



Peñarroya

Memoria de sostenibilidad 2015



Índice

01

Introducción

02

Mensaje De La Presidenta

03

Gobierno Corporativo

04

¿ Quienes Somos?

05

Compromiso con nuestros grupos de
interés

06

Dimension Economica

07

Dimension Social

08

Dimension Medioambiental

09

Premios Y Reconocimientos

10

Informe



01

Introducción

01

Introducción

Alcanzar la sostenibilidad supone para una organización encontrar el equilibrio entre las necesidades económicas, sociales y ambientales actuales. En términos prácticos, dirigir todos los esfuerzos en aras a la sostenibilidad: Buen clima laboral, contribución al desarrollo socioeconómico de la comunidad, ofertar productos y servicios de calidad a los clientes, preservar el entorno natural más inmediato y tener un balance saneado.

No podemos obviar que el crecimiento sostenible se ha vuelto un requisito central para la mayoría de los consumidores y una gran mayoría de ellos quieren saber que su elección recae en una empresa que incorpora valores alineados con esa filosofía como base de su funcionamiento.

Los clientes quieren tener proveedores fiables y responsables con la calidad de sus productos y servicios. Los proveedores pretenden vender a un cliente que compre de forma continuada y que pague puntualmente. De ahí que podamos afirmar con convicción, que sólo aquellas organizaciones con altos resultados económicos, y altos resultados sociales y medioambientales podrán ser sostenibles.

Este equilibrio sólo puede obtenerse logrando la implicación de nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores, medio ambiente y la sociedad en la identificación de los temas relevantes en la sostenibilidad de la organización y, su posterior puesta en marcha.





02

Mensaje de
la presidenta



02

Mensaje de la Presidenta

Tengo el placer de presentarles la 1º MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD de Grupo PEÑARROYA.

La presente memoria refleja el avance y consolidación de nuestro enfoque responsable y responde a nuestro compromiso y voluntad de seguir construyendo valor para la organización, sus accionistas, clientes, empleados y para la sociedad en general. La intención es realizar un ejercicio de transparencia con el que pretendemos, sobre todo, mostrar cómo hacemos las cosas en Grupo Peñarroya.

Pretendemos dar un gran paso estratégico hacia un modelo que garantice un futuro sostenible, rentable y lleno de oportunidades para el Grupo, persiguiendo sólidos progresos en todas las áreas de actuación para obtener impacto en los resultados de la organización.

Nos hemos marcado el objetivo de ser líderes en el sector turístico y garantizar la rentabilidad mediante un crecimiento sostenible. Si realmente queremos ser la empresa líder en este sector, el liderazgo social y ambiental no es opcional.

La Organización ha sabido renovarse y está demostrando sobradas capacidades para liderar este cambio con responsabilidad, transparencia, fruto de valores y creencias sólidas, decisiones valientes y el entusiasmo y esfuerzo de muchos trabajadores comprometidos.

En nombre de Grupo Peñarroya y de su Consejo de Administración, quiero agradecer a través de estas líneas el apoyo que nos han demostrado clientes, proveedores, empresas, organismos oficiales, entidades de financiación que han depositado su confianza en la organización, y muy especialmente, a todos y cada uno de nuestros trabajadores, sin cuya contribución nada sería posible.

Gracias por el compromiso mutuo que nos permite seguir trabajando por el futuro.

Josefa Peñarroya Espíldora
Presidenta Grupo Peñarroya



03

Gobierno
corporativo

Grupo Peñarroya/ Hoteles Holiday World, empresa de índole familiar, mantiene constantemente actualizado su sistema de Gobierno Corporativo, conformado por los Estatutos Sociales, las políticas corporativas, las normas internas y los restantes códigos y procedimientos internos, especialmente el protocolo de actuación familiar y las normas de empresa certificada como Familiarmente responsable (EFR), todos ellos aprobados por los órganos competentes de la Sociedad.

En su elaboración se han tenido en cuenta las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales.

estructura accionarial

A fecha 31 de diciembre de 2015
Grupo Peñarroya ostenta la
siguiente representación accionarial :

D. Cristóbal Peñarroya Sanchez
D^o Josefa Espíldora Muñoz
D^o. Josefa Peñarroya Espildora
D^o. Ana M^o Peñarroya Espildora
D^o. M^o Francisca Peñarroya Espildora
D^o. Monica Peñarroya Espildora



Miembros del consejo y comités de organización

CONSEJO DE ADMINISTRACION

El Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, que como tal fija las estrategias y directrices de gestión del grupo empresarial, y establece las bases de la organización corporativa del mismo, en orden a garantizar su mayor eficiencia.

Dentro del ámbito de sus funciones, el Consejo de Administración adopta todas las decisiones concernientes a las operaciones empresariales, financieras y de cualquier otra índole de especial trascenden-

cia para la Compañía. Igualmente, el Consejo de Administración aprueba las bases de su propia organización y funcionamiento para el mejor cumplimiento de sus funciones, y entre, las que es destacable el protocolo de actuación familiar, considerado eje fundamental para la continuidad de la organización con generaciones venideras.

A fecha 31 de Diciembre de 2015, el Consejo de Administración de Grupo Peñarroya, está compuesto por los siguientes miembros:



Presidenta

D^ª. Josefa Peñarroya Espildora

Consejero Delegado

D. Cristobal Peñarroya Sánchez

Vocales

D. Cristobal Peñarroya Sánchez

D^ª. Ana M^º. Peñarroya Espildora

D^ª. Francisca Peñarroya Espildora

D^ª. Monica Peñarroya Espildora

Secretario:

D. Francisco Espildora Muñoz





04

Quiénes
somos



Misión, visión, valores

Nuestro código de conducta confirma nuestro compromiso hacia los más altos estándares de ética y conducta de negocios.

En él quedan claramente definidos nuestros valores, los principios del negocio y el impacto que estos tienen en todos aquellos que forman parte de esta organización: personal, consumidores, proveedores, socios...

Creemos que la ética y las actividades de negocio responsables van unidas de manera natural para generar, a largo plazo, los mejores resultados para nuestra organización y todos nuestros socios comerciales.



Misión visión

Grupo Peñarroya tiene como Misión, alcanzar niveles de liderazgo en el sector turístico y de ocio tanto en el panorama nacional como internacional por diferentes motivos, por dar un servicio diferenciado y de calidad asociado a acciones responsables y a nuestra manera honesta de desempeñar nuestras actividades, consiguiendo con esto convertirnos en una marca de referencia nacional e internacional en el sector turístico y de ocio, así como asegurar nuestro éxito empresarial.

Grupo Peñarroya tiene como Visión principal

realizar una expansión sostenible dentro del territorio de la Costa del Sol, apostando por la diversificación de sus negocios encaminados hacia el ocio, el deporte, y a sectores relacionados con la salud y el bienestar de la tercera edad (Turismo de Salud y residencias sénior), realizando una búsqueda de clientes, principalmente en mercados internacionales.

El Grupo trabaja en la profesionalización de sus empresas de tal forma que le permita crecer a un riesgo bajo y mantenerse como un grupo familiar.



cultura de empresa

Inspirada en la Visión pasada, en la presente y la futura de la organización, Grupo Peñarroya ha identificado los principales *leitmotivs* que van a guiar el día a día de su modelo de gestión:

01

Clara Orientación al cliente: Nos ponemos en su lugar, y trabajamos para ofrecerle experiencias personalizadas.

02

Búsqueda constante de la Excelencia en la gestión de nuestros procesos y de nuestros sistemas de trabajo.

03

Nos mostramos flexibles y disponibles a hacer frente a las exigencias tan variables del mercado global en el que operamos.

04

Apostamos por una comunicación fluida, abierta y transparente con todos nuestros grupos de interés como manera eficiente de trabajar.

05

Entendemos que la manera de trabajar debe ser en Equipo, relación basada en el respeto y compromiso mutuo con las personas de la organización.

06

Estamos comprometidos con la Seguridad y Salud de los clientes, empleados y comunidades en las que operamos, como eje central de nuestra actividad preventiva.

Iniciativas estratégicas

El Plan Estratégico del Grupo a medio plazo se ha estructurado en base al impulso de las 4 principales líneas y perspectivas estratégicas materializadas en 11 objetivos y 60 iniciativas, cada una de las cuales lleva aparejados planes de acción, plazos, presupuestos y responsables de su puesta en marcha. Entre los principales hitos en 2015, destacan:



Optimización de ingresos

Incremento del precio medio a través de la apertura de nuevos mercados y la combinación de nuevos segmentos para vencer la estacionalidad. Mejora del ADR por medio de un nuevo planteamiento en la estrategia de precios que nos permita alcanzar un precio medio garantizando a través de mejoras en la oferta y renovación constante de sus activos.

Marca y experiencia

Posicionamiento y reconocimiento de nuestra marca en todos los mercados en los que operamos, así como de los nuevos segmentos a emprender (salud y deportivo) para una buena eficiencia en nuestra estrategia de Marketing y Comercial.



Potenciar la venta directa

Mejora del conocimiento del cliente que nos permita a través de nuestros canales directos el lanzamiento de ofertas personalizadas y captación del cliente.



04



Innovación tecnológica

Apuesta por la digitalización integral de nuestro negocio a través de los procesos comerciales, administrativos y operativos, para poder acercar las experiencias digitales al viaje del cliente, consiguiendo además, la modernización y la optimización de recursos, mejorando los sistemas de trabajo.

comprometidos con las personas de la organización

Reinventamos la Gestión de RRHH en el sector Hotelero: "EFR: sistema de Gestión de Personas". Formamos equipos cualificados y altamente profesionalizados: "programa Gestión del Desarrollo". Creamos cimientos de confianza del empleado hacia la organización: indicadores de confianza. Somos corresponsables con nuestro entorno: integración.





mas allá del ahorro y la eficiencia

Grupo Peñarroya apuesta por la innovación para desarrollar soluciones ecoeficientes. Se trata de que el cliente de Hoteles Holiday World disfrute del bienestar y de una estancia saludable, haciéndole sentir que contribuye a su vez al cuidado del planeta, trabajando en acciones vinculadas incluso a la monitorización de consumos desde su propia habitación.

06

generación de nuevas oportunidades de negocio

Como parte de la estrategia innovadora y creativa del Grupo Peñarroya, en el año 2015 se pusieron en marcha dos diferentes ideas de negocio en la Organización:

- Mondeco-Shop - Interiorismo y Decoración online,
- Catering G5 - Servicio de catering y fabricación de productos de 5ª gama.



07

En cifras



1966

Constitución (Málaga)
Cristóbal Peñarroya inicia su actividad en la construcción y promoción de viviendas.



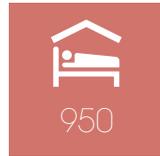
Años 70

Promociones en Fuengirola y en Málaga capital
(Barrio de la Victoria).



Años 80

Júpiter y Minerva
Benalmádena



Innovador por el diseño de exteriores y piscinas
Comienzo de la internacionalización:
británicos y nórdicos



Benal Beach
Benalmádena

Las mayores piscinas de Europa con atractivas
instalaciones propias de un parque acuático.
Apuesta por exteriores con diseños paisajísticos
tropicales





Años 90



700



c. comercial

La Reserva Marbella

Pionero en el área de Parque Natural Cabopino. Conjunto residencial con jardines tropicales, piscinas, jacuzzis al aire libre y espectaculares vistas al mar



Años 2000

Salto al negocio hotelero
1º producto Todo Incluido en la Costa del Sol
Producto diferenciador (construcción tematizada, calidad de servicios,...)



Holiday World



2004

Hotel Holiday Village



Hotel Holiday Palace



Club de playa



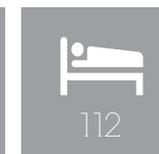
2009

Hotel Holiday Polynesia



2010

Hydros Hotel Boutique Spa & Wellness

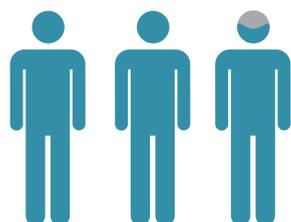


datos de interés

181.669
habitaciones ocupadas



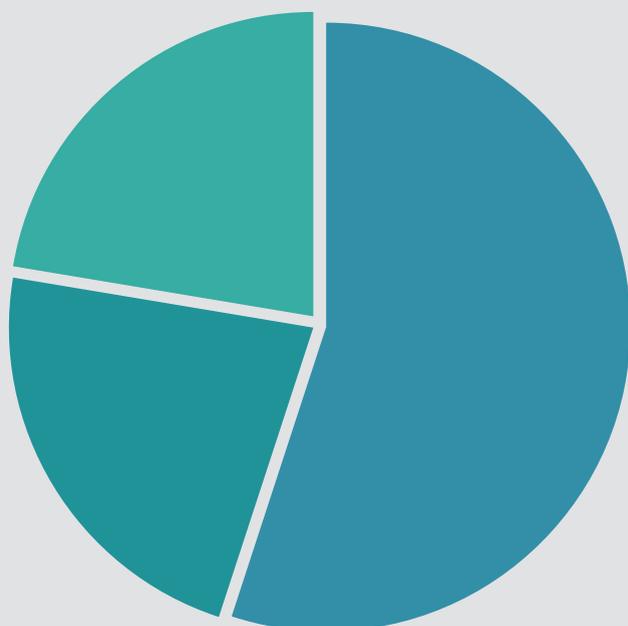
75,2%
ocupación media anual



2'9 media de personas
por habitación ocupada



5'96 días
estancia media Hw



PRINCIPALES MERCADOS

- Gran Bretaña
- España
- Internacional



05

Compromiso
con nuestros
grupos de interés

Diálogo con nuestros grupos de interés

Para dotar de transversalidad y afianzar la cultura de la responsabilidad en la organización, la relación y el compromiso con nuestros grupos de interés (accionistas, clientes, equipo humano, proveedores, medio ambiente y sociedad), son clave.

Por ello, el Comité Estratégico ha trabajado en identificar los principales siguiendo los criterios de

influencia / dependencia respecto a la organización, lo cual nos ha permitido relacionarnos y dialogar con éstos de forma más activa y poder satisfacer inquietudes y expectativas comunes.

Para ello, son fundamentales además de las reuniones, las encuestas de satisfacción y las redes sociales:



- accionistas
- equipo
- clientes
- proveedores
- sociedad
- medioambiente
- medios de comunicación



01

Accionistas

En Grupo Peñarroya sabemos que la principal fuente de financiación de la organización proviene del accionariado actual y del potencial. Por ello, defendemos una buena Dirección Corporativa para proteger este activo, a través de:

- La Continuidad del negocio, materializada en la firma de un Protocolo Familiar.
- La Transparencia y la comunicación en la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración.

Equipo

Para Grupo Peñarroya, nuestro Equipo, es uno de nuestros principales activos; por ello, se ha trabajado en mejorar la satisfacción de éstos a través de la implantación de un sistema de gestión basado en el respeto y el equilibrio, adaptado a la organización, y con el objetivo de propiciar un óptimo clima laboral.

El Sistema de Gestión EFR (Empresa Familiarmente Responsable), es un Sistema de gestión Integral de la Conciliación personal, familiar y laboral dentro del marco de la Responsabilidad Social Corporativa (Norma 1000-3, Edición 3.1). La certificación de este sistema de trabajo viene avalada por la Fundación Masfamilia y tiene el reconocimiento de "Good Practice" por la ONU, convirtiendo a nuestra organización en la primera empresa hotelera en España en obtenerlo.

02





03

Clientes

Grupo Peñarroya es una organización con clara vocación de servicio, de ahí que nuestro principal objetivo en este sentido, sea ofrecer a nuestros clientes, servicios innovadores, sostenibles y excelentes.

Ello, gracias a un sistema diseñado por procesos, gestión de la calidad y del medioambiente (ISO 9001:2008/14.001:2008/ SICTED), y a las múltiples herramientas de gestión de la satisfacción de que disponemos.

Proveedores

Para el Grupo son una parte fundamental de la cadena de valor, por lo que existe un compromiso efectivo de fomentar relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros socios comerciales y proveedores, y hacerles partícipes de un desarrollo sostenible y ético en común.

04





05

Sociedad

Grupo Peñarroya es una organización comprometida por fomentar el desarrollo social y económico de la comunidad local en la que opera, así como trabajar en el bienestar de los colectivos más desfavorecidos a través de su Acción Social.

De ahí que la colaboración con administraciones públicas, agentes sociales y entidades que desarrollan fines sociales, sean ejes de actuación del Grupo en este ámbito de la Responsabilidad Social.

Medioambiente

Como organización dedicada a la prestación de servicios turísticos, Grupo Peñarroya es consciente de que un entorno medioambiental saludable, constituye la base de los mismos y resulta esencial para el crecimiento futuro. Por ello, nos comprometemos con la sostenibilidad y la protección ambiental en todo el ciclo de negocio, desde la planificación, diseño y construcción hasta la prestación de servicios cotidianos al cliente.

06





Medios de comunicación

En una sociedad actual marcada por las TIC, los Medios de Comunicación son un grupo de interés fundamental, ya que nos permiten trasladar a la sociedad nuestras ideas e inquietudes, así como recoger las preocupaciones e inquietudes de la sociedad

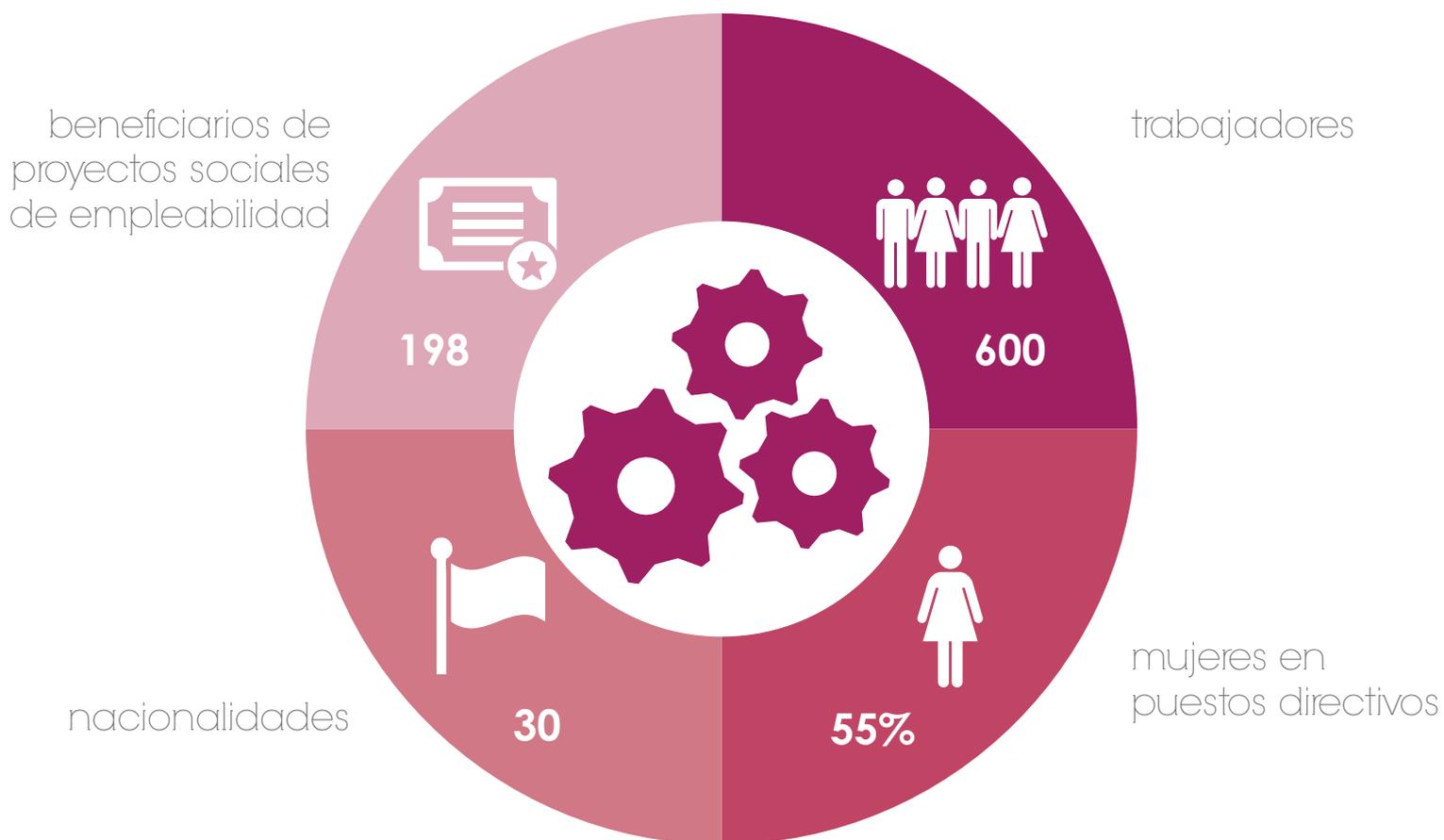
07



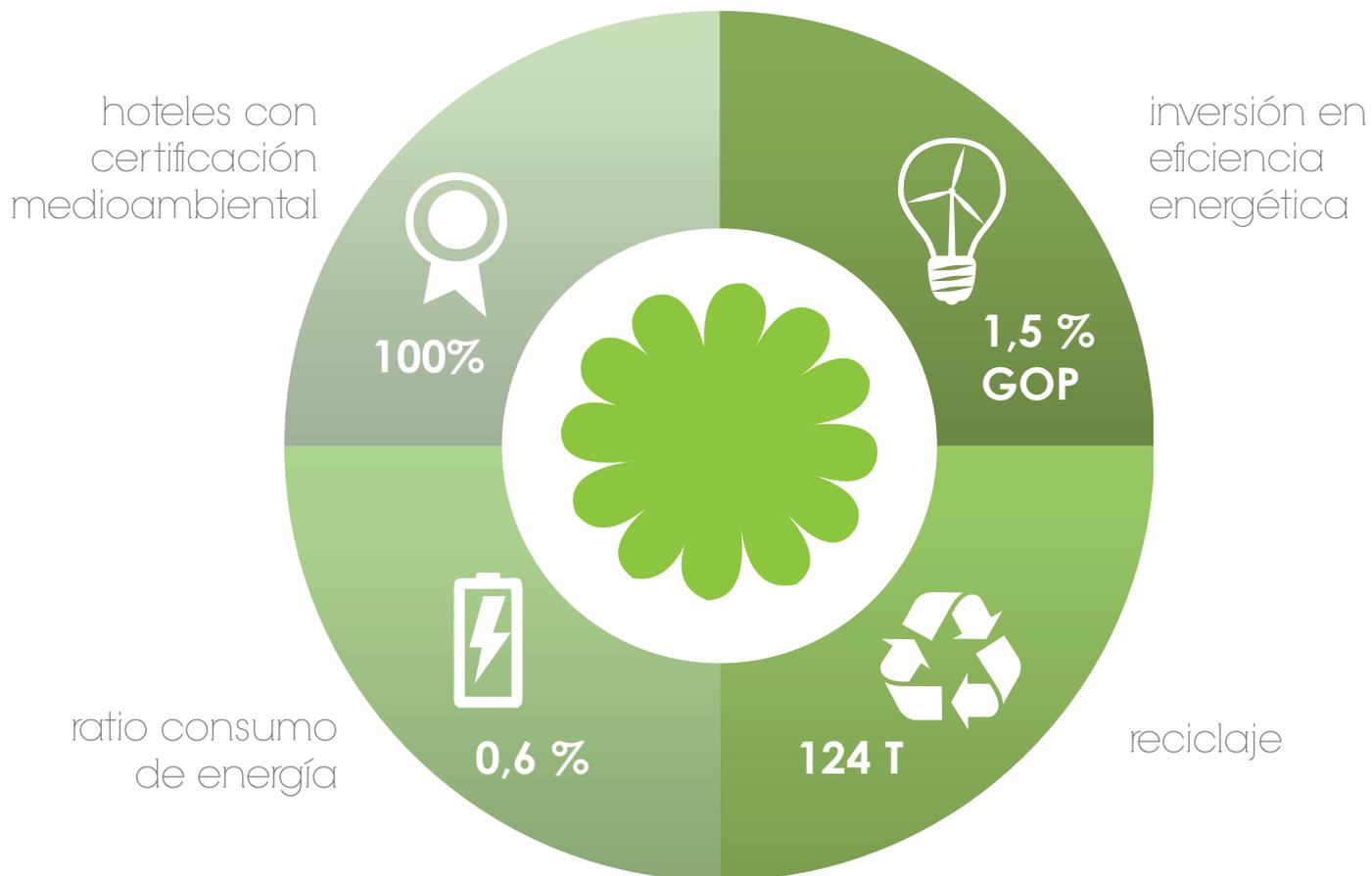
Compromiso económico



Compromiso social



Compromiso medioambiental





06

Dimensión económica

Dimensión económica

El modelo de buen gobierno de la organización se hace indispensable a la hora de garantizar el objetivo de gestionar una empresa de manera responsable y acorde con los principios básicos de la sostenibilidad.

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial.

El complicado escenario económico atravesado

estos últimos años, hace necesaria la definición de estrategias que contribuyan a optimizar los recursos de que disponemos.

Durante el año 2015, Grupo Peñarroya ha incrementado sus ingresos en un 19%, fundamentalmente debido a la venta de las últimas unidades de la promoción inmobiliaria que el Grupo tenía en stock y que ha tenido un impacto significativo en la división inmobiliaria, registrándose un incremento de un 34% respecto del ejercicio 2014.

Grupo Peñarroya (cifras en miles de euros)

	2014	2015	Var%
Ingresos totales	55.760	66.121	18,6 %
División hotelera	30.832	32.679	6,0 %
División inmobiliaria	24.928	33.443	34,2%
EBITDA	11.787	15.523	31,7 %
Resultado neto	-237	2.255	850,5 %
Incremento ADR %	4,5%	1,3%	
Incremento RevPAR%	7,4%	5,6%	



Respecto de la división hotelera, los hoteles del Grupo han sido capaces durante el año 2015, de superar en un 6% la facturación del ejercicio anterior gracias a las buenas ocupaciones mantenidas durante el año, traduciéndose en un incremento del ADR, tarifa media por habitación ocupada, de un 4.5% durante el año 2014 comparado con el 2013, y de un 1.3% en el año 2015 si se compara con el año 2014.

Igualmente, el RevPAR, ingreso por habitación dispo-

nible, se ha elevado en un 7.4% en el año 2014 comparado con el 2013 y en un 5.6% en el año 2015 comparado con su año precedente. Todo lo anterior nos da unos excelentes índices acumulados en los últimos ejercicios.

Ello se ha traducido en un incremento de 3.736 miles de € en el Ebitda del Grupo durante el año 2015, lo que ha significado casi un 32% más que el año anterior.



Política RSC

La política de RSC de Grupo Peñarroya se rige por los siguientes principios:

Buen gobierno corporativo, entendido como la incorporación de comportamientos éticos en todas las facetas de la dirección y la gestión de la compañía.

Innovación permanente, entendida como la preocupación por mejorar nuestros productos y servicios de una manera sostenible, rentable y respetuosa con las personas y el medioambiente.

Entorno laboral óptimo que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo.

Orientación a la calidad y a la excelencia, en el servicio como una forma de agradecer a nuestros clientes la confianza que depositan en nosotros.

Preocupación por el desarrollo económico, humano y social de las comunidades en las cuales tiene presencia la organización.

Compromiso por la preservación medioambiental y el respeto a la fauna y flora autóctonas en todos los destinos en los que operemos



Medición de la calidad

Las herramientas destinadas a evaluar la experiencia del cliente y su percepción de la calidad de nuestros servicios, proporcionan a Holiday World la información necesaria para conocer mejor a sus huéspedes y, reforzar así, la proximidad y la excelencia en el trato.

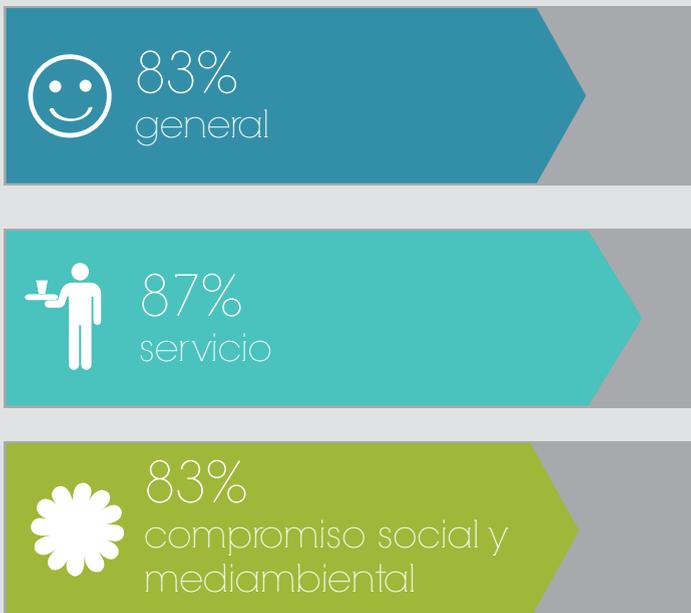
Una de las principales, es nuestra encuesta de satisfacción que tenemos a disposición de nuestros clientes en habitaciones y recepciones de nuestros establecimientos. Gracias a los buenos índices de recogida que experimentamos y a la aplicación estadística creada para la interpretación de los cuestionarios, obtenemos una información valiosísima para trabajar desde todas las áreas en accio-

nes de mejora que se traducen en mejorar la calidad de la experiencia vivida por el cliente a través del disfrute de los diferentes servicios que oferta Holiday World.

En línea con la apuesta por la digitalización del Grupo, se está trabajando en una solución para la recogida de opiniones de clientes en este formato, de manera que sea un proceso más dinámico y sostenible.

Desde el año 2014, además de la satisfacción global y por servicio, en Holiday World el cliente puede valorar el compromiso de la organización desde el punto de vista social y medioambiental:

satisfacción media Sobre un total de 7.800 valoraciones



Como parte de la gestión de la satisfacción del cliente, Holiday World se ha adaptado con éxito a las exigencias que el nuevo sistema de reputación on-line fija, tanto desde la perspectiva de las marcas como de los hoteles.

Holiday World tiene muy presente que Internet, las redes sociales y las webs de opinión suponen una ventana privilegiada para escuchar a sus clientes y un magnifico canal para mantener con ellos una relación bidireccional que contribuya a dar una mejor respuesta a sus necesidades.

hw en redes sociales



Grupo Peñarroya en redes sociales



Blogs

holidayworld.es/noticias
wedding.holidayworld.es
sport.holidayworld.es



Sistemas de gestión

En Grupo Peñarroya estamos convencidos que sólo persiguiendo la excelencia en la gestión de nuestros procesos, conseguiremos mantener los más altos estándares de calidad y podremos influir en la evaluación de la experiencia del cliente.

Desde nuestros inicios hemos trabajado al amparo de sistemas de gestión, siendo 2015 el año de la Integración de los sistemas de la Calidad y el Medioambiente certificados según normas ISO 9001 y 14001, además de Sistemas de Gestión de la

Calidad en Destino (SICTED) y estándares de sostenibilidad según el sistema Travelife, que ha distinguido a los Hoteles Holiday Village y Holiday Polynesia con el "Travelife Gold Award".

Contar con sistemas de gestión de este tipo, supone múltiples ventajas, sobre todo a nivel competitivo, ya que tanto la satisfacción de los clientes como el ahorro de los recursos y la minimización de los impactos ambientales, constituyen nuestra filosofía de trabajo en el día a día.





07

Dimensión social

Progresión laboral

Grupo Peñarroya nace hace 50 años estando vinculada su actividad empresarial a la Construcción. A medida que va evolucionando la empresa se orienta a la promoción inmobiliaria y posteriormente a la gestión hotelera.

Grupo Peñarroya con Hoteles Holiday World pasa de tener una plantilla de 30 empleados en 2003 a 502 trabajadores en 2015.

El primer crecimiento se produce en el año 2004 con la apertura de Hoteles Holiday World. Pasamos de la plantilla inicial de 30 trabajadores a 307 trabajadores. Esto supone un crecimiento de un 923,3% en un solo año.

Del año 2005 al año 2008, las plantillas tuvieron una composición cuantitativa estable. No hay aperturas en esos periodos. Siendo el momento de la creación de la estrategia y la cultura.

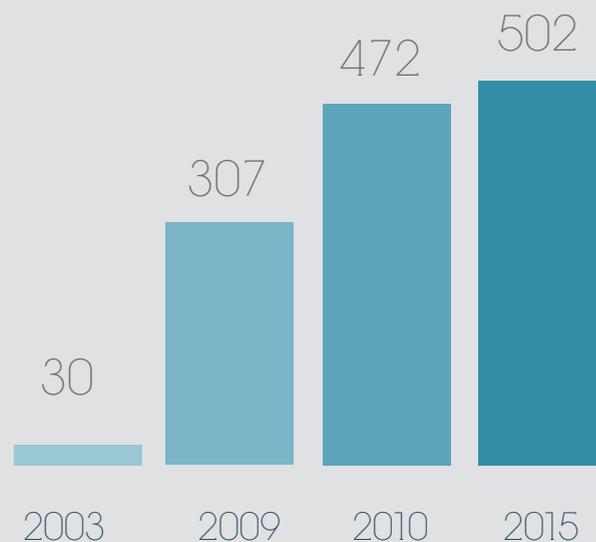
En el año 2009, con la apertura de Holiday Polynesia, se vuelve a producir un crecimiento de un 57,3%, pasando de 300 trabajadores a 472.

Y en el año 2010, con la apertura de Holiday Hydros, incremento de un 6,4%, con 502 trabajadores.

plantilla



crecimiento



Composición demográfica

Para entender la idiosincrasia de Holiday World y la evolución de sus políticas en base a la estrategia definida, tenemos que conocer algunos datos de relevancia.

Estos son:

- Promedios de composición de las plantillas según género
- Promedio de composición de la plantilla según generación
- Promedio de composición de las plantillas según región de nacimiento y otros colectivos afectados por la exclusión social.

según género:

En el año 2003, el equipo de Grupo Peñarroya estaba compuesto por una población principalmente masculina.

Los datos han ido fluctuando en el transcurso de los años, pero siempre confluyendo hacia la equidad y el equilibrio de género.

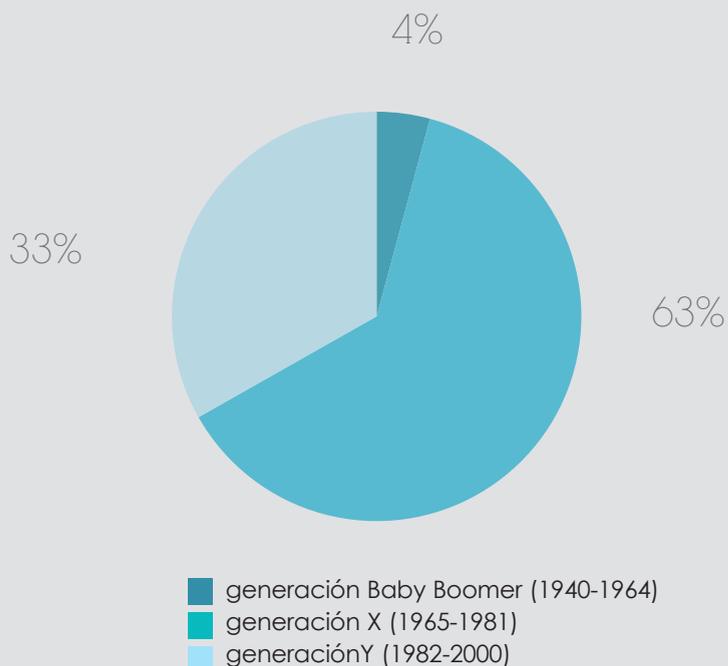


Promedio año 2003

Promedio año 2004

Promedio año 2015

55% de los puestos DIRECTIVOS son ocupados por MUJERES



Según generación:

Otro dato a resaltar en la configuración generacional de las plantillas es que podemos observar que la pirámide de edades se engrosa considerablemente entre los 25 y 35 años.

Dinámica que se inicia con la apertura de Holiday World y se consolida a través de los años.



Según nacionalidad:

De los 194 países soberanos (países reconocidos por la ONU con autogobierno y completa independencia, durante el año 2015, en Holiday World había una representación de 30 de ellos.

El 8% de la composición demográfica de Grupo Peñarroya tiene otra nacionalidad distinta a la española.



Según integración

No puede entenderse la diversidad, si no hay una reserva en la gestión de la integración de todos los colectivos.

Incluidos los determinados como de exclusión social por la dificultad de integración en un puesto de trabajo.

Para ello, se creó el programa de integración InsértaTE.

El desarrollo del programa va en varias líneas de actuación que luego nos adentraremos:

Programa de formación de personas para la integración laboral

Programa de integración para el personal con Grado de Discapacidad

Programa de formación para personal en riesgos de exclusión social

prácticas

198 



Numero de personas que han pasado programas de practicas profesionales. Acumulado 2005-2015

contratación

26% 



Porcentaje de mujeres en riesgo de exclusión social que han participado en el programa de formación y han sido contratadas

Estrategia de la organización a nivel de RRHH

En base a todos estos factures expuestos definimos la estrategia de actuación con el claro objetivo al largo plazo de

“Consolidar la cultura conciliadora en pro de un equipo feliz”

Para ello:

1. Reinventamos la Gestión de RRHH en el sector Hotelera: **“EFR: sistema de Gestión de Personas”**
2. Formamos equipos cualificados y altamente profesionalizados : **“programa Gestión del Desarrollo”**
3. Creamos cimientos de confianza del empleado hacia la organización: **indicadores de confianza**
4. Somos corresponsables con nuestro entorno: **integración.**



Implantación de la estrategia

1. "EFR": Reinventar la gestión de RRHH en el sector hotelero

El Modelo efr empresa, sello otorgado por la Fundación Mas Familia. Se trata de un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.

Grupo Peñarroya pone a disposición de sus emplea-

dos 2 catálogos de medidas de conciliación. Uno para la división operativa Hotelera y otro para la división corporativa.

Está compuesto por 62 medidas distintas, todas están por encima de la legislación vigente y ofrecen soluciones a situaciones especiales.

Los pilares se sustentan sobre la base de 6 políticas conciliadoras:



- Apoyo a la familia
- Calidad en el empleo
- Flexibilidad temporal y espacial
- Igualdad de genero e Igualdad de oportunidades
- Desarrollo y competencia profesional
- Liderazgo y estilos de dirección

Hay que destacar la identificación y evaluación de las necesidades y expectativas del personal que se realiza a través de un Diagnóstico con una periodicidad anual.

El modelo se percibe como positivo o muy positivo por el 90,6% del personal de nueva incorporación encuestado.

Los datos del diagnóstico del primer ciclo de certificación nos dicen que el 70,3% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el modelo de conciliación y su funcionamiento.

En 2015 el 86,6% de los participantes tienen un nivel de satisfacción óptimo o muy óptimo respecto al Modelo efr, no manifestándose ningún entrevistado como insatisfecho

😊 86,6%

nivel de satisfacción óptimo o muy óptimo

😊 8,2%

grado de satisfacción modelo EFR (sobre 10)

😊 4,43%

Índice de felicidad (sobre 5)

Evolución de resultados 2010-2015



	2010	2011	2012	2013	2015
◆ Satisfacción General		50,30%	77,73%	59,79%	76,60%
■ Compañerismo	47,50%	41,60%	73,43%	70,60%	86,60%
▲ Atención a sugerencias e iniciativas	23,90%	49,90%	82,20% 8	1,40%	86,70%
● Apoyo Dirección	20,20%	52,70%	81,83% 5	7,03%	83,30%

2. "Gestión del desarrollo": Equipos cualificados y altamente profesionalizados

El programa de Gestión del Desarrollo se inicia en Grupo Peñarroya con el proyecto de Holiday World.

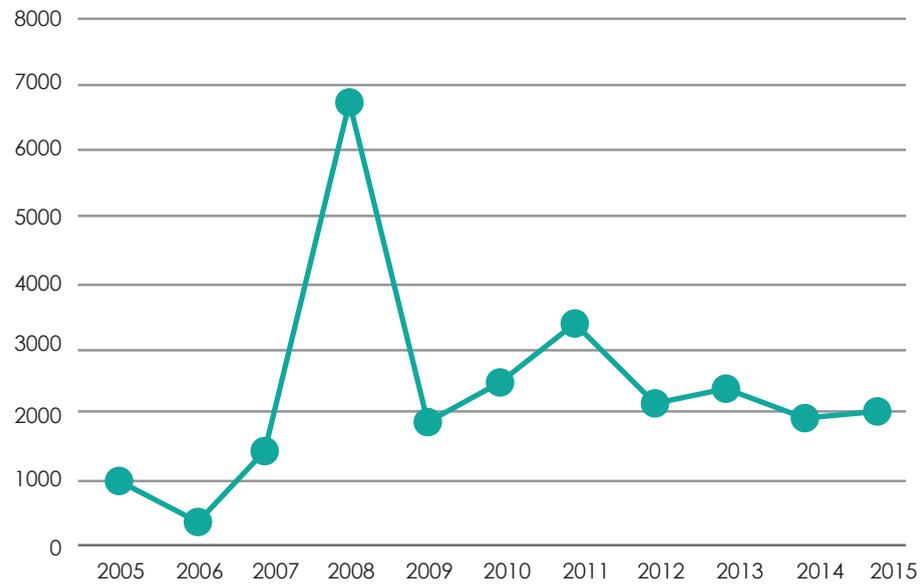
Teniendo en cuenta el Desarrollo de la organización, se hacía crucial para la expansión del Modelo Holiday World un programa de Gestión del Talento.

Este programa se ha ido desarrollando en varias fases. Hay que destacar :

- El programa "Integra" proyecto formativo de cualificación de los profesionales del sector promotor para integrarlos en el sector Hotelero.
- La "Escuela Training Directivo Holiday World" en la cual se formaba a los responsables de área y directores de la marca comercial Holiday World.
- El programa "Avanza" . Programa formativo de Outdoor Training de desarrollo de competencias profesionales de Directivos y Responsables de Área. Se realizaron 4 ediciones del 2006 al 2010, con el objeto de crear equipos de trabajo fuertes y consolidados.
- El año 2011 se inaugura las "Jornadas Directivas" Evolución del programa Avanza. Con una periodicidad anual de realización.



horas totales de formación



Nota: En el año 2008 se produce un pico en las horas de formación motivado por la preparación de la apertura de H. Polynesia. Aquí tuvo una repercusión importante los programas Training de Desarrollo y promoción interna.



formación:

El 70% de los mandos intermedios siente que en el último año ha tenido la oportunidad de crecer y desarrollarse personal y profesionalmente

formación 2014

916

trabajadores formados



2,25

horas de formación

al año por persona en materias
relacionadas con la conciliación



1.810,80

horas totales



6,13

horas por persona

formación 2015

1007

trabajadores formados



3

horas de formación

al año por persona en materias
relacionadas con la conciliación



1.595

horas totales



5,38

horas por persona





3. "Indicadores de confianza"

La gestión de la confianza es clave para un departamento de RRHH.

Si el empleado no confía en la empresa, no construimos en compromiso y por ende, en conciliación.

Somos una empresa fuerte, solvente que aporta confianza en sus empleados, y así somos vistos y valorados por los equipos.

Somos atractivos para la atracción del talento y para su consolidación.

Valorando la confianza que tiene el personal en Holiday World a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización con sus trabajadores, el 83,3% la considera muy alta destacando aspectos cómo la solvencia, seriedad y fiabilidad de la empresa.

63,7% afirma que sus condiciones laborales, el salario y los beneficios sociales añadidos son adecuados al trabajo que desempeña.

Respecto a la valoración de su compromiso con la organización El 73,3% de los participantes aseguran que es muy alto y el 26,7% restante alto.



nivel de confianza muy alto



salario y condiciones adecuadas



nivel de compromiso muy alto



Índice de compromiso (sobre 5)



Índice de confianza (sobre 5)

4. "Integración con InsértaTE"

Con el proyecto "Inserta - T", Grupo Peñarroya quiere formalizar su implicación con el entorno social y con los sectores susceptibles de sufrir discriminación.

De esta manera, aporta, dentro de sus posibilidades, en la Igualdad de oportunidades realizando una discriminación positiva.

Con Inserta-T orientaremos nuestros esfuerzos en establecer un proceso de trabajo en esta línea para estandarizar, formalizar y registrar las acciones orientadas a la inserción laboral convirtiéndola en una dinámica inherente a nuestra cultura conciliadora de empresa.

Por una Responsabilidad Familiar Corporativa.



198

alumnos formados

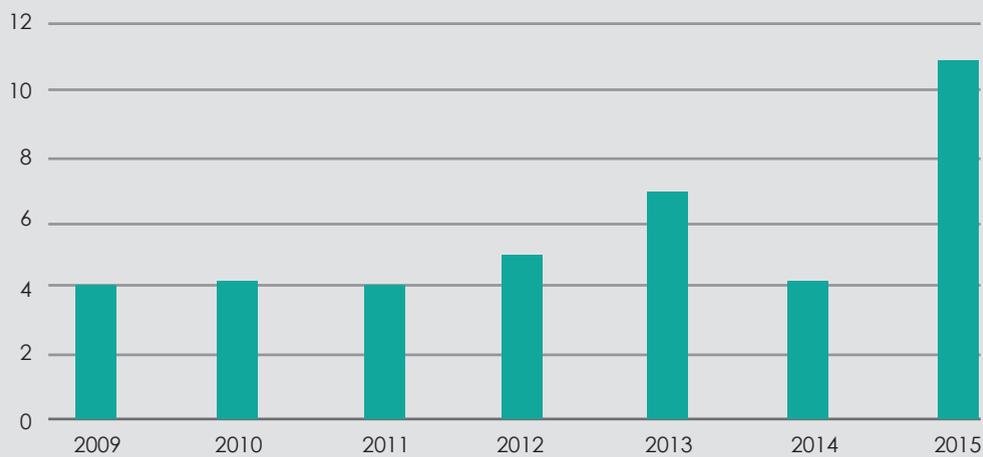
procedente de programas de inserción
laboral en 14 departamentos distintos.
Acumulado 2005-2015

26%

de contrataciones

de programas de formación
para mujeres en riesgo de
exclusión social

personal contratado con
capacidades diferentes



Influencia en el mundo de los negocios

Grupo Peñarroya se ha convertido en un referente en la Gestión de la Conciliación. Somos el primer complejo Hotelero en implantar el Modelo de gestión efr.

Somos nombrados como caso de éxito y hemos obtenido reconocimiento y galardones por nuestras actividades.

Un 93,4% de participantes recomienda Grupo Peñarroya para trabajar.

De ellos el 79,2% considera que la conciliación en la organización está muy por encima de otras empresas del sector.

Tan solo el 1% considera que está por debajo.

algunos premios y reconocimientos

2011

Distintivo Ayuntamiento Benalmadena.
Programa cualifika: consejería para la igualdad y bienestar social.
Premio Adepma.

2012

Programa Inicia Activa del Ayuntamiento de Fuengirola.

2013

Fundatul; Fundación tutelar: fundación de inserción de personal con discapacidad.
Ayuntamiento de Benalmádena: premio Clara Campoamor.
Entrega distintivo de empresa solidaria por el Ayuntamiento de benalmadena: inserción laboral.

2014

Congreso Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles.
Grupo Peñarroya entra en el TOP 25, órgano consultivo formado por las 25 empresas efr con más influencia a nivel nacional.

Cadena de valor

La cadena de valor de Grupo Peñarroya es la que determina las actividades y relaciones con sus proveedores, mediante una comunicación cercana y flexible con los mismos.

Esto le permite generar una ventaja competitiva frente al resto en materias de innovación, infraestructuras y sostenibilidad, para seguir siendo un referente a nivel local.

datos departamento de compras 2015

fidelización de proveedores

87%
fidelización
4% más que 2014



compromiso con los proveedores locales

63%
proveedores locales
61% de la facturación total





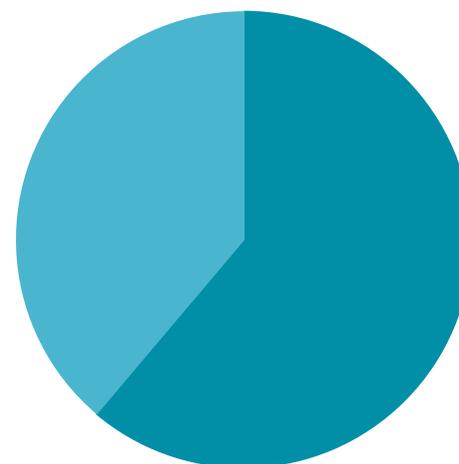
tipología de proveedores

localidad

Total facturación : 6.604.947,24 €

- proveedores locales 4.040.431,40 €
- proveedores no locales 2.564.947,24 €

38,83%



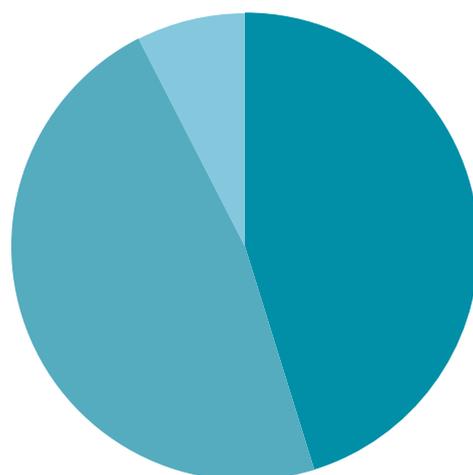
61,17%

Elección, de entre casi 150 proveedores , del más adecuado en cada momento, según el tipo de servicio

sector de actividad

11%

69%

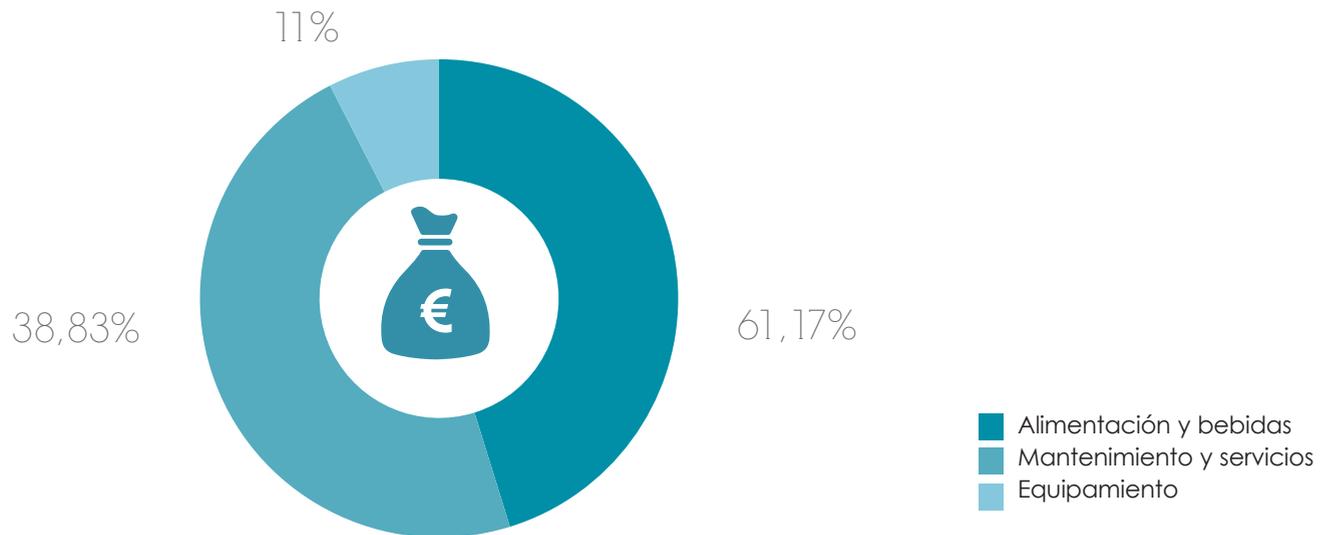


66%

- Alimentación y bebidas
- Mantenimiento y servicios
- Equipamiento

facturación según tipología

Destacando Alimentación y Bebidas por el tipo de servicio que generalmente se ofrece



objetivos conseguidos

Mantenimiento de precios, consiguiendo estabilización en los costos del año.

Acuerdos a medio y largo plazo con los proveedores más importantes para la organización.

Mayor inversión para la mejora y renovación del equipamiento e inmovilizado de los hoteles.

Política de compras

El Procedimiento de Compras y el Código de Conducta ya definidos por la organización, establecen las normas y directrices a seguir para mantener la transparencia y el buen hacer a la hora de cerrar acuerdos con los proveedores.

Grupo Peñarroya homologará preferentemente a subcontratistas o proveedores cuyas políticas internas sean acordes a las políticas de Calidad y Responsabilidad del Grupo (derechos humanos, medioambientales y políticas de Igualdad y Conciliación).

Como parte de este compromiso mutuo, son frecuentes la colaboraciones de nuestros socios comerciales en los proyectos e iniciativas sociales que emprende año tras año el Grupo.

Bajo los principios de ética e integridad que promueve el Código de Conducta del Grupo en las relaciones comerciales entre trabajadores y proveedores (no permitiendo a los primeros la aceptación de ningún obsequio, honorario o favor en nombre propio), subyace el compromiso social de reconvertir estos obsequios, en premios a la labor profesional de las personas que integran la organización.



Valoramos y nos exigimos

fidelizar

Fidelizar acuerdos con proveedores reconocidos de primer nivel.



conciliar

Que el 100% de los acuerdos lleven la cláusula para el cumplimiento de la normativa en Conciliación de la vida familiar y laboral e Igualdad de oportunidades.



calidad

Priorizar los acuerdos con proveedores en posesión de certificados de calidad homologados.



medioambiente

Comprar productos que respeten y colaboren con el medio ambiente.



Colaboración en proyectos sociales y culturales

En esta dimensión se enmarca el compromiso del Grupo a la hora de fomentar el desarrollo social y económico de la comunidad local en la que opera, además de trabajar en el bienestar de los colectivos más desfavorecidos a través de su acción social.

En este punto cobra especial importancia la continua colaboración desarrollada con administracio-

nes públicas, agentes sociales y entidades que desarrollan fines sociales.

El historial de colaboración de Grupo Peñarroya con distintas entidades y organizaciones sin ánimo de lucro ha sido constante durante estos 50 años de vida, llevando a cabo una participación muy activa:



Fundación de ayuda a la drogodependencia "Proyecto Hombre"

Grupo Peñarroya lleva años colaborando con Proyecto Hombre con iniciativas de diversa índole, con la organización de diversas Cenas benéficas, todas con enorme éxito de convocatoria y con una recaudación íntegramente donada a la Fundación.

No podemos obviar la contribución anual del Grupo al Proyecto a través de la donación de alimentos y mobiliario, además de la donación de los objetos perdidos de clientes de los establecimientos hoteleros para su distribución en mercados solidarios.

"Siempre hemos encontrado en Grupo Peñarroya el apoyo que hemos necesitado para el mantenimiento de nuestra actividad, Es un ejemplo de solidaridad con las causas sociales de su provincia".

D. Juan Serrano (Vicepresidente Fundación CESMA- Proyecto Hombre).



Fundacion Mozambique Sur

ONG creada en el año 2005 en Madrid por un grupo de profesionales españoles, con el propósito de acompañar a 35.000 personas del medio rural del sur de Mozambique en un proceso de transformación hacia la erradicación de la pobreza.

La contribución económica de Grupo Peñarroya ha ido dirigida al desarrollo de escuelas y apoyo a la infancia.

Otras colaboraciones:

El largo historial de colaboración y apoyo benéfico del Grupo ha ido de la mano de distintas organizaciones sin ánimo de lucro como Cruz Roja, Asociación Síndrome de Down y Aspromanis con el objetivo de facilitar la inserción laboral de personas discapacitadas.

Así como de entidades sociales de carácter eminentemente local, como cofradías malagueñas y Peñas como la del Palustre ligada al fomento de oficios vinculados a la construcción.



Colaboracion en proyectos culturales

El fomento de la cultura y la participación activa en las últimas tendencias artísticas y de ocio, forman también parte del compromiso responsable de Holiday World, a través de los diferentes programas que se ofertan al cliente que nos visita.

Como parte de esa oferta de ocio, Holiday World contribuye a dar a conocer su entorno más inmediato, poniendo en valor las tradiciones populares y tratando de acercarlas al cliente:



Art Meeting Point

Proyecto por medio del cual se promueve la cultura local, a través de exposiciones temporales de artistas de diversas disciplinas en Hydros Hotel Boutique Spa & Wellness. Las obras decoran las diferentes estancias del hotel, siendo renovadas periódicamente.

Sabor a Málaga

El sello " Sabor a Málaga " es un distintivo creado a instancias de la Diputación de Málaga para premiar a aquellas empresas que apuestan por los productos autóctonos de la provincia.

El objetivo de Holiday World es el fomento de la gastronomía local a través de acuerdos con productores malagueños, así como el diseño y difusión de los vinos y las recetas tradicionales de nuestra gastronomía malagueña, apostando por el KM 0.





03

Salva tu planeta

Proyecto social y educativo con la comunidad local de Benalmádena.

Objetivo: Transmitir los valores medioambientales a través de las iniciativas realizadas en Holiday World.

El Huerto de Paco

Es un espacio lúdico y ecológico creado en Holiday World con el objetivo de interactuar con nuestros clientes más pequeños, por medio de talleres que les acercan a conocer de primera mano los productos naturales de nuestra tierra.



04

Foro RSE Málaga

Grupo Peñarroya fue elegido junto a un grupo de empresas para crear junto a la CEM y la Diputación de Málaga, el Foro Provincial de Empresas Socialmente Responsables de Málaga en el año 2013.

El objetivo general del Foro es identificar retos comunes y proyectos conjuntos de Responsabilidad Social Empresarial que, bajo una metodología basada en la participación y la colaboración de todos sus integrantes, refuerce el compromiso del entramado de empresas socialmente responsa-

bles de la provincia de Málaga.

En 2014 fue premiado como Mejor Iniciativa Pyme RSE en IV CSR de Forética Y fue Finalista en Corresponsables. Destacar de entre sus actuaciones por parte de las empresas integrantes:

- La Campaña para difundir la RSE en los centros educativos " El empresario desde otra punto de vista ", y
- Banco del Tiempo para apoyar primeros pasos en RSE de empresas de la provincia.





08

Dimensión ambiental



En Grupo Peñarroya/ Holiday World, consideramos que la prestación de un servicio excelente a los clientes, es compatible con un uso eficiente, responsable y equilibrado de los recursos . Por ello, nos comprometemos:

Con una construcción sostenible

Concebida a lo largo del ciclo completo de vida del inmueble, desde el diseño a la adecuada selección de procesos y elementos constructivos, integrándola en el entorno:

Amplios muros acristalados, permitiendo la iluminación natural diurna

Grandes atrios ventilados

Uso de materiales naturales en cubiertas
Apertura de pasillos de habitaciones que permiten la entrada de luz natural

Lago interior que actúa como climatizador natural

Recuperación de agua de lluvia en cubiertas

Reciclado de aguas grises para riego

Sistema de climatización sectorizado por unidades de alojamiento.





02

Con la protección de la biodiversidad

Mediante el uso de flora local que no necesita grandes cantidades de agua y que nos permite integrarnos en el hábitat natural de la zona.

La adaptación y cuidado de las especies nuestro propio Núcleo zoológico.

A través de nuestro Huerto ecológico

Con la eficiencia energética

A través del estudio e investigación llevado a cabo por un grupo de trabajo compuesto por Ingenieros y Técnicos de la Organización, que buscan innovar en sistemas y productos energéticamente eficientes y viables, técnica y económicamente, lo que nos hace estar a la vanguardia en el sector:

Uso de tecnologías de última generación para la producción de ACS y electricidad, como son las Placas solares térmicas o la cogeneración de Gas.

Sistemas de recuperación de calor para precalentamiento de ACS.

Selección de materiales de última tecnología led para iluminación.

Tarjeteros de control energético en habitaciones.

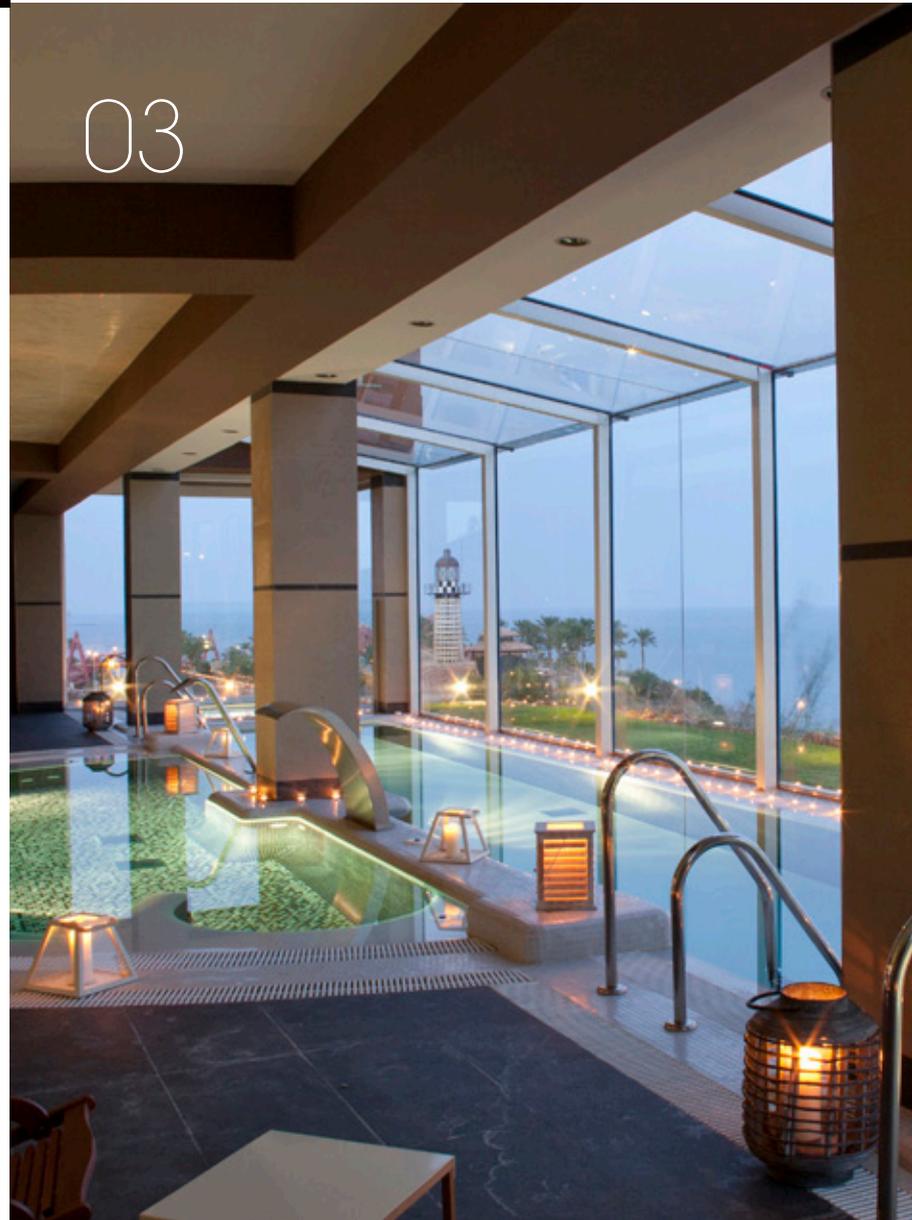
Sistemas de interrupción climatización en habitaciones.

Aireadores reductores de caudal de agua.

Detectores de presencia lumínicos

Monitorización de consumo en cuadros eléctricos.

03





Consumos

Todos los consumos de recursos y combustibles son monitorizados en cada uno de nuestros hoteles con el fin de poder tener el mayor control sobre los mis-

mos y obtener información suficiente para establecer nuestras propuestas de mejora continua y eficiencia.

HOLIDAY WORLD						
	2014	2015	dif.(%) 14-15	ratio 2014 (kwh/RW)	ratio 2014 (kwh/RW)	dif.(%) 14-15
 Agua	152.132	190.552	25,3 %	0,87	1,05	20,7
 Gas	3.949.360	4.342.910	10,0 %	22,65	24,00	0,6 %
 Electricidad (Kwh)	8.461.036	8.830.797	4,4 %	48,53	48,80	0,6 %

A pesar de la monitorización diaria del consumo y contraste del mismo respecto de la línea base de consumo prevista y el seguimiento mensual de los indicadores de consumo de energía y agua, los datos de 2015 no reflejan ahorro sobre el histórico anterior, si bien es cierto que el análisis de

las desviaciones detectadas nos llevó a contemplar otras variables (aumento del número de estancias hoteleras, mayor número de días de apertura en 2015 e índices climatológicos adversos), que contrarrestan el efecto negativo de los datos.

Reciclaje

Holiday World Hoteles viene trabajando desde hace años en la segregación y minimización de los residuos que generamos.

Tanto en nuestros hoteles como en las Oficinas Centrales separamos y organizamos los residuos

para su recogida selectiva facilitando su gestión responsable vía municipal o empresa gestora autorizada de entre las empresas con las que trabajamos.

Estos son nuestros datos:

vidrio

2014	25,6 toneladas
2015	42 toneladas



papel

618 kilos	2014
82 toneladas	2015

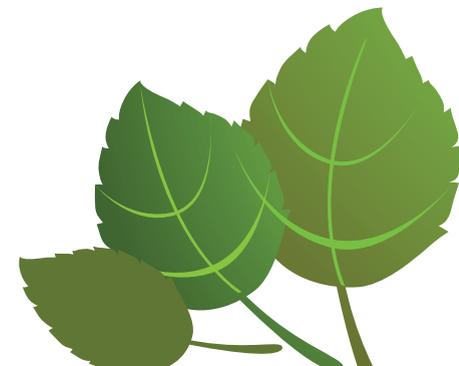
aceite

2014	4.420 litros
2015	6.980 litros



pilas

125 kilos	2014
109 kilos	2015





Huella de carbono

Cálculo huella de carbono (kgCo2/kWh)

hotel	2014	2015	dif.(%) 14-15
-------	------	------	------------------

Holiday World	1.474.654	1.583.732	7,4 %
---------------	-----------	-----------	-------

kgCo2/kWh
gas natural 0,202

kgCo2/kWh
electricidad 0,080

Calificación energética



Al igual que sucede con el comparativo de consumos, el cálculo de la huella de carbono tampoco ha arrojado un dato negativo con respecto a 2014 a pesar de las medidas implantadas, debido al aumento de días de apertura y número de estan-

cias que se produjeron en el año 2015 y a la climatología adversa.

No obstante, la medición de estos impactos nos ayuda a plantear las acciones e iniciativas de mejora en cada aspecto ambiental concreto.

Iniciativas sostenibles

Basada en la creencia de la organización de que hay que ir un paso más en el ahorro y la eficiencia, Grupo Peñarroya trabajará en las siguientes proyectos:



Plan de eficiencia energética

Avanzar en el Estudio e innovación para control de ratios de energía y diseño de soluciones técnicamente más eficientes

Certificaciones medioambientales

Hoteles Holiday World disponen de la certificación de Sistemas de Gestión ambiental según la norma ISO 14001 en los Hoteles Holiday Palace y Holiday Hydros, y del sello según estándares de sostenibilidad "Travelife Gold Award" en Holiday Village y Holiday Polynesia.



Plan de gestión de residuos

Estudio y desarrollo de iniciativas que permitan minimizar el consumo de recursos y por tanto la producción de residuos, dado el volumen e impacto que genera nuestra actividad en el entorno en el que nos ubicamos.





09

Premios, certificaciones
y reconocimientos



Premio a la Excelencia al Mejor Hotel Vacacional Familiar, por el Touroperador Británico First Choice (hoy día Grupo TUI)

Premio al Mejor Producto Diferenciado Vacacional por el Touroperador TUI.

Premio al Mejor Producto de Invierno por el Touroperador TUI.

Holiday World obtuvo el "Golden Crown Resort" por RCI desde 2006 hasta 2011. (Certificado que premia la satisfacción del cliente)

Holiday Village y Holiday Polynesia ostentan el sello "Travelife Gold" por el Touroperador TUI. (Certificado de Sostenibilidad que reconoce las mejores prácticas en las dimensiones social, económica y medioambiental).

Distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino) al Complejo hotelero Holiday World.

1ª Cadena Hotelera con el sello de Empresa Familiarmente Responsable
EFR es una certificación avalada por la Fundación Másfamilia y tiene el reconocimiento de Good Practice por la ONU.

Premio ADEPMA 2011 a empresa que promueve políticas de conciliación.

2011-2012, Luxair Award al hotel más vendido de la Costa del Sol.

Certificados a la excelencia de Tripadvisor



Foro Provincial
**Empresas Socialmente
Responsables de Málaga**

Grupo Peñarroya entra en el TOP 25 de las empresas conciliadoras, a nivel nacional: integra el Organismo Consultivo de la Fundación Masfamilia junto a otras 24 empresas del Ibex.



Distinción a Hoteles Holiday World por parte de la CEHAT y Grupo Intermundial por la implementación de Políticas Innovadoras en Responsabilidad Social Corporativa en 2013.

Miembro del Foro de Empresas Socialmente Responsables de Málaga desde 2013.



Premio a la Racionalización de Horarios españoles en su IX Edición en 2014.

Certificación Sistemas de Gestión Integrada de la Calidad y el Medioambiente según normas ISO 9001:2008 y 14001:2004 en 2015.

Adhesión de Grupo Peñarroya al Pacto Mundial de la ONU.



Hoteles Holiday World incorpora el certificado con el distintivo "Sabor a Málaga" en 2015.



10

Informe

Para la elaboración de esta 1ª Memoria, Grupo Peñarroya ha trabajado en la definición de objetivos, medición del desempeño y gestión del cambio con el propósito de dar concreción a una información tan relevante para cualquier organización desde el punto de vista de la evaluación de los impactos tanto sociales como económicos y medioambientales y la priorización de los riesgos, que evidencia claramente la relación tan estrecha que existe entre la estrategia de sostenibilidad y la estrategia de la organización.

En la elaboración de la misma han participado todas las áreas del Grupo, aportando datos, información e ideas, tanto desde la parte Corporativa, como de la parte operativa de los distintos hoteles en los que se han desarrollado la mayoría de las actuaciones.

El informe ha sido elaborado de acuerdo a la Guía de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4; una referencia internacional para la elaboración de este tipo de informes.



Peñarroya

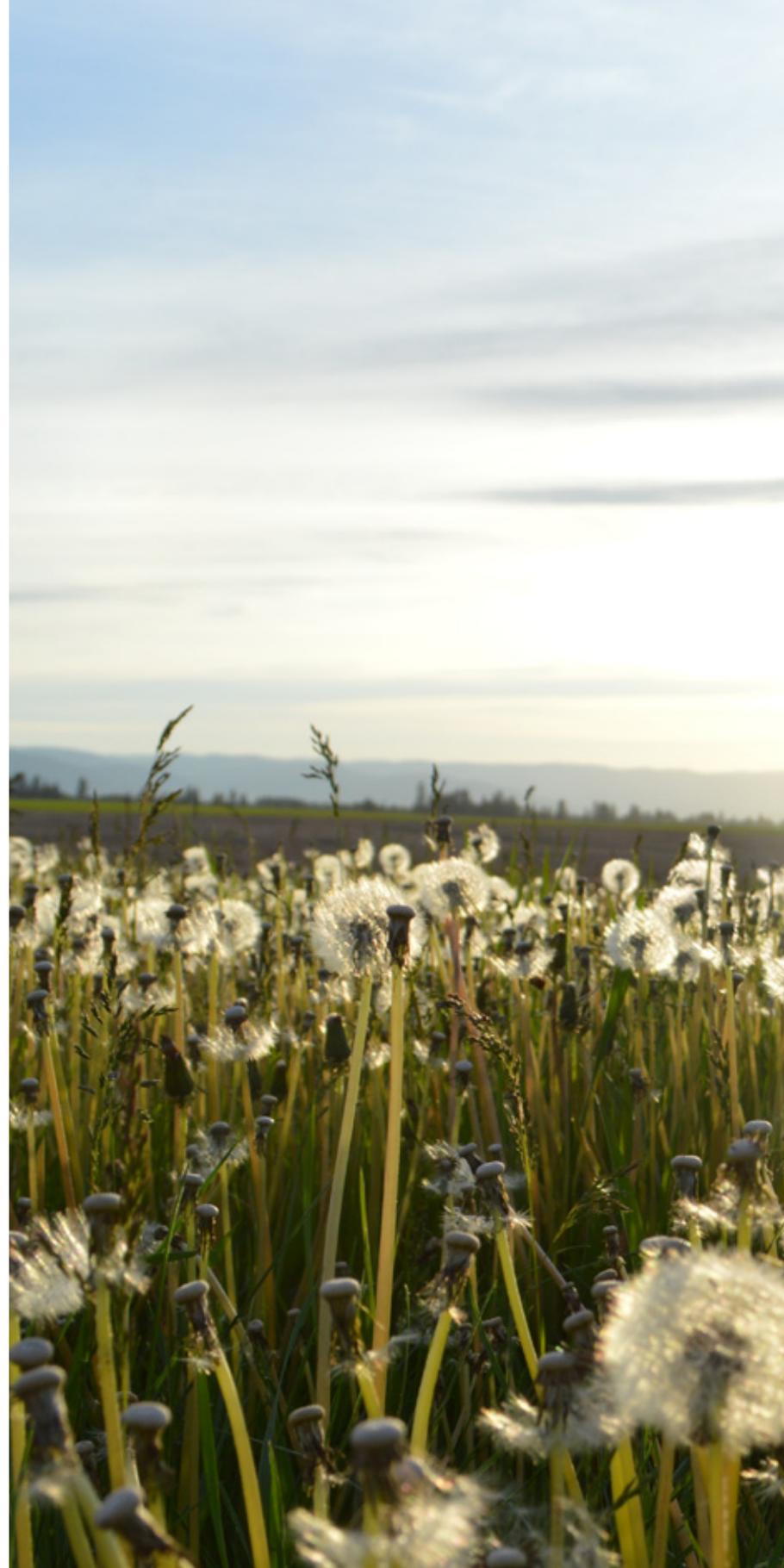


En concreto, esta última versión de la guía, sugiere seguir los siguientes puntos para determinar el contenido de la memoria :

- Participación de los grupos de interés: Incluimos apartado especial para describir cuales son los principales grupos de interés.
- Contexto de la sostenibilidad: Aspecto ligado a de cada una de nuestras actividades descritas en el informe.
- Materialidad: La información contenida se refiere a las dimensiones que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la empresa.
- Exhaustividad: Incluyendo todas las actividades que realiza la organización, garantizando que los datos recopilados incluyan los resultados de todas las localizaciones y negocios conjuntos en los que interviene el Grupo.

La información que contiene esta Memoria de Sostenibilidad hace referencia al año fiscal 2015, que comprende desde el 1 de Enero de 2015 al 31 de Diciembre de 2015.

Se establece, con carácter anual, la presentación de memorias de Sostenibilidad relativas a nuestra organización.



The image features a collection of stylized green leaves on the left side, rendered in various shades of green and yellow-green. The leaves have a layered, overlapping appearance, with some showing detailed vein patterns. The background is a soft, light blue gradient with subtle circular bokeh effects. The text is positioned in the upper right quadrant, and the author's name is centered below it.

“Somos la memoria que
tenemos y la responsabilidad
que asumimos, sin memoria no
existimos y sin responsabilidad
quizá no merezcamos existir”.

José Saramago



Peñarroya

+34 952 21 05 20
sostenibilidad@penarroya.com

penarroya.com