agua m3</b>	7.024.966,49	7.235.096,21	7.968.456,84	5.987.057,30	5.674.320,70	9.023.019,84	9.409.116,28
<b>Agua retornada alcantarillado m3 *</b>	6.833.685,99	7.195.371,21	7.943.363,84	5.987.057,30	5.674.320,70	9.023.019,84	9.409.116,28

\*En aquellos centros donde no se dispone de contadores que permitan medir con precisión el volumen de agua retornada al alcantarillado, se ha optado por igualar dicha cantidad al volumen de agua consumida. Actualmente, se están llevando a cabo acciones para mejorar la calidad del dato, con el objetivo de disponer de información más precisa y representativa sobre los retornos de agua.

## CAPITAL NATURAL

### Aseguramos una gestión sostenible de los recursos naturales

La protección, conservación y restauración del capital natural es un eje fundamental en nuestra gestión ambiental desde hace varios años, considerando la importancia de activos como las playas, el paisaje y la biodiversidad para nuestra compañía. Durante 2024, hemos impulsado diversas iniciativas destinadas a fortalecer la resiliencia de estos entornos, enfocándonos especialmente en la regeneración y restauración de aproximadamente 300 metros de playa en dos de nuestros complejos hoteleros y residenciales. Asimismo, hemos planificado las mejoras paisajísticas de nuestras propiedades para los próximos años, garantizando su preservación y regeneración como base de nuestro modelo de desarrollo sostenible.

Gestionamos nuestros activos de playas y paisajes como recursos prioritarios para la conservación y promoción, abordando de manera directa la biodiversidad mediante nuestra Fundación Eco-bahía. Esta organización sin ánimo de lucro está compuesta por equipos de expertos dedicados a la preservación de la biodiversidad.

Seguimos formando alianzas para el desarrollo sostenible desde 2016.

#### ALIANZAS



## CAPITAL NATURAL

### Gestión integral de playas y entornos litorales

Nuestra aproximación a la gestión de playas se basa en un modelo de gestión integral del entorno litoral, que supera la visión tradicional de intervención únicamente en la franja de arena. Trabajamos considerando todos los elementos que conforman y sostienen el sistema playa-duna, incluyendo factores como la biodiversidad y geodiversidad del entorno costero.

En este marco, hemos avanzado en la restauración y regeneración natural de playas mediante acciones que refuerzan su capacidad de adaptación frente a la erosión, la pérdida de hábitats y los efectos del cambio climático. Estas acciones se complementan con la implantación de criterios de gestión sostenible, que integran el cuidado de la biodiversidad nativa, el control de especies invasoras y la mejora de la conectividad ecológica entre sistemas costeros.

Como proyectos más importantes en 2024 destacamos:

1. Regeneración de un tramo de 150 de playa en Playa Nueva Romana, República Dominicana
2. Restauración de 160 metros de playa en Runaway Bay, Jamaica
3. Incremento de 15% la superficie vegetada en todas las playas de la compañía con plantas nativas



### Paisajismo regenerativo

En paralelo, hemos iniciado un ambicioso proyecto de mejora paisajística de nuestras propiedades, basado en los principios del paisajismo regenerativo. Durante 2024 se completó la redacción de los primeros Planes Maestros de Paisaje en todas nuestras hoteles y residenciales de Caribe, que proporcionan una visión integral para la transformación progresiva de nuestros espacios exteriores, favoreciendo ecosistemas más resilientes y biodiversos.

Como parte de este proceso, se han establecido nuevos viveros de plantas nativas, además de los ya existentes, que suministrarán las futuras actividades de restauración ecológica y paisajística. Esta estrategia tiene como objetivo reducir la dependencia de especies exóticas y minimizar los requerimientos de recursos como el agua y los fertilizantes en los espacios ajardinados y áreas verdes. Asimismo, se han implementado en todo el Caribe proyectos piloto orientados a la reducción de las superficies de césped convencional, sustituyéndolas por cubiertas vegetales adaptadas al entorno y con menores necesidades de mantenimiento y uso de recursos.

Estas iniciativas refuerzan nuestro compromiso con la conservación activa del capital natural, asegurando que nuestras operaciones no solo respeten, sino que también regeneren los ecosistemas en los que nos desarrollamos, con el fin de preservar los valores y garantizar los servicios que nos prestan, garantizando así su disponibilidad para las generaciones presentes y futuras.



Desde 1999, la Fundación Eco-Bahía ha sido el corazón ambiental de nuestro compromiso con el planeta. Nacida en México, su misión ha sido clara desde el primer día: proteger, conservar y restaurar los recursos naturales que nos rodean, mientras siembra conciencia en cada persona que forma parte de esta gran comunidad.

A lo largo de los años, los esfuerzos se han convertido en un ejemplo de constancia y pasión. Trabajando diariamente con huéspedes, colaboradores, residentes y comunidades locales para cultivar una relación armónica con la naturaleza. Y en 2023, dio un paso histórico al expandir su labor a República Dominicana, sentando las bases para llevar su modelo de conservación a todos los destinos donde tenemos presencia.

La Fundación trabaja en estrecha colaboración con organizaciones gubernamentales, asociaciones civiles, instituciones educativas y otros actores clave para fortalecer su impacto y lograr sus objetivos de conservación.

Hoy, avanza decididamente con la visión de ser un referente en la conservación de la biodiversidad y la educación ambiental en el Caribe.

Este propósito se sostiene en tres pilares fundamentales:

- Conservación
- Educación y Sensibilización
- Restauración

*"La naturaleza nos está haciendo un llamado, y es nuestra responsabilidad responder con empatía y acción."*



Los programas y proyectos de la Fundación se estructuran en las siguientes líneas de trabajo:



**ECOSISTEMAS MARÍTIMO-COSTEROS**

Dar seguimiento a las acciones de cada programa integrando el componente de educación en actividades como Ecoturismo y divulgación, trabajando con la comunidad, instancias educativas y organizaciones interesadas.

Desarrolla acciones de restauración de dunas costeras y arrecifes de coral, con un convenio firmado con OCEANUS A.C. y la instalación de 6 viveros de coral, que impulsa un ambicioso proyecto de rehabilitación del ecosistema coralino, uno de los más importantes y amenazados del planeta.

**Programas y Proyectos**

- Protección de Tortugas Marinas
- Restauración de Arrecifes de Coral
- Restauración de duna costera



**CONSERVACIÓN ÁREAS NATURALES**

Realizar labores para la protección de entornos terrestres y costeros, se realizan acciones que promueven la restauración, el cuidado y, cuando es necesario, la rehabilitación de ecosistemas clave como la selva, los cenotes, los manglares y las playas. Estos ecosistemas están profundamente interconectados, y su protección requiere un enfoque integral y colaborativo.

**Programas y Proyectos**

- Unidad de Manejo Ambiental
- Programa Sak (Limpieza de residuos marinos)
- Producción de plantas nativas



**MONITOREO Y PROTECCIÓN DE FAUNA**

Mantener la diversidad biológica, expresada en términos de: conservación de hábitats y protección de fauna; fomentando y asegurando un alto valor de los ecosistemas.

**Programas y Proyectos**

- Protección de Fauna



**EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL**

Sensibilizar y adquirir conocimientos, así como generar concienciación sobre la importancia de cuidar y conservar la naturaleza, a través de:

Capacitaciones, charlas, actividades basadas en hitos ambientales, convenio con escuelas, diseño de "Eco-Experiencias", actividades de integración con la naturaleza y cultura de la región, generación de material de divulgación.

**Programas y Proyectos**

- Programas de Educación Ambiental



## Programa de protección de tortugas marinas

Entre los proyectos más emblemáticos se encuentra el Programa de Protección de Tortugas Marinas, una iniciativa que ha permitido resguardar miles de nidos y liberar cientos de miles de crías, sumando esfuerzos junto a autoridades locales y nacionales.

Las playas de nuestro destino en México son un punto importante a nivel nacional para el arribo de las tortugas caguamas. En 2024, las costas mexicanas del destino cobijaron más de 1.200 nidos, lo que representó más de 101.653 crías de tortuga verde y caguama, mientras que en República Dominicana se monitorearon 30 arribadas y ayudaron a que más de 1.700 crías de tortugas carey, verde y tinglar llegaran seguras al mar.

Durante su segundo año en República Dominicana, se destaca la colaboración con SEACOLGY, una reconocida ONG cuya misión es la conservación de ecosistemas costeros en islas de todo el mundo. Así también como el inicio de una cooperación con AERODOM, quienes operan los Aeropuertos de Arroyo Barril, El Catey, Las Américas, El Higüero, Puerto Plata y Baraona, para brindar formaciones sobre gestión de playas de anidamiento de tortugas.

La dedicación apasionante a este programa, hoy por hoy, hacen que Eco-Bahía siga formando parte del comité Municipal y Estatal de tortugas marinas, y este 2024, participó en la organización de la 8a Reunión Nacional de Tortugas Marinas en México. Mientras que en República Dominicana se celebró el encuentro entre organismos encargados de la gestión de programas de protección de tortugas marinas en el país, donde ofrecimos un curso para el manejo adecuado.



Resultados 2024



**ECOSISTEMAS MARÍTIMO-COSTEROS**



**CONSERVACIÓN ÁREAS NATURALES**



**PROTECCIÓN DE FAUNA**



**EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL**

MÉXICO

101.653  
CRÍAS DE TORTUGAS MARINAS

125  
HEMBRAS MARCADAS

1.397  
ÁRBOLES DONADOS PARA REFORESTAR

4  
ARBORIZACIONES URBANAS

1.422  
FAUNA SILVESTRE ATENDIDA

275  
REGISTROS EN INATURALIST

5.932  
PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES AMBIENTALES

1.176  
NIÑOS EN KIDS CLUB

1.214  
NIDOS PROTEGIDOS

90%  
MENOS GENTE BAJANDO A LA PLAYA DE NOCHE

832<sub>KG</sub>  
RESIDUOS SÓLIDOS RECOLECTADOS

12  
LIMPIEZAS DE PLAYAS

614  
PERSONAS EN ECO-RUTAS

4.142  
COLABORADORES

405  
ESCOLARES NIÑOS EN ESCUELAS Y BIBLIOTECAS

REPÚBLICA DOMINICANA

1.758  
CRÍAS DE TORTUGAS MARINAS

26<sub>KM</sub>  
DE COSTA VIGILADA

9.589  
PLANTAS NATIVAS PRODUCIDAS

4.482  
PLANTAS EXÓTICAS ELIMINADAS

134  
EJEMPLARES DE FAUNA ATENDIDA

7.851  
PERSONAS ALCANZADAS

2.503  
CLIENTES EN ECO-ACTIVIDADES

30  
ARRIBADAS REGISTRADAS

3.000<sub>KG</sub>  
RESIDUOS SÓLIDOS RECOLECTADOS

104.366  
EJEMPLARES EXÓTICOS CONTROLADOS

2.575  
PERSONAS EN LA COMUNIDAD

2.773  
COLABORADORES FORMADOS

Para más información consultar la página web <http://www.eco-bahia.com>

## Movimiento Somos Ecoístas, concienciación y sensibilización

Conscientes de que los grandes logros se consiguen con pequeñas acciones individuales, consideramos esencial en nuestra estrategia de Sostenibilidad trabajar en la sensibilización de temas ambientales con nuestros grupos de interés. Mediante estas acciones de sensibilización promovidas, intentamos crear una diferencia en los impactos individuales de cada individuo, fomentando buenas prácticas, haciendo un uso responsable de los recursos y favoreciendo un modelo de gestión más sostenible.

Con dicho propósito, lanzamos el Movimiento Somos Ecoístas, con la finalidad de sensibilizar a la sociedad e invitar a realizar pequeñas acciones individuales que generen un gran impacto. Este movimiento está dirigido a todas aquellas personas que sientan que este planeta es SUYO.

Durante el año 2024, hemos continuado fortaleciendo nuestro compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Esto se ha logrado a través de la participación activa de nuestros clientes y colaboradores en la celebración de los Días Mundiales ambientales, así como en la entrega de los premios "Los + Ecoístas". De esta manera, difundimos nuestro compromiso e invitamos a nuestros grupos de interés a participar activamente y sacar el 'ecoísta' que todos llevamos dentro.

## Celebración de los Días Mundiales ambientales

Como en años anteriores, nos sumamos a la celebración de los siguientes Días Mundiales con actividades dirigidas a clientes y colaboradores. Los días Mundiales ambientales celebrados fueron:

- Día Mundial del Agua - 22 de marzo
- Día Mundial del Reciclaje - 17 de mayo
- Día Mundial del Medio Ambiente - 5 de junio



## Día Mundial del Medio Ambiente

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, organizamos una serie de actividades diseñadas para promover el cuidado ambiental en todos los destinos donde operamos. Estas iniciativas se dirigieron a colaboradores, clientes, proveedores y comunidades locales. Las acciones realizadas en la comunidad local incluyeron actividades de educación ambiental, la instalación de centros de reciclaje y jornadas de reforestación.

Entre las acciones de reforestación llevadas a cabo, destacamos las siguientes:

- Mallorca: realizamos un proyecto de voluntariado en colaboración con la Fundación Respiralia, Voluntariado CaixaBank y Tramuntana XXI, que consistió en cinco acciones de forestación en un área de la Serra de Tramuntana, reconocida como paisaje cultural por la Unesco.

Gracias a la participación de voluntarios, logramos plantar aproximadamente 1.270 encinas y otras plantas autóctonas.

- Tenerife: nos sumamos al proyecto Tenerife Renace, apoyando las labores de restauración ambiental, reforestación y conservación de la masa forestal afectada por los incendios de 2023.

Mediante estas acciones, buscamos destacar la importancia de la colaboración en beneficio del planeta. Además, nos complace informar que hemos superado el objetivo de nuestro desafío lanzado en 2022 "Una persona, un árbol," cuyo propósito era alcanzar la meta de 14.000 árboles plantados.

## Premios Los + Ecoístas

Durante el año 2024, continuamos con la celebración de los Premios Los + Ecoístas. Este evento refleja el compromiso de Grupo Piñero con la promoción de un modelo de turismo sostenible. Estos reconocimientos distinguen a las empresas que, a través de sus acciones, demuestran un firme compromiso con el cuidado del planeta y que trabajan diariamente para concienciar a empleados, proveedores, clientes y comunidades locales, promoviendo un turismo responsable y sostenible.

### Celebración en España

En el marco de la Feria Internacional de Turismo de Madrid, se llevó a cabo la segunda edición de los Premios Los + Ecoístas 2024.

Entre las empresas premiadas se encuentran:

- Iberostar Group
- Transat
- Der Touristik
- Logicalis
- BBVA
- Zafiro Tours
- Schneider Electric

Todas ellas fueron reconocidas por su compromiso con la conservación del planeta y la promoción de prácticas sostenibles. Además, se otorgó un galardón honorífico a José Luis Gallego, destacado divulgador ambiental, por su incansable labor en la sensibilización y educación sobre temas medioambientales. El galardón fue realizado por el artista muleño, cuyo nombre es Rizo.

### Celebración en República Dominicana

En el marco de Date, tuvo lugar la primera edición de los Premios Los + Ecoístas en República Dominicana.

Las entidades premiadas fueron:

- Banco Popular Dominicano
- BID Invest
- Jardín Botánico Nacional
- Resicla
- La agencia de cooperación alemana de desarrollo GIZ
- Suplitur
- El Cluster Turístico de Samaná
- Verafeca

Estas entidades fueron reconocidas por sus acciones enfocadas en la educación medioambiental, la conservación de los recursos naturales y el manejo de residuos. La estatuilla fue creada por Carlos Reyes Polanco, un joven artesano dominicano que ganó el concurso realizado por Grupo Piñero junto al Ministerio de Cultura y el Centro Nacional de Artesanía (Cenadarte).



A close-up photograph of two kingfishers perched on a dark, textured branch. The birds have grey heads, bright red beaks, and bodies with yellow-orange chests and blue wings. They are facing each other, with their beaks nearly touching. The background is a soft, out-of-focus green.

# 06 PASIÓN

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



GRUPO PIÑERO



Comprometidos con la salud y el bienestar de nuestros clientes.



Sensibilizamos a nuestros clientes en materia de Sostenibilidad.



Innovamos con criterios sostenibles en productos y servicios.



Fomentamos el consumo responsable de los recursos a los clientes.

## Pasión por nuestros clientes

Nuestra prioridad siempre ha sido el cliente y su experiencia en cada viaje. Por eso, apostamos por un servicio en constante evolución, integrando innovación, calidad y atención personalizada, con un firme compromiso con la sostenibilidad. Buscamos no solo superar sus expectativas, sino también crear experiencias memorables que generen valor y fomenten su fidelidad, al tiempo que promovemos un turismo responsable y respetuoso con el medioambiente.

Como compañía hemos continuado trabajando en las siguientes líneas de actuación:

- Seguridad y Salud
- Servicio de atención al cliente
- Canales de venta directa en Bahía Principe Hotels & Resorts.
- Programa de Fidelización del cliente, My Bahía Principe
- Innovación y digitalización en productos y servicios



## Seguridad y Salud

La seguridad y salud en los establecimientos hoteleros son aspectos fundamentales para asegurar una experiencia de calidad y libre de riesgos, tanto para los huéspedes como para el personal.

Por ello, este año se ha reforzado:

- Los principios de actuación, establecidos en el año 2020, se fundamentan en los siguientes aspectos: asegurar entornos saludables y sostenibles, proteger la salud de las personas, garantizar servicios seguros y responsables con una atención cuidada y personalizada, y fomentar una experiencia digitalizada y adaptada.
  - Un programa de formación para ejecutivos en el sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) en seguridad alimentaria, impartido por la empresa aibinternational.com, especializada en sistemas de seguridad alimentaria, con el objetivo de que las direcciones adquieran un mayor conocimiento y, como consecuencia, un mejor control.
  - Nuevos procedimientos implementados en el área de Atención al Cliente, con requisitos más rigurosos en materia de Seguridad y Salud (prevención de accidentes, control de emergencias y cumplimiento de normativas sanitarias), acompañados de capacitación del equipo durante su desarrollo.
- Esta implementación ha permitido al equipo fortalecer los conocimientos sobre la gestión de situaciones de riesgo, mejorar la capacidad de respuesta ante incidentes y proporcionar un servicio más eficiente y seguro en todo momento.
- El seguimiento, control y análisis, con el objetivo de garantizar la correcta implantación e identificar las desviaciones que supongan un riesgo para el consumidor, la compañía ha llevado a cabo auditorías internas y externas en todos los hoteles.

## Seguridad y salud

### Auditorías y análisis en área de Seguridad e Higiene

En Bahía Príncipe Hotels & Resorts, tanto las auditorías como los análisis, se consolidan como herramientas esenciales para verificar el cumplimiento normativo, identificar áreas de mejora, además de garantizar la calidad en la gestión de riesgos en el área de Seguridad e Higiene.

Con ello aseguramos la protección de la salud de los huéspedes y empleados y al fortalecimiento de la cultura de seguridad en todos nuestros establecimientos.

### Auditorías higiénico-sanitarias

Como novedad en materia de control higiénico-sanitario, se han implementado auditorías internas con una frecuencia semestral.

Por su parte, las auditorías externas se han centrado este año en la gestión de riesgos de cada hotel y continúan realizándose trimestralmente.

Tanto las auditorías internas como las externas analizan el cumplimiento de los procesos higiénico-sanitarios en los establecimientos, siguiendo la metodología del Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).

Auditorías higiénico-sanitarias	2024	2023
Seguridad alimentaria	151	108
Piscinas	59	16
Agua de red y legionela	50	16

### Análisis microbiológicos

Complementariamente, se efectúan análisis microbiológicos periódicos de alimentos, agua potable, hielo y piscinas. Estos controles permiten confirmar el cumplimiento de los procesos para asegurar la calidad sanitaria de los productos y servicios ofrecidos.

Como parte del compromiso con la mejora continua y la prevención, cada mes los hoteles analizan detalladamente sus indicadores de seguridad para identificar posibles desviaciones y anticiparse a cualquier riesgo.

Análisis microbiológicos	2024	2023
Alimentos	1.784	1.601
Superficies	179	141
Agua potable	857	720
Manos	72	68
Piscinas	2.200	1.577
Legionela	357	296
<b>TOTAL</b>	<b>5.449</b>	<b>4.403</b>

### Procedimiento para la gestión de riesgos potenciales

Durante 2024 hemos revisado nuestro procedimiento de gestión de riesgos potenciales, sin necesidad de introducir cambios relevantes, ya que sigue respondiendo adecuadamente a las necesidades operativas. El proceso incluye la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, así como el seguimiento y la revisión continua de las medidas aplicadas. Esto nos permite mantener un control efectivo sobre los incidentes y aplicar medidas correctivas con agilidad.



## Servicio de Atención al cliente

En Bahía Principe Hotels & Resorts, consideramos que el servicio de atención al cliente es tan fundamental como la calidad de nuestros productos y los servicios que ofrecemos. Por ello, contamos con un conjunto de herramientas estratégicas, como la gestión de una encuesta de satisfacción del cliente, el monitoreo constante de nuestra reputación (ambas monitoreadas con la plataforma Review Pro) y la realización de auditorías internas de calidad.

Estas acciones nos permiten obtener una visión detallada de las expectativas y percepciones de nuestros clientes, lo que a su vez nos proporciona las bases necesarias para implementar mejoras continuas que nos alineen con las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

### Encuesta de satisfacción

En 2024 la participación sobre la encuesta se ha incrementado un 59% comparado con 2023 y una tasa de encuestas completadas del 89,17%, lo que demuestra una alta participación.

Los departamentos con mejores resultados respecto a 2023 son:

- Entretenimiento: aumento de score de 79 a 85,3%
- Cocina: aumento de score de 80,5 a 81,8%

Además, este año, hemos implementado encuestas internas durante la estancia del cliente en el hotel. Esta medida nos permite identificar y resolver posibles incidencias en tiempo real, optimizando así la experiencia del cliente.

GLOBAL  
REVIEW  
INDEX



90%  
ÍNDICE MEDIO

### Reputación online

Este año, los principales indicadores de satisfacción muestran una mejora significativa en la percepción de nuestros clientes sobre la calidad de nuestros servicios y la atención recibida. Los comentarios online han aumentado un 16% comparado con 2023.

- **GRI (Global Review Index):** 90%, lo que supone un incremento del 1% con respecto al año anterior.
- **NPS (Net Promoter Score):** 43,71 con una mejora del 28,9%, lo que indica un mayor nivel de recomendación por parte de nuestros clientes y una creciente fidelización. Este indicador mide la disposición de los clientes a recomendar nuestros productos y servicios, reflejando su grado de satisfacción y lealtad hacia la marca.

Hemos colaborado estrechamente con canales como TUI, Expedia y Holidaycheck para transmitir la visión y necesidades de nuestros clientes. Buscamos mantener una comunicación directa y clara con sus responsables, analizando resultados, comentarios y mejoras.



### Auditorías de calidad

Este año, hemos implementado la eliminación del uso de papel en la introducción de datos y consulta de informes, migrando el proceso a la plataforma digital Eisi Hotel.

Hemos incorporado criterios medioambientales en nuestras auditorías, ya que cada área operativa ha integrado estos principios de manera individual en sus procesos. Esta medida tiene como objetivo reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad, otorgando fuerza y responsabilidad a cada área de manera independiente.

Se ha realizado un cambio en la forma en que se contabilizan nuestros datos. Hasta 2023 inclusive, el número de auditorías se contabilizaba en función del número de auditorías por plantilla. A partir de 2024, este criterio se modifica para contabilizar el número total de auditorías realizadas, sin considerar el número de plantillas utilizadas.

Auditorías realizadas

	2024	2023
Caribe	49	52
España	13	11

## Canales de venta directa en Bahia Principe Hotels & Resorts

### Visión General del Año 2024

En bahia-principe.com hemos conseguido durante 2024 un aumento de la facturación en un +19 %. Este dato refleja el esfuerzo conjunto de todas las áreas de negocio y la sólida respuesta del mercado a nuestras propuestas de valor.

También, podemos destacar que 2024 muestra un comportamiento global muy positivo en la mayoría de nuestros destinos, con crecimientos sólidos en México, mientras que Jamaica registra un ligero retroceso.

En nuestra propuesta de valor, podemos destacar la evolución de la estrategia digital y las nuevas herramientas digitales que han logrado aumentar significativamente el impacto del marketing digital.



### Evolución de Nuestra Estrategia Digital

Para adaptarnos a las nuevas demandas del mercado, y mejorar la experiencia del cliente, en 2024 hemos impulsado varias iniciativas clave en el ámbito digital, como:

- Implantar una nueva metodología de trabajo, dividida en los principios del Design Thinking.
- Desarrollar continuamente las capacidades de Check-in online, incrementando la agilidad y permitiendo el proceso entre varios huéspedes con la compartición de enlaces de acceso.
- Lanzar una experiencia de web para Cayo Levantado Resort, que refleja el verdadero espíritu de Cayo Levantado Resort.

- Arrancar el Customer Data Architecture (CDA). El CDA nos aporta datos para calcular el Coste por canal, además del cálculo real de LifeTimeValue del cliente.
- Implantar acciones para adaptarnos a los requisitos de Google, asegurando transparencia y acceso equitativo a datos.
- Activar Hotelverse en el hotel Bahia Principe Fantasía Tenerife.
- Optimizar nuestra estrategia mobile para potenciar la app como activo digital y canal de venta.

### Impacto del Marketing Digital en los Resultados

La combinación de nuevas herramientas digitales e inteligencia artificial ha permitido reforzar nuestra presencia y eficacia en canales online:

- Mejora de funcionalidades de IA en la estrategia de email marketing (personalización, gestión de la frecuencia de envío óptima...).
- Mejora de la analítica con modelos de medición más avanzados, automatizando el seguimiento de costes y experimentos de incrementalidad.
- Expansión del alcance de las campañas a nuevas plataformas (TikTok, Pinterest, Amazon Ads...).
- Mayor notoriedad de marca para Cayo Levantado Resort, gracias a una estrategia avanzada de Awareness y uso de anuncios interactivos.

## Programa de fidelización del cliente My Bahia Principe

El programa My Bahia Principe continúa consolidándose como palanca de crecimiento y fidelidad:

- My Bahia Principe, el programa de fidelización de Bahia Principe, registró un 30 % de altas YoY y un crecimiento total del +47 % de miembros.
- Funciona con un sistema de niveles que otorga puntos por noche hasta el nivel Black, con el máximo de beneficios posible.

Entre los hitos más destacados se incluyen iniciativas transversales orientadas a mejorar la experiencia del cliente, tales como:

- Formación en fidelización a través del Campus online y en todos los destinos.
- Colaboración con los equipos en destino para impulsar la mejora continua, complementado con reuniones trimestrales.
- Reorganización de los equipos de soporte, ahora integrados en el Contact Center, para medir satisfacción previa a la llegada de forma escalable y eficiente.

Nivel Fidelización MyBP	Núm Clientes MyBP
<b>Total</b>	<b>2.603.549</b>
Blue	2.495.439
Silver	95.392
Gold	7.899
Black	4.819



NUEVOS MIEMBROS

839.949

(+30% YoY)

TOTAL MIEMBROS A CIERRE DE 2024

2.603.549

CRECIMIENTO TOTAL DE LA BASE DE DATOS DE FIDELIZACIÓN

+ 47%



## Innovación y digitalización en productos y servicios

En Grupo Piñero creemos firmemente en la mejora continua como motor para la evolución de nuestro negocio. Desarrollamos proyectos pioneros que no solo fortalecen la experiencia del cliente y del colaborador, sino que también impulsan un impacto positivo en el entorno. Durante 2024 hemos implementado iniciativas clave en nuestras diferentes unidades de negocio, enfocadas en ofrecer productos y servicios más sostenibles.

### Bahia Principe Hotels & Resorts

#### Nuevo espectáculo cultural "Xaymaca The Show"

En 2024 se ha estrenado un espectáculo que recorre la historia de Jamaica y su música. Destaca la cultura local a través de una puesta en escena vibrante, con una coreografía impactante y un elenco de artistas jamaicanos y mexicanos. La escenografía y vestuario, hechos a mano con materiales locales, realzan aún más la riqueza de la isla.

### Bahia Principe Residences & Golf

#### Residences Playa Nueva Romana

• Inauguración de Aire, el nuevo centro de ocio y negocios de Playa Nueva Romana. Este espacio consolida a Playa Nueva Romana como un lugar de primera vivienda en un entorno exclusivo y sostenible. La apertura del centro tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los residentes y aumentar el valor de las propiedades y futuras inversiones. Además, redefine el concepto de ocio y negocios, promoviendo la socialización y actividades variadas.

• Reforzar el compromiso con la innovación tecnológica y la seguridad, mediante la integración de inteligencia artificial y un sistema de más de 300 cámaras con visión térmica, asegurando la protección continua de la comunidad.

### Residences Tulum Country Club

• Apertura de BeGym un gimnasio que no solo ofrece entrenamiento de alta calidad, sino que también redefine el concepto de bienestar en Tulum. BeGym, con más de 600 m<sup>2</sup> de instalaciones cuidadosamente diseñadas, ofrece vistas espectaculares al campo de golf y a la naturaleza circundante. Equipado con tecnología de punta de Technogym, el gimnasio asegura una experiencia de entrenamiento inigualable.



## Digitalización

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

En Bahía Príncipe Hotels & Resorts, los proyectos más destacados en 2024 han sido:

- Desarrollo de un sistema para enviar alertas y recordatorios dentro de las aplicaciones móviles operativas en los hoteles.
- Optimización del proceso de Check-in en todas las aplicaciones móviles para mayor agilidad y comodidad.
- Implementación de Login con Código QR que permite al cliente un acceso rápido y seguro a la aplicación mediante el escaneo del código.
- Incorporación de encuestas en la App para mejorar la experiencia del cliente durante su estancia.
- Realización de mejoras visuales y funcionales en la App corporativa tales como el Servicio de Concierge, gestión de habitaciones y promociones.
- Creación de una nueva base de datos para mejorar la explotación de la venta directa.
- Modernización del diseño de la Home y mejora en el rendimiento de la página web.
- Desarrollo de Pro Agents, una plataforma de ventas en Cayo Levantado Resort con comisiones para agentes.

### Inteligencia Artificial

Durante el año 2024, hemos alcanzado logros significativos en el campo de la inteligencia artificial, optimizando nuestros procesos y mejorando la calidad de nuestros servicios.

#### IA Predictiva

- Optimización del pronóstico de demanda hotelera mediante la implementación de modelos de machine learning para mejorar la precisión de las predicciones diarias de ocupación en un 2% y reducir el tiempo de análisis.
- Optimización del Contact Center con un sistema de ajuste dinámico del personal y turnos según el volumen de llamadas esperado, disminuyendo los tiempos de espera.
- Segmentación de clientes y personalización de campañas con modelos predictivos para adaptar contenidos y estrategias de marketing, optimizando la inversión publicitaria.
- Predicción del consumo de almacenes con algoritmos de aprendizaje automático para anticipar necesidades de stock.

### IA Generativa

- Detección en tiempo real de incidencias clave: se realiza un análisis automatizado de encuestas intra-estancia para identificar problemas relacionados con Wifi, seguridad y alimentación.
- Priorización inteligente de correos en el Contact Center mediante un sistema de clasificación automática de correos de reservas.
- Escucha activa del cliente (Voice of Customer) utilizando una plataforma avanzada de análisis de comentarios en redes sociales y encuestas de satisfacción, lo cual permite detectar tendencias y áreas de mejora. Se efectúa la integración de múltiples fuentes de información para su centralización y consulta eficiente.

Asimismo, se ha llevado a cabo un significativo esfuerzo en la digitalización de todas las unidades de negocio y divisiones corporativas. Este progreso no solo optimiza la elaboración de informes y cuadros de mando, sino que también permite un análisis detallado de cada unidad de negocio, así como un estudio exhaustivo del mercado y de las estrategias de crecimiento.





# 07 MEJORA CONTÍNUA

Trabajar con ética, transparencia y buen gobierno



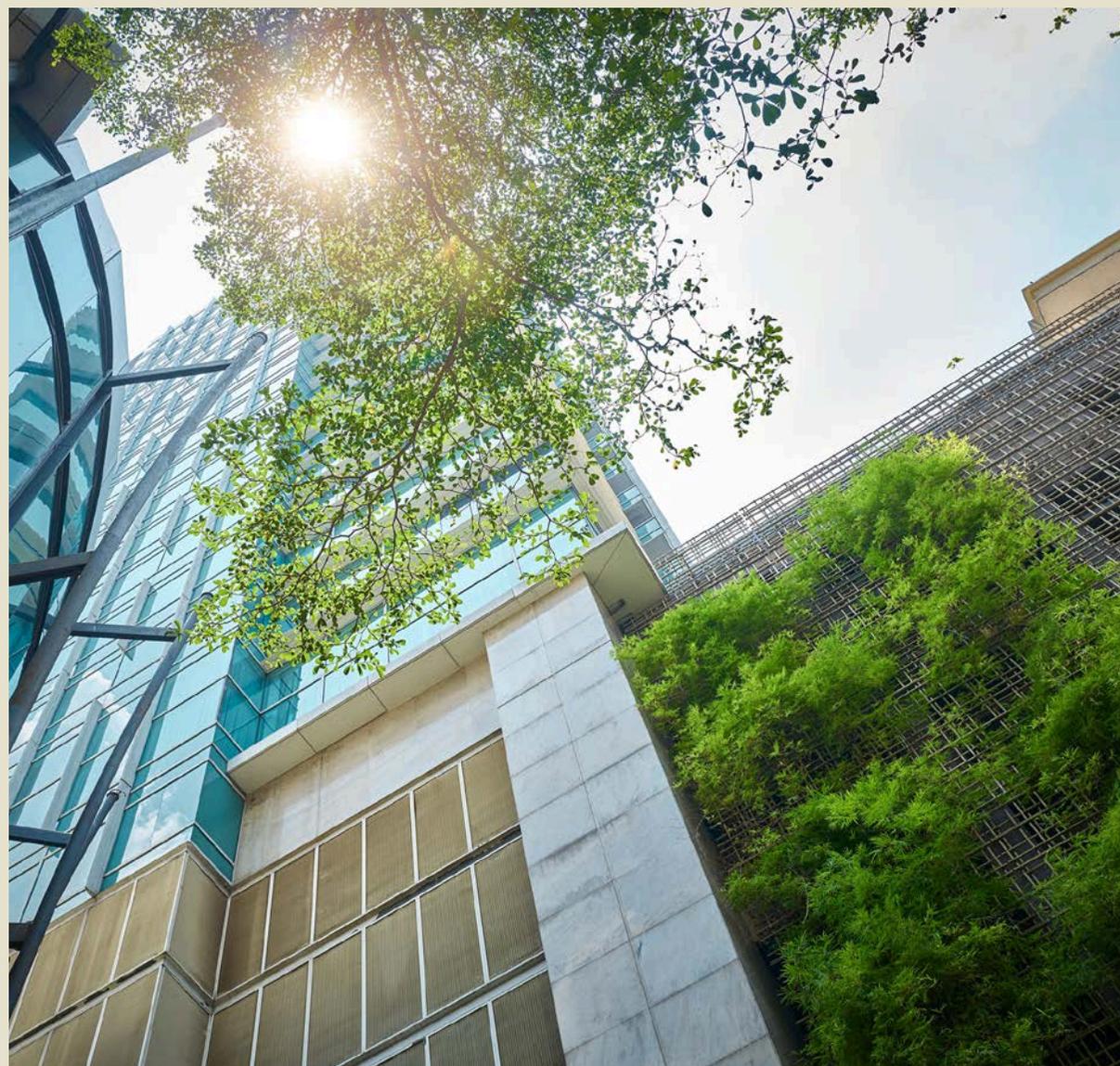
GRUPO PIÑERO

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

En Grupo Piñero buscamos, descubrimos y nos ilusionamos día a día, por ello, en 2022 revisamos y actualizamos el plan estratégico 2022-2025 que, firme a nuestro propósito de seguir creando vivencias emocionantes, establecimos la sostenibilidad como eje central, junto con el Crecimiento Sostenible y la Innovación como pilares de su estrategia.

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

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



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

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

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

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

### Estructura de Modelo de Gobierno

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

Del Consejo de Administración depende:

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



## Comité Ejecutivo

Su objetivo es asesorar a la CEO en la toma de decisiones y está formado por los Chief de las diferentes áreas de negocio y soporte.

El Comité Ejecutivo llevó a cabo un total de 11 sesiones durante el año 2024.

**Didier Recton**  
CFO Chief  
Financial Officer

**Tomeu Bennasar**  
COO Chief  
Operations  
Officer Soltour

**Julio Pérez**  
COO Chief  
Operations Officer  
Bahia Principe  
Hotels & Resorts

**Encarna Piñero**  
CEO Chief  
Executive  
Officer

**Isabel Piñero**  
CSO Chief  
Sustainability  
Officer

**Ricardo Moreno**  
COO Chief  
Operations Officer  
Mobility

**Mateo Ramón**  
CIO Chief  
Information  
Officer

**Jaime Sitjar**  
COO Chief  
Operations Officer  
Bahia Principe  
Residences & Golf



Nuestro Modelo de Cumplimiento de Grupo Piñero, aprobado en 2019 tiene como objetivo prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta que suponga un riesgo ante las obligaciones legales de aplicación a la actividad del grupo, o ante aquellas normas internas establecidas por las Políticas del grupo.

El Órgano de Cumplimiento (OC), constituido en el mismo momento, reporta directamente al Consejo de Administración. El Órgano, de carácter independiente y autónomo, tiene el objetivo de mantener actualizado el modelo, y tiene establecido un periodo de supervisión anual.

### Hitos destacados en 2024

En el transcurso de este año, se llevaron a cabo importantes iniciativas para fortalecer la cultura ética y el cumplimiento normativo dentro de la organización. Entre los hitos más relevantes, destacan:

- Actualización del Código Ético: Se revisó y actualizó el Código Ético de la organización, asegurando su alineación con las mejores prácticas y normativas vigentes.
- Elaboración del Código Ético para Socios de Negocio: Se desarrolló un nuevo Código Ético dirigido a nuestros socios de negocio, con el objetivo de reforzar los estándares de integridad y responsabilidad en nuestras relaciones comerciales.
- Divulgación a través de la intranet: Se difundió un video en la intranet del Grupo en el que se comunicaron los cambios en el Código Ético, la implementación del Código para Socios de Negocio y el uso del canal ético como mecanismo de comunicación y reporte.
- Formación en sensibilización ética para el Consejo Ejecutivo y Miembros de la Organización: Se impartió una formación específica en la que se abordaron temas clave como el régimen de responsabilidad penal de la persona jurídica, la responsabilidad personal (penal y civil) de los altos directivos, su nivel de exposición y la importancia de su diligencia debida para fomentar una cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento normativo.

Estas acciones reafirman el compromiso de la organización con la transparencia, la ética y el respeto a las normas en todos los niveles.

### Código Ético

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

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

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



## 7.3 Modelo de cumplimiento

### Canal Ético

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

#### 1. Recepción de Denuncias o Consultas.

El Canal Ético será la vía de recepción de todas las Comunicaciones que realicen los Miembros de Grupo Piñero, Socios de Negocio y Terceros, que para su gestión podrá asistirse de los departamentos que, atendiendo a las concretas circunstancias del caso, así lo aconsejen como necesario.

#### 2. Análisis preliminar de la Denuncia o Consulta.

Una vez recibida la Comunicación, el Órgano de Cumplimiento analizará si la Comunicación cumple con los requisitos establecidos.

#### 3. Procedimiento de actuación e investigación.

Una vez acordado el inicio de un expediente de investigación, el Órgano de Cumplimiento deberá instruir el procedimiento de investigación atendiendo a los principios y garantías recogidos en la Política General del Canal Ético.

#### 4. Conclusión.

Una vez finalizada la investigación, el Órgano de Cumplimiento emitirá un Informe de conclusiones que deberá ser remitido al Consejo de Administración para que tome una decisión sobre las medidas correctivas propuestas.

1 

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

2 

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

3 

Elaboración de informe sobre la resolución o procedimiento de la notificación

4 

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



## Modelo de Protección de datos y Privacidad

En Grupo Piñero, reconocemos la importancia de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que nos confían, en cumplimiento con las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables y estamos comprometidos con la protección de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Nuestras políticas de privacidad se basan en los principios fundamentales de licitud, lealtad, transparencia, imitación de la finalidad, minimización de los datos, exactitud, limitación del plazo de conservación, integridad y confidencialidad y responsabilidad proactiva.

Continuamos con el apoyo de la herramienta "Privacy manager", que permite al Delegado del Protección de Datos ([dpd.privacy@grupo-pinero.com](mailto:dpd.privacy@grupo-pinero.com)), contar con una herramienta que permite disponer de modelo de gestión de privacidad centralizado.

Igualmente, durante este año, se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de todos los puntos detectados en la auditoría realizada en central en el año anterior, con el fin de abordar cualquier área de mejora identificada y fortalecer nuestra gestión de la protección de datos.

Además, avanzando en nuestro compromiso de mejora continua, hemos realizado una auditoría externa de nuestros hoteles de caribe, para garantizar la coherencia y eficacia de nuestras prácticas de protección de datos en todas las áreas de nuestros hoteles.

Para seguir promoviendo la concienciación sobre la importancia de la privacidad de datos, hemos implementado actividades de sensibilización y un curso especializado para nuestros colaboradores. Estas iniciativas buscan informar y educar sobre conceptos básicos de privacidad, proporcionando herramientas y conocimientos necesarios para cumplir con las mejores prácticas en materia de protección de datos y fortalecer nuestra cultura de privacidad.

Estamos comprometidos con la mejora continua en este ámbito y seguiremos trabajando para garantizar la protección de los datos personales de todas las partes interesadas en nuestra empresa.



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

Política	Descripción	Grupos de interés
Política de Sostenibilidad	Fija los principios generales que permiten asegurar un modelo de gestión ético y responsable.	      
Política Ambiental	Establece las pautas a seguir en el ejercicio de la actividad, prestando especial atención a la dimensión medioambiental y a una gestión eficiente, responsable y sostenible.	      
Política de Protección Social y Cultural	Determina los principios básicos para garantizar el respeto a los trabajadores, al entorno y a la comunidad local.	      
Política de compras y contratación de servicios	Establece los compromisos para la homologación de proveedores y compras sostenibles.	      
Política de Seguridad, Salud y Bienestar	Recoge los objetivos y compromisos del grupo en materia de Prevención de riesgos laborales.	      
Política de Calidad	Establece los estándares a seguir por todos los colaboradores del grupo para asegurar la excelencia en todos los servicios.	      
Política de Derechos Humanos	Recoge en un solo documento todos los principios, pautas y compromisos que viene asumiendo el grupo a lo largo de su historia en materia de protección y defensa de los derechos humanos.	      
Política contra la explotación laboral, el maltrato, el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes	Determina los principios básicos para garantizar el respeto de los derechos laborales de las personas.	      
Política de igualdad de oportunidades, diversidad, equidad e inclusión	Recoge los principios y valores del Código Ético, así como del resto de políticas de nuestra compañía	      



ONG's y otras entidades sin ánimo de lucro



Colaboradores y sus familias



Clientes



Accionistas



Asociaciones empresariales



Medio ambiente



Proveedores

Política	Descripción	Grupos de interés						
Código Ético	Marco de principios, valores y normas que han de servir de guía de conducta a todos los empleados del grupo.							
Política de emergencias	Fija los procedimientos a seguir ante cualquier incidente que pueda afectar a los hoteles, de manera que éste tenga una incidencia mínima o nula sobre las personas, instalaciones, medio ambiente o actividades.							
Políticas de evaluación de la satisfacción del cliente	Establece el procedimiento para la recogida, análisis y tratamiento de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.							
Política de cumplimiento	Modelo de Compliance. Desarrolla los principios y directrices generales de actuación en materia de cumplimiento.							
Política de relación con los grupos de interés	Establece los procedimientos de comunicación con los grupos de interés.							
Política de protección de datos	En ellas se explicita como la organización trata los datos personales de los distintos interesados.							
Política de Recursos Humanos	Reconoce la protección de los derechos humanos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en los principales convenios de la OIT.							
Política de Seguridad y Salud Laboral	Define los compromisos para la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales, la seguridad y salud en los entornos de trabajo y de los proveedores.							
Política Anticorrupción	Establece las pautas para combatir cualquier práctica contraria a las leyes, al Código Ético, o cualquiera de sus normas internas.							
Política de Control y Gestión de Riesgos	Establece los principios básicos y el marco general de actuación para el control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la Sociedad y sus diferentes unidades de negocio.							

 ONG's y otras entidades sin ánimo de lucro
  Colaboradores y sus familias
  Clientes
  Accionistas
  Asociaciones empresariales
  Medio ambiente
  Proveedores

Durante los próximos dos años, la compañía procederá a actualizar aquellas políticas que requieran revisión debido a las nuevas exigencias regulatorias y para cumplir con los nuevos principios rectores establecidos por la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), pendiente de transposición por parte del Gobierno de España.

Grupo Piñero, en el cumplimiento de nuestros objetivos empresariales, estamos expuestos a una variedad de factores de riesgo derivados de la naturaleza de los sectores en los que operamos, de los países en los que se ubican nuestras actividades, así como de los diversos marcos regulatorios a los que estamos sujetos.

El año pasado, el modelo de gestión de riesgos de la compañía fue fortalecido mediante la revisión y aprobación de la política de gestión de riesgos por el Consejo de Administración, así como la incorporación de nuevas posiciones ejecutivas para mejorar el control y la gestión de riesgos, y la sensibilización de los directivos de los negocios.

Durante el año 2024, hemos continuado trabajando en la implementación de mejoras para asegurar una gestión eficaz y proactiva de los riesgos.

Las principales actuaciones sobre los riesgos se centran en el desarrollo de planes de acción y controles para reducir la exposición a dichos riesgos.

## Globales

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

- Políticos
- Catástrofes
- Comunicación con la comunidad local

## Cumplimiento

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

- Riesgos legales y fiscales

## Tecnológicos - Innovación

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

- Sistemas de información y Ciberataque
- Riesgos tecnológicos
- Patrones de movilidad

## Negocio

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

- Competencia
- Mercado
- Ubicación de la actividad

## Operativos

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

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

## Financieros - Operacionales

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

- Tipo de cambio
- Tipo de interés
- Inflación
- Liquidez
- Reorganización societaria
- Crédito y contraparte





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

Anualmente se identifican riesgos emergentes a nivel mundial. En el año 2024, entre los riesgos más acuciantes, se encuentran el clima extremo, la desinformación generada por la IA, la crisis del coste de vida y los conflictos armados entre estados. Según el Foro Económico Mundial, estos mismos factores, junto con la crisis climática y la desinformación, influirán significativamente en la agenda de riesgos globales en 2025. Particularmente en España, la escasez de agua es uno de los riesgos más importantes.

## Modelo de Gestión de Riesgos

El modelo de gestión de riesgos de Grupo Piñero incorpora políticas y procedimientos que ayudarán en los próximos ejercicios a alcanzar nuestros objetivos estratégicos con un mayor grado de certidumbre.

Este año 2024, como en años anteriores, se ha iniciado una evaluación en profundidad de todos aquellos riesgos relevantes que pudieran afectar a la consecución de las líneas estratégicas, revisando los controles asociados y evaluando la efectividad de estos, para que su gestión se encuentre dentro del apetito y niveles de tolerancia definidos.

La gestión de riesgos es un proceso continuo que busca identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos que pueden afectar a nuestros objetivos. Para ello dedicamos recursos tanto internos como externos que nos ayudan a alinear los diferentes proyectos de gestión de riesgos de carácter más específico (Riesgos ESG, Prevención de Riesgos Laborales, Riesgos Penales, Seguridad física, Ciberseguridad, Reputacionales y Crisis, Control interno financiero...), con nuestro marco global.

La función de auditoría interna facilita este proceso de alineamiento y supervisa la gestión para que exista una metodología compartida entre todas las áreas con responsabilidad directa en actividades que necesitan una monitorización de riesgos permanente.

# 08 ANEXOS



GRUPO PIÑERO

Anexo I - Información Fiscal

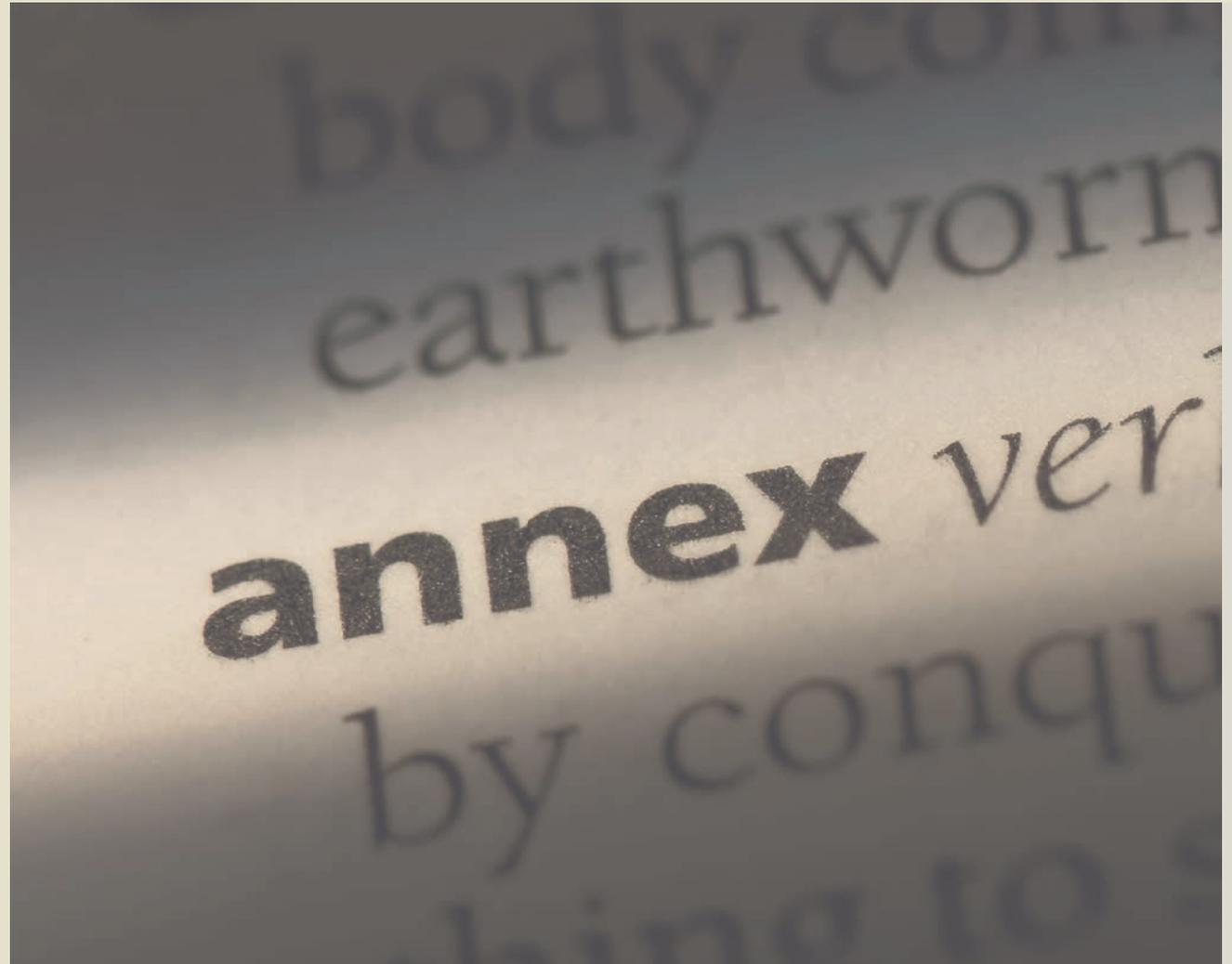
Anexo II - Certificaciones de Sostenibilidad

Anexo III - Tablas de RR.HH

Anexo IV - Acerca de esta memoria

Anexo V - Índice de contenidos GRI

Anexo VI - Contenidos del EINF



Resumen por país	
País	Importe impuestos pagados
Argentina	927,02 €
España	-1.510.591,78 €
Portugal	3.868,80 €
Suiza	3.101.649,05 €
Jamaica	58.451,67 €
Mexico	2.523.485,81 €
República Dominicana	3.989.718,84 €
Luxemburgo	22.590,00 €
Estados Unidos	668.447,09 €
<b>Total</b>	<b>8.858.546,49 €</b>



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

Las tablas de plantilla de personal incluidas en este informe hacen referencia únicamente a los principales países donde la organización tiene una presencia significativa. Con el fin de mejorar la claridad y la relevancia de la información, se ha optado por no detallar aquellos países cuya plantilla es mínima o residual.

## 1 - Datos de la plantilla

La plantilla total media de Grupo Piñero del ejercicio 2024 es la siguiente:

	Número de personas	Composición porcentual
Hombres	9.898	60,85%
Mujeres	6.370	39,15%
<b>Total</b>	<b>16.268</b>	<b>100,00%</b>

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	72,07%	27,93%	100,00%
Mandos intermedios	68,84%	31,16%	100,00%
Personal base	59,06%	40,94%	100,00%
<b>Total</b>	<b>60,85%</b>	<b>39,15%</b>	<b>100,00%</b>

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

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

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	307	119	426
Mandos intermedios	1.659	751	2.410
Personal base	7.933	5.499	13.432
<b>Total</b>	<b>9.899</b>	<b>6.369</b>	<b>16.268</b>

La composición de la plantilla media del ejercicio 2024 por sexo y edad es la siguiente

	2024 - Plantilla			2024 - Porcentaje		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 25 años	2.146	1.244	3.390	63,30%	36,70%	100,00%
Entre 25 y 35 años	3.640	2.389	6.028	60,38%	39,62%	100,00%
Entre 35 y 45 años	2.340	1.605	3.945	59,31%	40,69%	100,00%
Entre 45 y 55 años	1.289	858	2.147	60,04%	39,96%	100,00%
Entre 55 y 65 años	420	244	664	63,27%	36,73%	100,00%
Más de 65 años	64	30	93	68,37%	31,63%	100,00%
<b>Total plantilla media</b>	<b>9.899</b>	<b>6.369</b>	<b>16.268</b>	<b>60,85%</b>	<b>39,15%</b>	<b>100,00%</b>

La plantilla media por sexo, edad y clasificación profesional en el ejercicio 2024 es la siguiente

	Hombres							Mujeres						
	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	56 a 65	> 65	Total	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	56 a 65	>65	Total
Dirección	1	55	123	94	32	2	307	0	15	46	45	14	0	119
Mandos intermedios	107	538	537	349	111	16	1.659	51	243	272	138	44	3	751
Personal base	2.038	3.047	1.680	845	276	46	7.933	1.193	2.131	1.287	675	186	27	5.499
<b>Total plantilla media</b>	<b>2.146</b>	<b>3.640</b>	<b>2.340</b>	<b>1.289</b>	<b>420</b>	<b>64</b>	<b>9.899</b>	<b>1.244</b>	<b>2.389</b>	<b>1.605</b>	<b>858</b>	<b>244</b>	<b>30</b>	<b>6.369</b>

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

2024 - Plantilla Media			
	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	66	57	123
Mandos intermedios	148	94	243
Personal base	775	913	1.688
<b>Total España</b>	<b>989</b>	<b>1.064</b>	<b>2.054</b>
Dirección	170	41	211
Mandos intermedios	994	372	1.366
Personal base	4.340	2.613	6.954
<b>Total República Dominicana</b>	<b>5.504</b>	<b>3.026</b>	<b>8.531</b>
Dirección	59	16	75
Mandos intermedios	342	147	488
Personal base	1.980	1.055	3.035
<b>Total México</b>	<b>2.380</b>	<b>1.218</b>	<b>3.598</b>
Dirección	12	5	17
Mandos intermedios	175	138	313
Personal base	838	918	1.756
<b>Total Jamaica</b>	<b>1.025</b>	<b>1.061</b>	<b>2.086</b>
Dirección	307	119	426
Mandos intermedios	1.659	751	2.410
Personal base	7.933	5.499	13.432
<b>Total</b>	<b>9.899</b>	<b>6.369</b>	<b>16.268</b>

La composición de la plantilla media del Grupo por zona geográfica en la que desarrolla sus actividades en el ejercicio 2024 es la siguiente:

Número personas			
Zona geográfica	Hombres	Mujeres	Total
España	989	1.064	2.054
República Dominicana	5.504	3.026	8.531
México	2.380	1.218	3.598
Jamaica	1.025	1.061	2.086
<b>Total</b>	<b>9.899</b>	<b>6.369</b>	<b>16.268</b>

La composición porcentual de la plantilla de personal del ejercicio 2024 por zona geográfica es la siguiente:

Porcentaje sobre total			
Zona geográfica	Hombres	Mujeres	Total
España	6,08%	6,54%	12,62%
República Dominicana	33,83%	18,60%	52,44%
México	14,63%	7,48%	22,12%
Jamaica	6,30%	6,52%	12,82%
<b>Total</b>	<b>60,85%</b>	<b>39,15%</b>	<b>100,00%</b>

## 2 - Contratos de trabajo y despidos

Plantilla media del ejercicio 2024 distribuida por sexo y tipo de contrato de trabajo:

Tipo de contrato	Sexo	Plantilla media	Composición porcentual
Indefinido	Hombre	8.125	49,94%
	Mujer	4.919	30,24%
	Totales	13.044	80,18%
Eventual	Hombre	1.773	10,90%
	Mujer	1.450	8,92%
	Totales	3.224	19,82%
<b>Total</b>		<b>16.268</b>	<b>100,00%</b>

En el ejercicio 2024, el promedio de la plantilla fija en Grupo Piñero es del 80,18%.

Promedio anual de plantilla por sexo y edad y clasificación profesional:

Sexo	Hombre						Mujer					
	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Total
Dirección	1	55	123	94	34	308	0	15	46	45	14	120
Mandos intermedios	107	538	537	349	128	1.659	51	243	272	138	47	751
Personal base	2.038	3.047	1.680	845	322	7.932	1.193	2.131	1.287	675	212	5.498
<b>Total plantilla media</b>	<b>2.146</b>	<b>3.640</b>	<b>2.340</b>	<b>1.289</b>	<b>484</b>	<b>9.899</b>	<b>1.244</b>	<b>2.389</b>	<b>1.605</b>	<b>858</b>	<b>273</b>	<b>6.369</b>

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2024:

		2024 Plantilla					
Sexo	Categoría Profesional	Eventual	Indefinido	Total	Eventual	Indefinido	Total
Hombres	Dirección	22	268	291	0,14%	1,65%	1,79%
	Mandos intermedios	174	1.506	1.679	1,07%	9,26%	10,32%
	Personal base	1.578	6.351	7.928	9,70%	39,04%	48,74%
	<b>Total hombres</b>	<b>1.773</b>	<b>8.125</b>	<b>9.898</b>	<b>10,90%</b>	<b>49,94%</b>	<b>60,85%</b>
Mujeres	Dirección	6	109	115	0,04%	0,67%	0,71%
	Mandos intermedios	105	671	776	0,65%	4,13%	4,77%
	Personal base	1.339	4.139	5.479	8,23%	25,44%	33,68%
	<b>Total mujeres</b>	<b>1.450</b>	<b>4.919</b>	<b>6.370</b>	<b>8,92%</b>	<b>30,24%</b>	<b>39,15%</b>
<b>Total</b>		<b>3.224</b>	<b>13.044</b>	<b>16.268</b>	<b>19,82%</b>	<b>80,18%</b>	<b>100,00%</b>

La composición del número de despidos habidos en el ejercicio 2024 por sexo, franja de edad y clasificación profesional es la siguiente:

		18-25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	> 55 años	Total
Dirección	Hombre	0	8	12	11	3	34
	Mujer	0	0	2	3	0	5
Mandos intermedios	Hombre	23	74	72	36	6	211
	Mujer	6	31	29	17	4	87
Personal base	Hombre	607	647	281	89	32	1.656
	Mujer	309	320	144	69	21	863
<b>Total</b>		<b>945</b>	<b>1.080</b>	<b>540</b>	<b>225</b>	<b>66</b>	<b>2.856</b>

### 3 - Remuneraciones

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional en el ejercicio 2024:

	Euros brutos anuales		
1. Promedio global	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	44.735	51.520	48.127
Mandos intermedios	11.795	13.218	12.507
Personal base	6.598	7.332	6.965

	Euros brutos anuales		
2. España	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	79.210	64.361	72.298
Mandos intermedios	37.928	37.447	37.741
Personal base	23.312	22.595	22.924

	Euros brutos anuales		
3. Área Caribe	Hombres	Mujeres	Total
<b>República Dominicana</b>			
Dirección	31.573	39.877	33.184
Mandos intermedios	7.718	8.924	8.047
Personal base	4.189	3.971	4.107
<b>México</b>			
Dirección	47.916	43.754	47.019
Mandos intermedios	14.449	14.637	14.506
Personal base	6.836	6.468	6.708
<b>Jamaica</b>			
Dirección	27.799	23.966	26.733
Mandos intermedios	7.594	6.745	7.220
Personal base	3.056	2.713	2.876
<b>Área Caribe</b>			
Dirección	35.369	39.667	37.518
Mandos intermedios	9.227	9.741	9.484
Personal base	4.789	4.294	4.541

Remuneración media por edad y clasificación profesional

1. Global	Euros brutos anuales – franja de edad					
	- de 25	25-35	35-45	45-55	55-65	+ de 65
Dirección	7.726	30.180	42.081	51.976	62.411	27.653
Mandos intermedios	9.858	15.077	17.953	18.157	17.689	14.605
Personal base	8.317	9.142	9.329	9.538	9.696	9.702

2. España	Euros brutos anuales – franja de edad					
	- de 25	25-35	35-45	45-55	55-65	+ de 65
Dirección	25.716	40.821	57.389	80.923	77.322	75.000
Mandos intermedios	21.122	33.961	38.242	38.417	38.967	35.907
Personal base	21.047	22.726	22.795	23.330	23.833	25.245

3. Área Caribe	Euros brutos anuales – franja de edad					
	- de 25	25-35	35-45	45-55	55-65	+ de 65
<b>Rep. Dominicana</b>						
Dirección	5.187	24.682	35.344	34.663	37.511	35.611
Mandos intermedios	5.118	7.216	8.824	9.042	8.423	8.578
Personal base	3.681	4.128	4.391	4.613	4.598	3.832
<b>México</b>						
Dirección	0	31.260	46.831	66.998	129.345	0
Mandos intermedios	9.175	13.127	16.232	17.152	16.035	9.131
Personal base	5.907	6.852	6.969	7.226	7.601	6.770
<b>Jamaica</b>						
Dirección	0	23.958	28.758	25.321	5.465	0
Mandos intermedios	4.018	6.004	8.514	8.017	7.332	4.802
Personal base	2.632	2.863	3.162	2.984	2.751	2.962

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

Zona geográfica	Euros	Composición porcentual
España	56.730,05	40%
República Dominicana	46.554,97	33%
México	30.971,01	22%
Jamaica	7.768,49	5%
<b>Total</b>	<b>142.024,52</b>	<b>100%</b>

#### 4 - Discapacidad

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

	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	2	2	4	2	2	4
Mandos intermedios	1	0	1	1	0	1
Resto de personal	23	18	41	15	7	22
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>27</b>

% discapacitados sobre total trabajadores **0,28%**

#### 5 - Número de horas de absentismo

Las jornadas de absentismo del ejercicio 2024 en las sociedades españolas han ascendido a 130.037 jornadas equivalentes a 1.040.292,5 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2024 un 17,34%.

A nivel global y considerando tanto España como Caribe, las jornadas de absentismo han ascendido a 304.468 jornadas equivalentes a 2.435.740,5 horas, siendo la tasa de absentismo del ejercicio 2024 un 5,13%

### 6 - Salud y Seguridad del Trabajo Programa “Empresa Saludable”

Las iniciativas relacionadas con empresa saludable, para lo que se ha invertido más de 31.379 euros con el siguiente desglose:

Durante el ejercicio 2024 se han realizado diversas actividades y cursos formativos en relación con la empresa saludable, siendo los asistentes a los mismos y el coste incurrido el siguiente:

	Euros	Asistentes	Horas
Eficacia Profesional	-	63	30
Hábitos Saludables	3.067	2.412	3.318
Seguridad y Salud Laboral	6.095	2.734	4.562
Días Mundiales	-	646	1.415
<b>Total</b>	<b>9.162</b>	<b>5.855</b>	<b>9.325</b>

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

	Euros	Asistentes	Horas
España	9.162	492	605
República Dominicana	-	1.078	3.420
México	-	2.437	4.253
Jamaica	-	1.848	1.047
<b>Total</b>	<b>9.162</b>	<b>5.855</b>	<b>9.325</b>

### 7 - Siniestralidad

En 2024 se registraron un total de 1.390 accidentes, siendo 1.257 leves - 118 graves y 15 muy graves, pero ninguno mortal. Esto supone un promedio mensual de 115,8.

Para el colectivo femenino es un 51% de esos accidentes, alcanzando 712 accidentes, con un promedio mensual de 59,3. La distribución por tipo de gravedad es 641 leves - 64 graves y 7 muy grave.

Para el colectivo masculino es un 49% de esos accidentes, alcanzando 678 accidentes, con un promedio mensual de 56,5. La distribución por tipo de gravedad es 616 leves - 54 graves y 8 muy grave.

El número de accidentes con baja corresponde a 133 (118 graves y 15 muy graves).

Para el colectivo femenino son 71 (64 graves y 7 muy graves).

Para el colectivo masculino son 62 (54 graves y 8 muy graves).

	Incidentes	Leve	Grave	Muy grave
España	141	140	1	0
República Dominicana	548	499	41	8
México	463	456	6	1
Jamaica	238	162	70	6
<b>Total</b>	<b>1.390</b>	<b>1.257</b>	<b>118</b>	<b>15</b>

**En el ejercicio 2024 no ha sucedido accidente laboral alguno que haya generado muerte de empleados.**

### 8- Formación

En el ejercicio 2024 los cursos impartidos y el número de personas que han asistido de prevención de riesgos laborales son los siguientes:

	Prevención de riesgos	Total 2024
Número de cursos	2.052	14.216
Número de horas impartidas	20.832	181.619
Número de asistentes	11.875	104.081

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

	Asistentes			
	Nº acciones formativas	Hombres	Mujeres	Total
España	1.646	2.046	2.144	4.190
República Dominicana	4.619	24.050	18.850	42.900
México	5.561	19.829	10.287	30.116
Jamaica	2.390	10.484	16.391	26.875
<b>Total</b>	<b>14.216</b>	<b>56.409</b>	<b>47.672</b>	<b>104.081</b>

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

	Asistentes				
	Nº acciones formativas	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
España	1.646	304	1.274	2.612	4.190
República Dominicana	4.619	1.829	5.903	35.168	42.900
México	5.561	266	1.647	28.203	30.116
Jamaica	2.390	83	364	26.428	26.875
<b>Total</b>	<b>14.216</b>	<b>2.482</b>	<b>9.188</b>	<b>92.411</b>	<b>104.081</b>

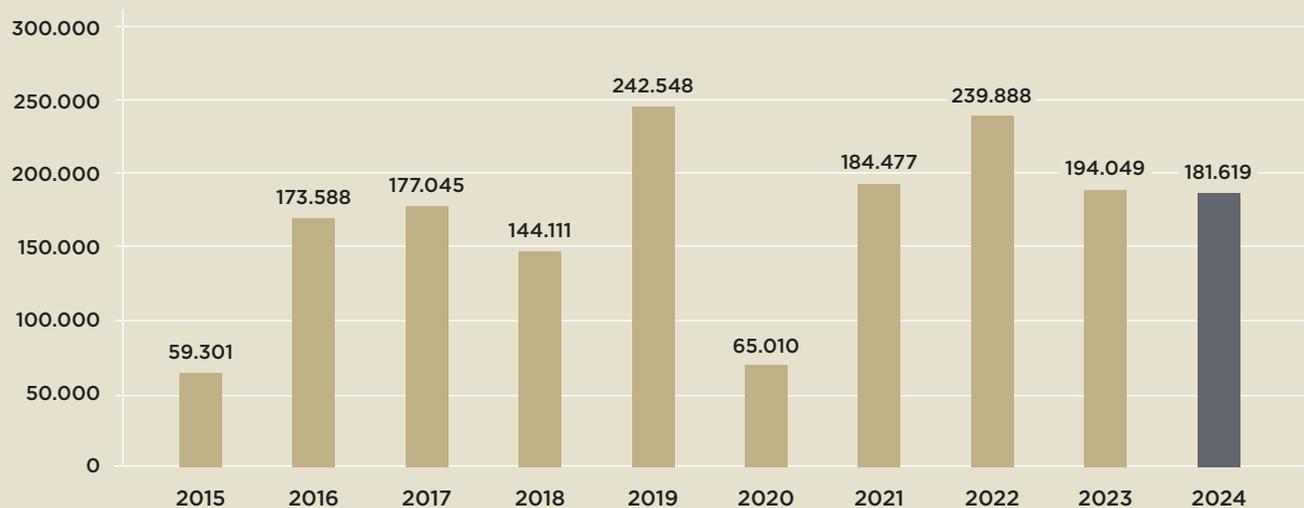
El número de horas de formación impartidas por destino del grupo por sexo

	Horas formación impartidas			
	Nº acciones formativas	Hombres	Mujeres	Total
España	1.646	6.778	10.256	17.034
República Dominicana	4.619	54.934	37.118	92.052
México	5.561	31.001	16.432	47.433
Jamaica	2.390	10.916	14.184	25.100
<b>Total</b>	<b>18.866</b>	<b>103.629</b>	<b>77.990</b>	<b>181.619</b>

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

	Horas formación impartidas			
	Directivos	Mandos intermedios	Personal base	Total
España	1.062	6.035	9.936	17.033
República Dominicana	4.947	14.572	72.533	92.052
México	1.584	5.702	40.147	47.433
Jamaica	316	1.107	23.678	25.101
<b>Total</b>	<b>7.908</b>	<b>27.417</b>	<b>146.294</b>	<b>181.619</b>

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



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

Adicionalmente, en Grupo Piñero estamos trabajando en la alineación de nuestro reporte con la nueva Directiva Europea de divulgación de información empresarial sobre sostenibilidad (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD por sus siglas en inglés). Esta nueva directiva europea tiene como objetivo homogeneizar la información de sostenibilidad divulgada por las empresas, equiparando la información sobre sostenibilidad con la información financiera, así como dar respuesta a los requerimientos de información de los diferentes grupos de interés.

En este contexto, estamos analizando el nivel de divulgación requerido conforme a los nuevos estándares European Sustainability Reporting Standards (ESRS), desarrollados por el Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG, por sus siglas en inglés) y que marcan las bases comunes de presentación de información. La adopción común de estos estándares permitirá mejorar la transparencia y comparabilidad entre los informes de sostenibilidad, proporcionando más claridad al mercado.

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

de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

El informe es anual, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

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

**Email: [adeltoro@grupo-pinero.com](mailto:adeltoro@grupo-pinero.com)**





**MOORE IBERGRUP AUDITORES**  
C/ Monsenyor Palmer 2, 4L  
07014 Palma de Mallorca (España)

T +34 971 76 38 44  
F +34 971 76 06 26

[www.moore.es](http://www.moore.es)

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE  
LEVANTUR, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2024**

**A los Accionistas de Levantur, S.A.:**

hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Sostenibilidad adjunta (en adelante, la Memoria) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de Levantur, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y Sociedades dependientes (en adelante, el Grupo).

**Responsabilidad de los Administradores**

La formulación de la Memoria de Sostenibilidad del Grupo, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante. La Memoria de Sostenibilidad se ha preparado siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo V. "Índice de contenidos GRI" de la citada Memoria de Sostenibilidad.

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

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

**Nuestra independencia y control de calidad**

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

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

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

**Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

Firma independiente  
Miembro de MOORE  
GLOBAL NETWORK  
LIMITED

Moore Ibergrup Auditores, S.A.P. CIF A-46752374  
REGISTRO MERCANTIL DE VALENCIA TOMO 9365, LIBRO 6647,  
FOLIO 162, SECCIÓN 8ª, HOJA V3855, INSCRIPCIÓN 24ª  
INSCRITA EN EL R.O.A.C. CON EL Nº 5-0639

1



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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 3.3. "Análisis de materialidad" de la citada Memoria de Sostenibilidad.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

#### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que la Memoria de Sostenibilidad de Levantur, S.A. y Sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo V. "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Moore Ibergrup Auditores, S.A.P.

Francisco Díaz Torren  
Socio

Palma de Mallorca, 30 de julio de 2025

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>			
<b>Perfil de la organización</b>			
102-1 Nombre de la organización	Portada, contraportada	1, 133	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2	7-14	
102-3 Ubicación de la sede	7.2, contraportada	95,133	
102-4 Ubicación de las operaciones	2.3	15	
102-5 Propiedad y forma jurídica	7.2	95	
102-6 Mercados servidos			
102-7 Tamaño de la organización	2.6	20	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-55	
102-9 Cadena de suministro	4.2	56-58	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6	24-27, 40-45	
102-12 Iniciativas externas	3.4, 3.5, 3.6	42-45	
102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	66	
<b>Estrategia</b>			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7.2	95-96	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	102-103	
<b>Ética e integridad</b>			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.7, 3.1, 7.3	21-22, 24-27, 97-99	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones Éticas	7.3	97-99	
<b>Gobernanza</b>			
102-18 Estructura de gobierno	7.1, 7.2	94-96	
102-19 Delegación de autoridad	7.2	95-96	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.1, 7.2	24-27, 95-96	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.2, 3.3	28-39	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	7.2	95-96	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7.2	95-96	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	7.2	95-96	
102-25 Conflictos de intereses	7.3	97-99	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	7.2, 7.4	95-96, 100-101	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
<b>Gobernanza</b>			
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	7.2	95-96	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	7.2	95-96	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	3.3	40-41	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7.5	102-103	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.6	45	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3.1	27	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
102-40 Lista de grupos de interés	3.2, 4.3	29, 65	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	4.1	51	
102-42 Identificación y selección grupos de interés	3.2, 3.3	28-39	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.2, 3.3	28-39	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 6.1	28-39, 48-67, 70-78, 86-90	
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.2	7-14	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	3.3	40-41	
102-47 Lista de temas materiales	3.3	40-41	
102-48 Reexpresión de la información	Anexo IV	116	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Anexo IV	116	
102-50 Periodo objeto del informe	Anexo IV	116	
102-51 Fecha del último informe	Anexo IV	116	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anexo IV	116	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo IV	116	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Anexo IV	116	
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo V	119-122	
102-56 Verificación externa			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	3.3	40-41	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	24-27, 86-91, 95-96	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.6, 3.6	20, 45	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.6	20	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	70-77	
<b>GRI 202: Presencia en el mercado</b>			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo III	111-115	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Anexo III	108-111	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>			
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	2.6	20	
<b>GRI 204: Prácticas de compras</b>			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	57	
<b>GRI 205: Lucha contra la corrupción</b>			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	7.3	97-99	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.1	54	
<b>GRI 301: Materiales</b>			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	5.1	73	
301-2 Insumos reciclados	5.1	73	
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.1	73	
<b>GRI 302: Energía</b>			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	2.6, 5.1	20, 71	
302-3 Intensidad energética	2.6, 5.1	20, 71	
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	2.6, 5.1	20, 71	
<b>GRI 303: Agua</b>			
303-1 Extracción de agua por fuente	2.6, 5.1	20, 75	
<b>GRI 304: Biodiversidad</b>			
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5.1	70-83	
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	5.1	70-83	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5.1	70-83	
<b>GRI 305: Emisiones</b>			
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	2.6, 5.1	20, 72	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 72	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 72	

Indicadores	Apartado de la Memoria	Página	Observaciones
<b>GRI 306: Vertidos y residuos</b>			
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	2.6, 5.1	20, 72	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores</b>			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.2	56-58	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	4.2	56-58	
<b>GRI 401: Empleo</b>			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo III	108-115	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	2.6, 4.1	20, 54	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	4.1	54	
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1	54	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	Anexo III	108-115	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo III	108-115	
<b>GRI 406: No discriminación</b>			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.3	98	
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3	59-67	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.2	56-58	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	4.2	56-58	
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.1	86-92	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	86-92	
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7.3	98	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Modelo de Negocio</b>				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2	7-14
		GRI 102-4 Localización de las actividades	2.3	15
		GRI 102-6 Mercados servidos		
		GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	2.6	20
		GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	102-103
<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 7.2 7.3,	27, 95-96, 99
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	102-103
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	70-83
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	102-103
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3	40-41
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1,	24-27, 48-55
		GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3	40-41

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
General	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.1, 4.1	24-27, 48-55
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)		
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI		
		GRI 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua		
		GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada		
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	5.1	73
		GRI 301-2 Insumos reciclados	5.1	73
		GRI 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.1	73
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización		
		GRI 302-3 Intensidad energética	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	2.6, 5.1	20, 71

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.6, 5.1	20, 71
		GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 71
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7.5	102-103
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.1	70-77
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.6, 5.1	20, 71
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	5.1	70-83
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5.1	70-83
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5.1	70-83
		GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 102-35 Políticas de retribución	Anexo III	108-115

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	102-103
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización (parcial)	4.1	48-55
		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-55
		GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (parcial)	4.1	48-55
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-55
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores (recalculo)	4.1	48-55
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (parcial)	Anexo III	108-115
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (ajustado)	Anexo III	108-115
	Brecha Salarial	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (ajustado)	Anexo III	1108-115
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo III	108-115
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35 Políticas de retribución		No reportado
GRI 102-36 Proceso para la determinación de la retribución			No reportado	
Implantación de medidas de desconexión laboral	Información cualitativa sobre medidas implantadas		No reportado	
Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (parcial)	Anexo III	108-115	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>				
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1	48-55
		No incluido en GRI el tipo de pausas y descansos en la jornada laboral, que habrá que añadir, cuando sea material		No reportado
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (parcial)	Anexo III	108-115
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (parcial)		No reportado
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No reportado
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.2, 3.3	28-41
		GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		No reportado
		GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		No reportado
		GRI 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		No reportado
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	4.1	48-55
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado (parcial)	2.6, 4.1	20, 48-55
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>				
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1	54-55
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas				
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	7.3	97-99
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	102-103
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>				
Derechos Humanos	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		El Grupo Piñero no tiene
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	7.3	97-99
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		En el ejercicio 2024 no ha habido ningún incumplimiento relacionado con leyes y normativas en los ámbitos social y económico
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96	
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción		
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	102-103
		GRI 205-1 Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	7.3	97-99

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>				
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.6	20
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	48-55, 70-77, 86-92
		GRI 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		
<b>Información sobre la sociedad</b>				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	7.5	102-103
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No reportado
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	48-55, 70-77, 86-92
		GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.2	56-58
		GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (parcial)	4.3	59-67
		GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Información sobre la sociedad</b>				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No reportado
		GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No reportado
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	48-55, 70-77. 86-92
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	4.1, 5.1, 6.1	48-55, 70-77. 86-92
		GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	4.3	59-67
		GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	4.3	59-67
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	4.3	59-67
		GRI 203-1 Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo		No reportado
		GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido (Inversiones en la Comunidad)	2.6	20
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 102-9 Cadena de suministro	4.2	56-58
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.2	56-58
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.2	56-58
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	4.2	56-58
		GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4.2	56-58

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar GRI vinculado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Información sobre la sociedad</b>				
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.2	56-58
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.2	56-58
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	4.2	56-58
		GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	4.2	56-58
		GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	4.2	56-58
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.1	86-88
		GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1	86-88
		GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios (parcial)		No aplica
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución)	7.3	97-99
		GRI 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1, 6.1, 7.2	27, 86-92, 95-96
		GRI 418-1 Denuncias fundamentadas relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.		En el ejercicio 2024 no ha habido denuncias relacionadas
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I	106
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I	106
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		No reportado

## Información corporativa y contactos

### Sede corporativa:

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

### ESG

[adeltoro@grupo-pinero.com](mailto:adeltoro@grupo-pinero.com)

