



Peñarroya

Memoria de sostenibilidad 2016

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

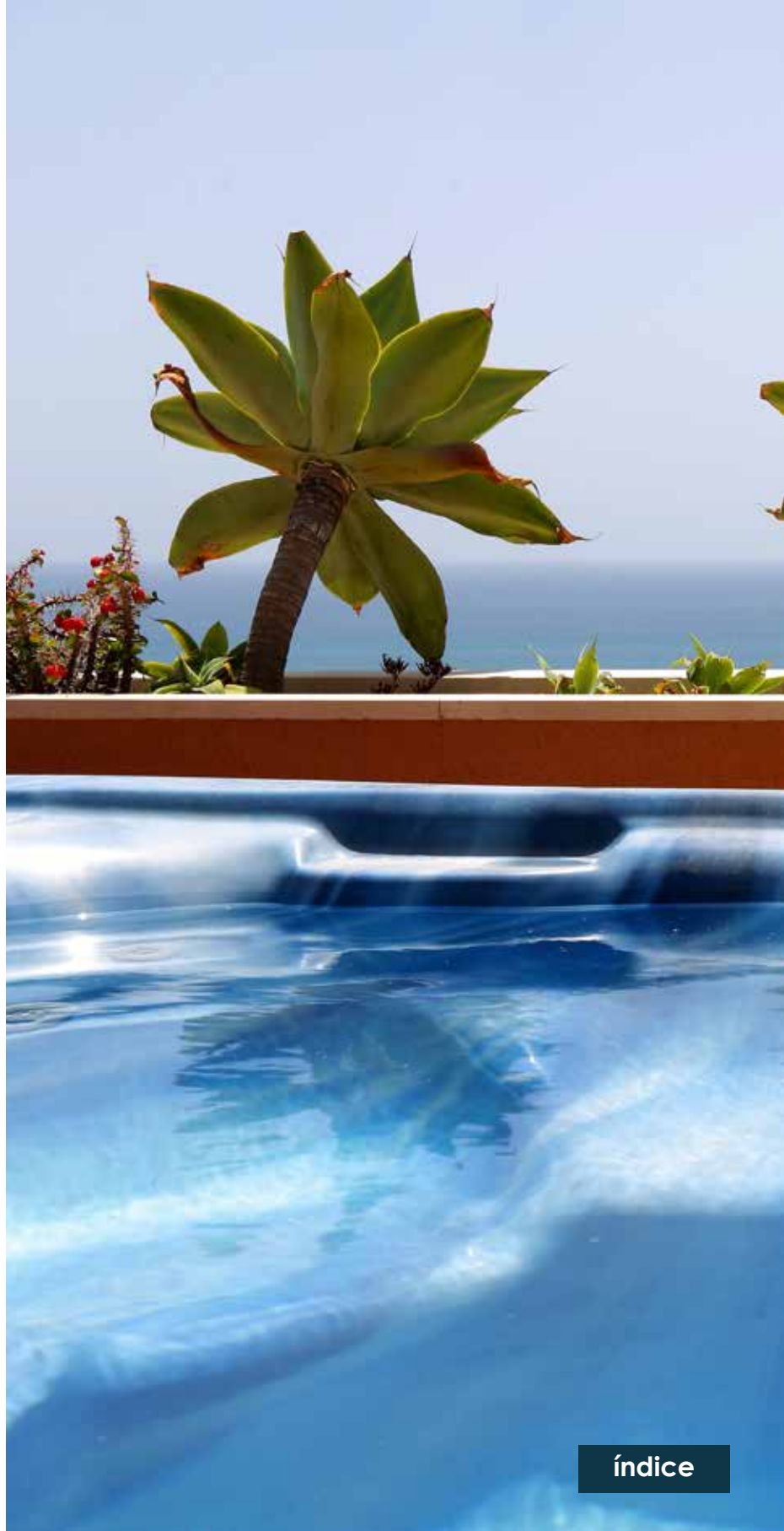
Introducción

La sostenibilidad empresarial en España está en continua evolución, empujada por una parte por la propia sociedad y por otra, por una clara apuesta reguladora, ejemplo de la cual fue la publicación en febrero de 2015 del nuevo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas que incluyó entre sus recomendaciones , algunas específicas en materia de RSE o la nueva Directiva de la Unión Europea sobre RSE, así como la Ley del Voluntariado Corporativo.

A nivel internacional, la Cumbre sobre el Cambio Climático de París y la aprobación de los ODS, han sido dos grandes hitos que tendrán gran trascendencia para la cultura RSE también en España.

Los desafíos a futuro vienen marcados por dos momentos clave a nivel internacional, el Acuerdo de París (COP 21) y la aprobación de los ODS en la Asamblea General de Naciones Unidas. Dos acuerdos que todas las organizaciones (públicas y privadas) deben integrar en sus estrategias de negocio a nivel RSE.

Supone una gran oportunidad para combatir la pobreza, la desigualdad y una apuesta por la lucha contra el cambio climático, algo que asumiremos las organizaciones en nuestra operativa diaria a través de planes de actuación consensuados con nuestros grupos de interés.





02

Mensaje de
la presidenta



02

Mensaje de la Presidenta

Es un placer presentarles la segunda edición de nuestro Informe Anual de Sostenibilidad, resultado del estricto cumplimiento del compromiso de nuestra organización con la transparencia en responsabilidad económica, social, ambiental y ética.

Durante 2016 han sucedido hechos de significativa trascendencia para nuestro Grupo, Hemos cumplido 50 años, comprometidos desde su creación con nuestros grupos e interés, nuestro padre ha recibido el premio al empresario del año en los XVII Premios Empresariales CIT Marbella.

Un año más, GRUPO PEÑARROYA renueva su compromiso con el Pacto Mundial de la ONU y reconoce el valor que este marco de referencia internacional aporta en la toma de decisiones del negocio, presente en la estrategia y políticas internas desde su adhesión en el año 2015, además de obtener la Certificación Sistemas de Gestión Integrada de la Calidad y el Medioambiente según normas ISO 9001:2008 y 14.001:2004.

De esta manera, GRUPO PEÑARROYA procura ser un socio indispensable para el progreso socioeconómico de la sociedad a la que sirve, desarrollando su negocio bajo una perspectiva de creación de valor. Una orientación con la que consigue responder a las expectativas de la comunidad, al mismo tiempo que genera rentabilidad de una forma eficiente y sostenible gracias a que contamos con un equipo humano de primer nivel, con la experiencia y capacidad necesarias para guiarnos hacia el éxito.

Prueba de ello, en el mes de Noviembre, AENOR nos otorga una puntuación que posiciona a GRUPO

PEÑARROYA como una empresa de Nivel A, empresa EXCELENTE en su gestión integral de RR.HH. basada en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, convirtiéndonos en la 1º cadena hotelera a nivel internacional que lo obtiene, y además en la única empresa de España con este nivel A y la tercera empresa española con un alto nivel en el modelo de gestión EFR.

Sólo una visión global del negocio y de la gestión de su impacto en el entorno permite valorar adecuadamente el avance en nuestra estrategia de sostenibilidad. La cultura y la filosofía de la empresa han estado siempre vinculadas a la creación de valor más allá de la estricta rentabilidad financiera; valor para sus clientes, para sus empleados, para sus proveedores y para la comunidad.

Un reflejo de esta aportación está en la dinamización económica que la actividad del Grupo genera a su alrededor, no sólo ya en la generación de puestos de trabajo sino también en el impulso a la actividad de todos los proveedores que nos acompañan en la actividad de la empresa, y que actúan a su vez como canalizadores de riqueza comunitaria.

Grupo Peñarroya parte de una posición inmejorable para encarar nuestro futuro en el sector, contando como empresa familiar que somos, con una visión a largo plazo, bases sólidas y valores arraigados, además de 50 años de experiencia y un equipo motivado y comprometido con una gestión responsable desde la triple vertiente social, económica y ambiental.

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 2016 GRUPO PEÑARROYA ostenta la siguiente representación accionarial

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



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 2016, 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^a Inmaculada Atencia Robledo



COMITÉ ESTRATEGICO

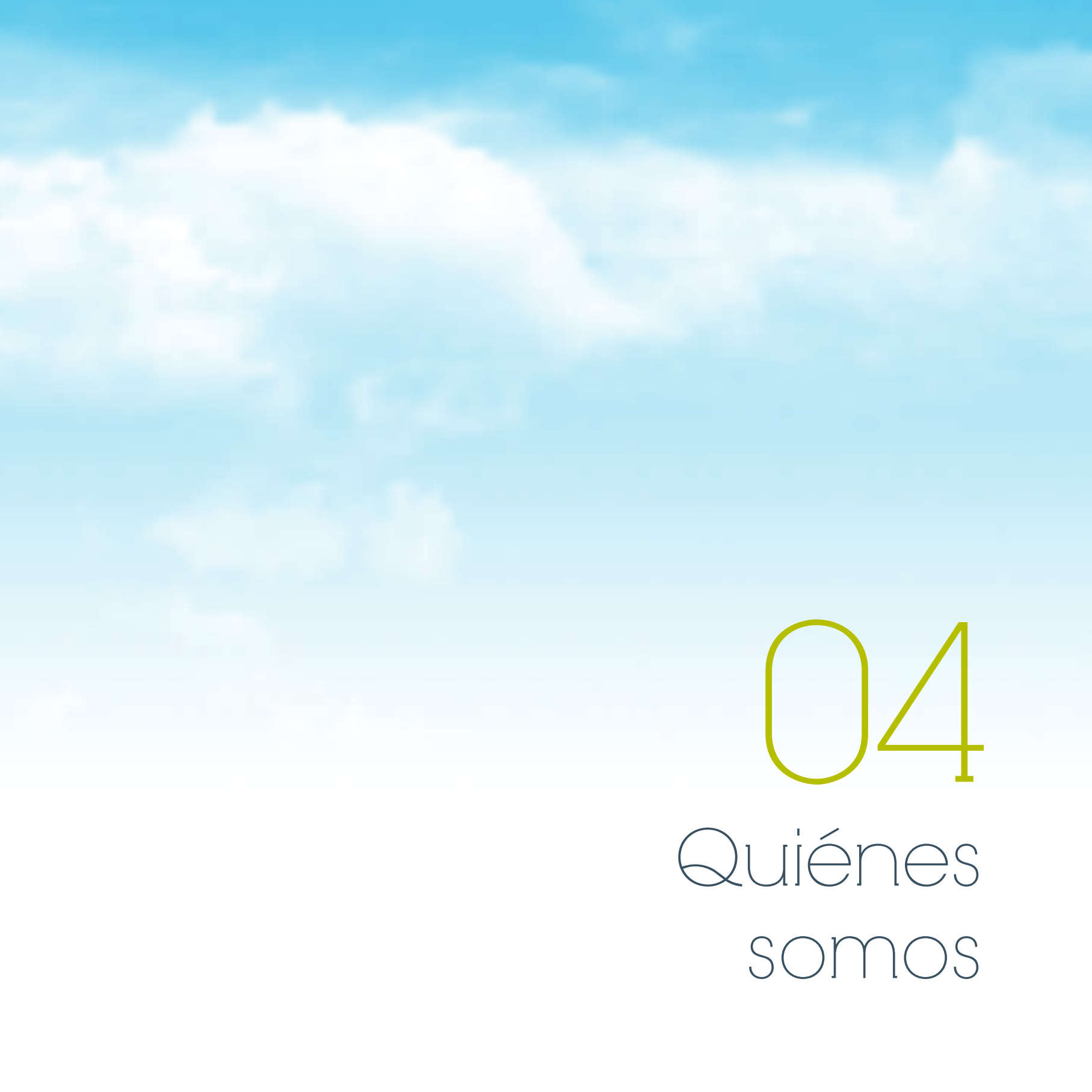
Apostar por un marco de adopción y ejecución de decisiones jerarquizado transparente y claramente establecido, refuerza una visión en el medio y largo plazo que permite garantizar la sostenibilidad de la actividad, la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés y la generación de valor económico y social a través de los valores corporativos de la organización: orientación al cliente, excelencia, innovación, cercanía y transparencia.

En 2010 entró en vigor una Ley Orgánica que refor-

maba el Código Penal y establecía la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Posteriormente en julio de 2015 hubo una nueva modificación del Código Penal matizando las medidas eximentes o atenuantes de la responsabilidad jurídica, así como el contenido mínimo que el modelo de organización y gestión debe cumplir. Grupo Peñarroya revisó sus protocolos y órganos de supervisión y control para adaptarlos a los requisitos introducidos tras la reforma del Código Penal.





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, consu-

midores, 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, 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 2016, destacan:

01

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 y distribución, que nos permita crecer en el precio medio a través de la desintermediación y la renovación constante de sus activos.

Marca y experiencia

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

02



03

Potenciar la venta directa al cliente

Mejora del conocimiento del cliente que nos permita a través de nuestros canales directos, aumentar la cuota y mejorar la rentabilidad.



04

Hacia la transformación digital de la organización

Del modelo tradicional a un nuevo modelo digital y centrado en el cliente a través de la innovación en los procesos comerciales, administrativos y operativos.



comprometidos con las
personas de la organización

Reinventamos la Gestión de RRHH en el sector
Hotelerero: "EFR: sistema de Gestión de Personas"

Formamos equipos cualificados y altamente pro-
fesionalizados: "programa Gestión del Desarrollo"

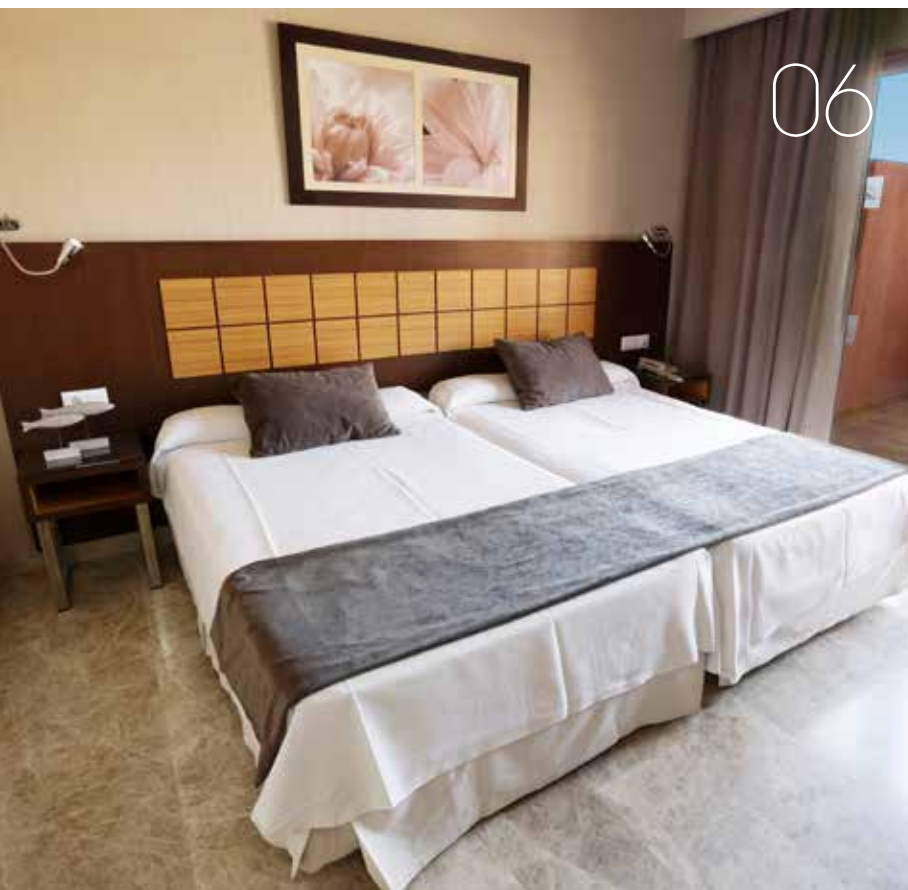
Creamos cimientos de confianza del empleado
hacia la organización: indicadores de confianza

Somos corresponsables con nuestro entorno:
integración.

05



06



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 monitoriza-
ción de consumos desde su propia habitación.

En cifras

1966

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



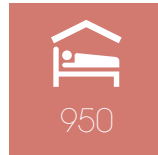
Años 70

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

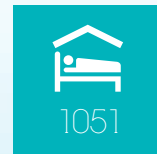


Años 80

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

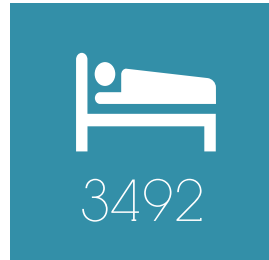


Años 2000

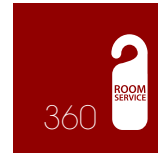
Salto al negocio hotelero
1º producto Todo Incluido en la Costa del Sol
Producto diferenciador (construcción
tematizada, calidad de servicios,...)



Holiday World



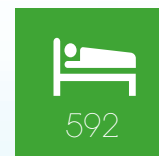
Hotel Holiday Village (2004)



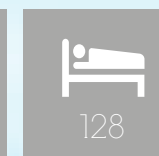
Hotel Holiday Polynesia (2009)



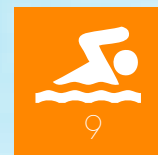
Hotel Holiday Palace (2004)



Hydros Hotel Boutique Spa & Wellness (2010)

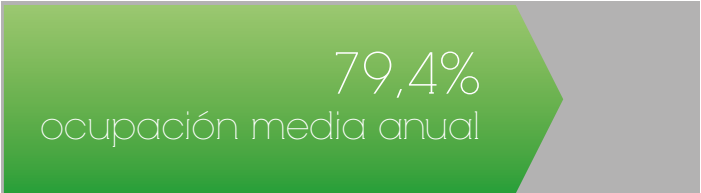


Club de Playa (2004)



datos de interés

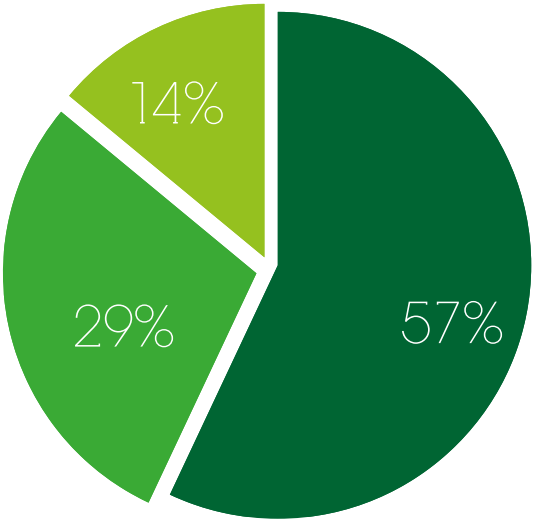
204.893
habitaciones ocupadas



2'9 media de personas
por habitación ocupada



5'97 días
estancia media Hw



PRINCIPALES MERCADOS

- Gran Bretaña
- España
- Internacional



05

Compromiso
con nuestros
grupos de interés

Diálogo con nuestros grupos de interés

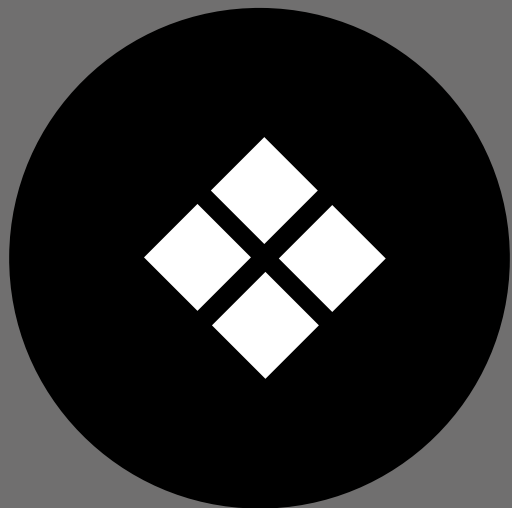
Grupo Peñarroya mantiene un diálogo fluido a través de múltiples canales con sus grupos de interés, con el objetivo de responder mejor a sus inquietudes y opiniones.

La presencia en redes sociales es clave como un espacio para el diálogo y relación con los clientes y la sociedad, pero también destacan entre otros medios, las encuestas de satisfacción a clientes o

trabajadores y las reuniones o encuentros periódicos con otros grupos de interés, como accionistas y proveedores.

Este diálogo, fluido y bidireccional, está basado en la transparencia, la ética y las materias relevantes para los grupos de interés identificados a través del análisis de materialidad que cada año realiza la organización.





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





07

Medios de comunicación

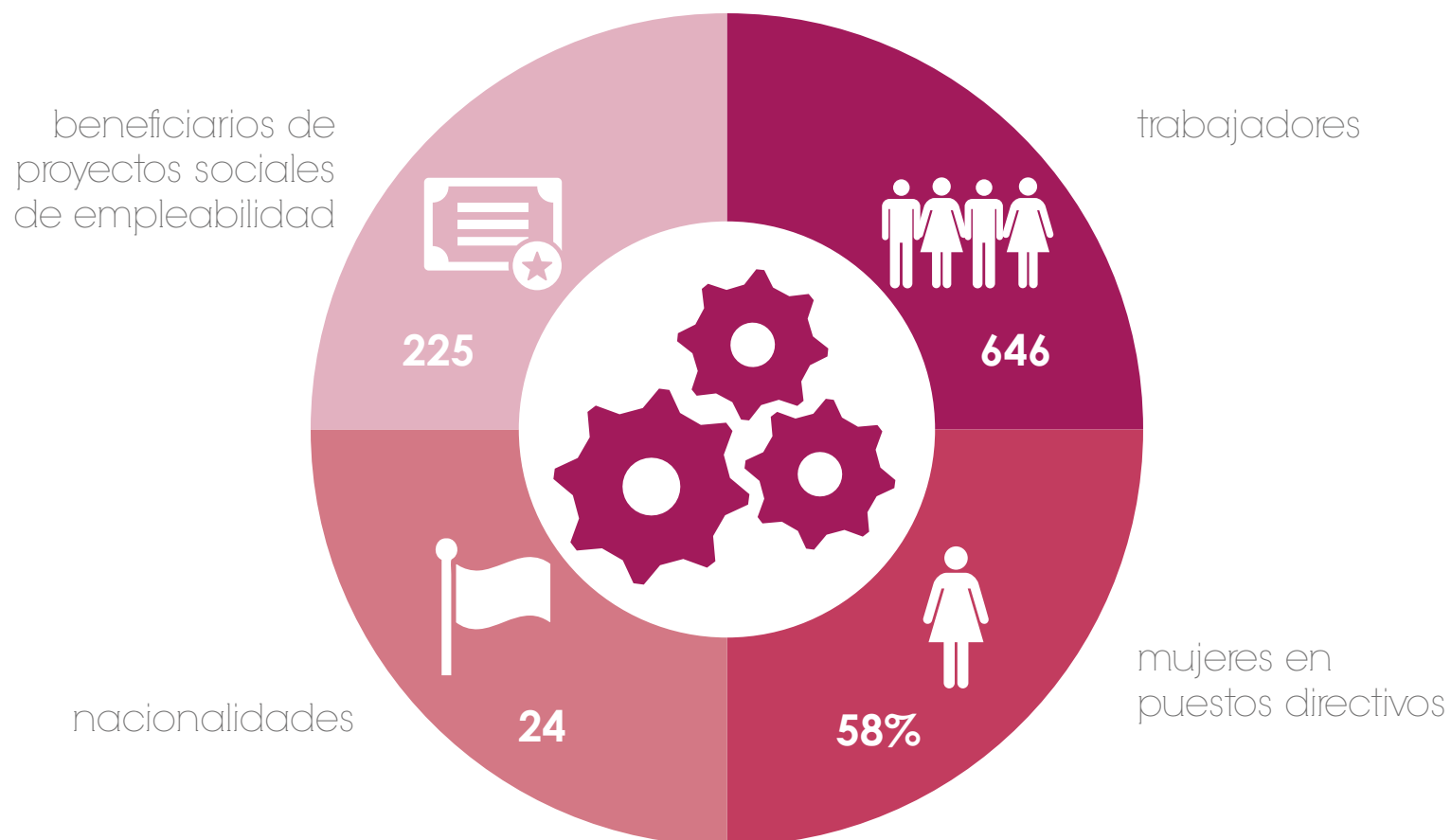
En una sociedad actual marcada por las TIC, los Medios de Comunicación son un grupo de interés fundamental, ya que nos permiten trasladar a la sociedad nuestras ideas e inquietudes, así como recoger las preocupaciones e inquietudes de la sociedad .



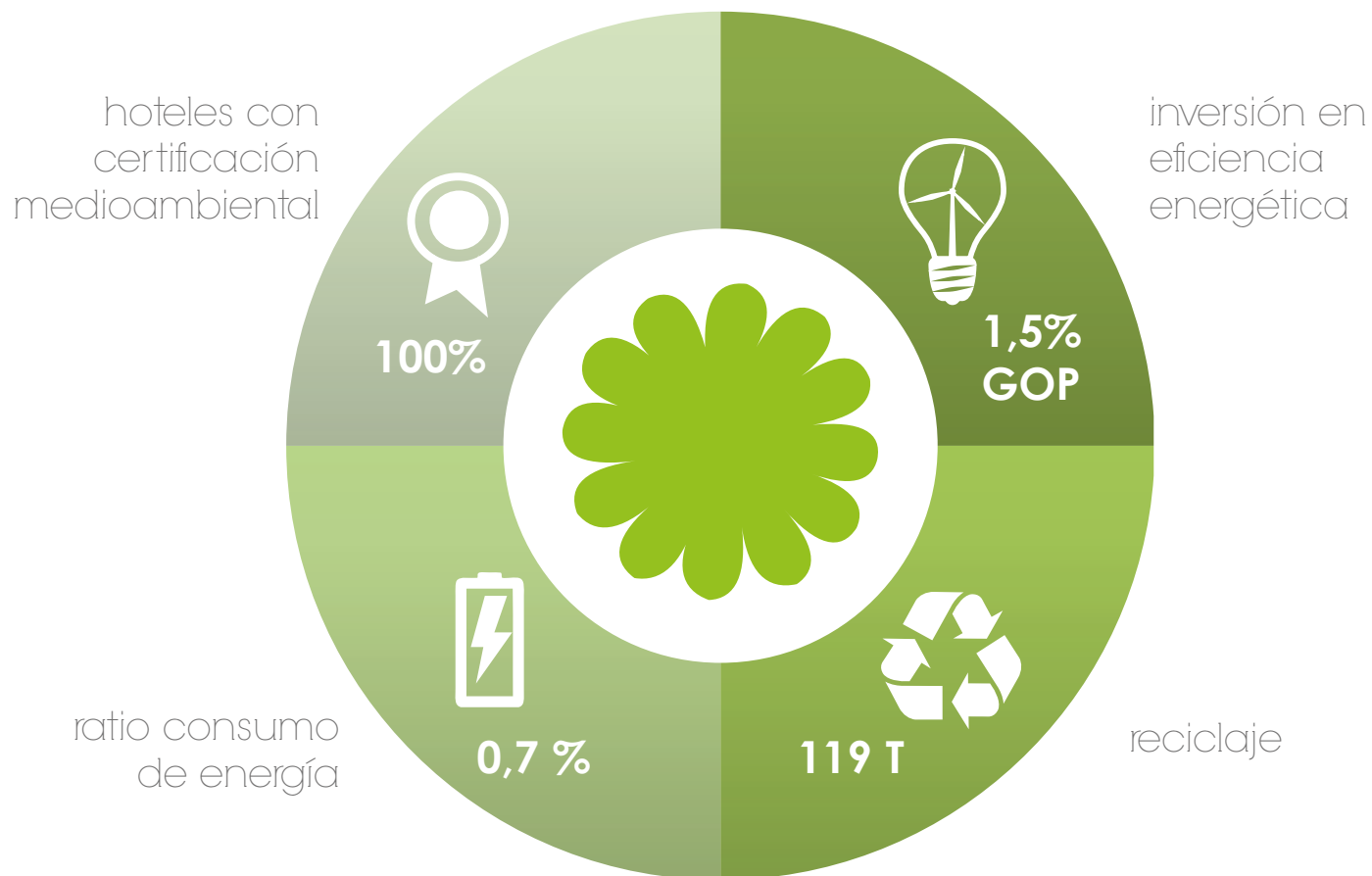
Compromiso económico



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.

Grupo Peñarroya (cifras en miles de euros)

	2016	2015	Var%
Ingresos totales	50.078	66.121	-24,3 %
División hotelera	37.317	32.679	14,2 %
División inmobiliaria	12.761	33.443	-61,8 %
EBITDA	6.698	15.523	-56,8 %
Resultado neto	-2.518	2.255	-212 %
Incremento ADR %	1,4%	1,3%	
Incremento RevPAR%	14,1%	5,6%	

A lo largo del año 2016 el Grupo ha visto reducidos sus ingresos totales en un 24% como consecuencia directa de la reducción en las ventas de la división inmobiliaria en un 61% tal y como se explicó en la memoria del ejercicio anterior.

Referente a la división hotelera, los hoteles del Grupo han vuelto a marcar una cifra récord de ventas al haber alcanzado los 37 millones y ser capaces de facturar un 14% más que el ejercicio anterior. Igualmente, se ha vuelto a producir un incremento del 1.4% en el ADR, tarifa media por habitación ocu-

pada, lo que nos da un 2.4% acumulado en los dos últimos ejercicios.

Igualmente, el RevPAR, ingreso por habitación disponible, se ha incrementado en un 14% en el año 2016 resultando todo un 19.7% también en los dos últimos ejercicios. Con ello nos reiteramos en las increíbles cifras en índices acumulados que se está experimentado en esta división hotelera y que confirma la recuperación de este sector tanto a nuestro nivel, como a nivel Costa del Sol, y por supuesto a nivel España.



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

Disponemos de diferentes formatos para que el cliente nos haga llegar su opinión, siendo una de las principales, nuestra **encuesta de satisfacción** que ponemos a su disposición en las habitaciones y recepciones de nuestros establecimientos.

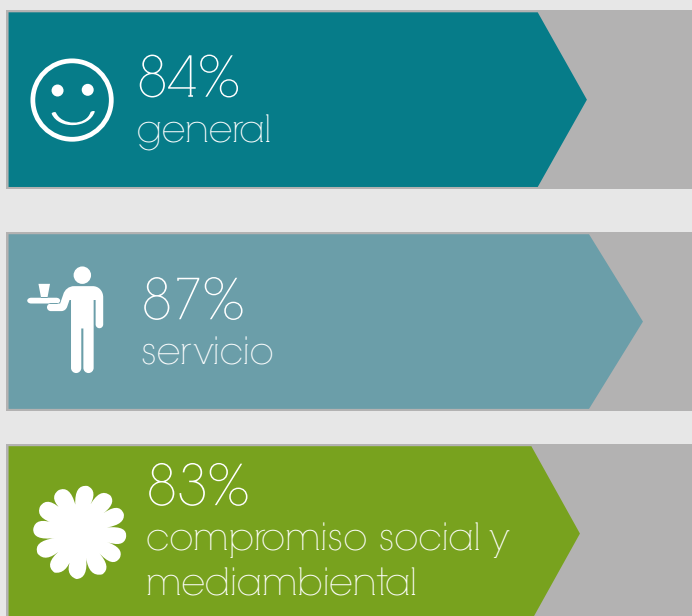
Gracias a los buenos índices de recogida que experimentamos y a la aplicación estadística creada para la interpretación de los cuestionarios, obtenemos una información valiosísima para trabajar desde todas las áreas en acciones de

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, el objetivo para 2017 es la eliminación del papel y la adopción de una solución para la recogida de opiniones de clientes on line, de manera que sea un proceso más dinámico y sostenible.

satisfacción media

Sobre un total de 6.881 valoraciones



Las redes sociales nos permiten una conexión en tiempo real con el cliente. La escucha activa y la interacción inmediata nos hacen avanzar en nuestro compromiso con la excelencia.

Pretendemos establecer una comunicación transparente y bidireccional para que, desde cualquier lugar y en cualquier momento, contribuyamos a la mejora de la experiencia del cliente.

hw en redes sociales



Grupo Peñarroya
en redes sociales



Blogs

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

Sistemas de gestión

En Grupo Peñarroya trabajamos para gestionar con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

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 ".

En **Noviembre de 2016 AENOR** otorgaba a Grupo Peñarroya una puntuación que la posicionaba como

una empresa de Nivel A, empresa EXCELENTE en su gestión integral de RR.HH. basada en la Conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Grupo Peñarroya se convierte, no solamente en la **1º cadena hotelera a nivel internacional que lo obtiene, sino también en la única empresa de España con este nivel A.**

Contar con sistemas de gestión que avalen la adecuada gestión de nuestros procesos, constituye la filosofía de nuestro día a día, entendiéndola como mejora continua de la EFICACIA de la organización a través de la capacidad de adaptarse anticipadamente a los cambios del entorno, y con el objetivo de obtener RESULTADOS EXCELENTEs que den satisfacción a todos los grupos de interés relacionados con el Grupo.





07

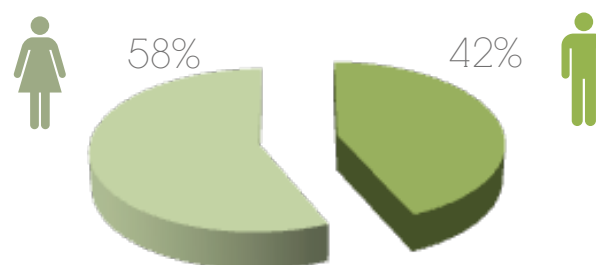
Dimensión social

Progresión laboral

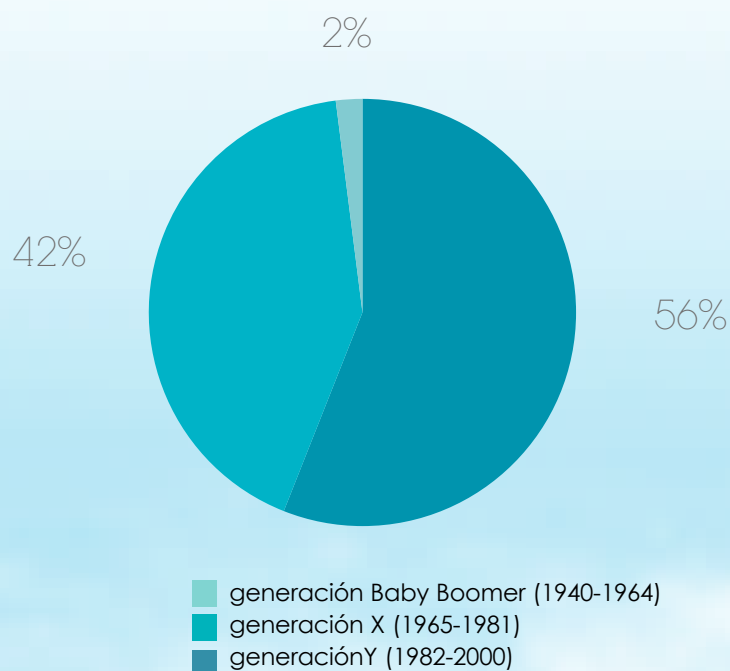
plantilla



género



edad



nacionalidad



Estrategia de la organización a nivel de RRHH

La apuesta por las políticas de conciliación, igualdad y diversidad es un elemento transversal en GRUPO PEÑARROYA cuyo impulso proviene directamente del **Consejo de Administración, Dirección General de la División Hotelera y Dirección Corporativa de Recursos Humanos**, todas ellas figuras al más alto nivel dentro de la organización, que han trasladado su posicionamiento y la forma de entender la gestión de personas a la estrategia del grupo, siendo la conciliación el eje vertebrador de sus líneas directrices.

Actualmente es una estructura auto soportada por toda la organización: Horas invertidas en gestión de la conciliación: 4400.

Para ello:

Hemos interiorizado la cultura conciliadora en el estilo de dirección de la organización a todos los niveles, alineando las habilidades, actitudes y apti-

tudes de las personas implicadas con los requisitos marcados por el modelo de conciliación, y dando como resultado una dirección equilibrada, respetuosa con las personas, cercana, accesible e integradora, tal y como demuestran las encuestas de opinión realizadas al 100% del personal anualmente.

Como prueba de ello, los resultados obtenidos en el informe de diagnóstico de estudio de clima laboral realizado en 2016:

El 78% consideran que el nivel de implicación de la dirección de su centro de trabajo en materia de conciliación, es alto o muy alto.

El 87,8% opina que su responsable inmediato le facilita mucho (41,7%) o totalmente (46,1%), el poder compatibilizar su trabajo y su vida personal.



Implantación de la estrategia

En el año 2016, tras la realización de un trabajo de investigación, encuesta y análisis, se configuró el Nuevo Catálogo que verá la luz en la temporada 2017 y tendrá una vigencia de 3 años.

La oferta en conciliación de GRUPO PEÑARROYA es amplia y variada, diversa y específica, original y concreta.

Las medidas de los catálogos actualmente en vigor, han ido cambiando y evolucionando con el tiempo, adaptándose a la realidad de la organización y las necesidades del personal, valorando la usabilidad, eliminando las medidas de menor uso y/o repercusión e incluyendo año tras año, las sugerencias realizadas por el personal a través de todas las herramientas internas de comunicación.



92 medidas

Los nuevos catálogos diseñados para el ciclo 2017-2019 tienen un total de 92 medidas

65%

El 65% de las medidas del nuevo catálogo han sido directamente indicadas por el personal durante el proceso de diagnóstico.

20%

El 20% restante son medidas ya existentes de mucho calado pero que en su gran mayoría han sufrido mejoras en base a las sugerencias de nuestras personas.

15%

El 15% de las medidas han sido propuestas por el Consejo de Administración, Directores/as de Hotel, Managers EFR y Jefes/as de Departamento.

72,1%

El 72,1% opina que los horarios y turnos de trabajo se organizan para que pueda realizar sus tareas y tener tiempo para su familia y/o aficiones. (Fuente: diagnóstico del año 2016).

Compromiso, confianza y felicidad

Durante la temporada alta llevamos a cabo el diagnóstico de clima laboral, donde se valoraron diversos indicadores de interés para la organización a nivel de clima laboral.

A continuación aportamos **algunos de los datos** de mayor relevancia:

En el bloque de COMPROMISO:

Una amplia mayoría (62,7%) indica que no se iría a trabajar a otra cadena hotelera

Un 90% de personal encuestado indica que su responsable le ha explicado con claridad sus funcio-

nes y responsabilidades y además facilitan el desempeño del trabajo diario.

En el bloque de CONFIANZA:

El 84% del personal indica que la organización cumple totalmente o mucho sus compromisos como empresa y que sus políticas de dirección de personas son adecuadas para el sector, por lo que Holiday World goza de buena reputación entre su personal, lo cual redunda directamente en el clima laboral.

Índice de confianza medido en grupo Peñarroya en 2016: 8,2 sobre 10.

compromiso



No se irían a otra cadena



Satisfechos con su responsable

confianza



Creen que la empresa cumple



Índice de confianza (sobre 10)

En el bloque de FELICIDAD:

En valores en torno al 85-95% el personal de Grupo Peñarroya se considera feliz, proactivo y resolutivo.

Índice de felicidad medido en grupo Peñarroya en 2016: 8,7 sobre 10

En el bloque de CLIMA LABORAL:

El 78% indica que el nivel de implicación de la dirección de su centro es alto o muy alto.

Índice de satisfacción total del modelo de Conciliación medido en grupo Peñarroya en 2016: 8,4 sobre 10.

felicidad



95%

Se siente feliz, proactivo y resolutivo



8,7%

Índice de felicidad (sobre 10)

clima laboral



78%

Periben una alta implicación de la dirección



8,4%

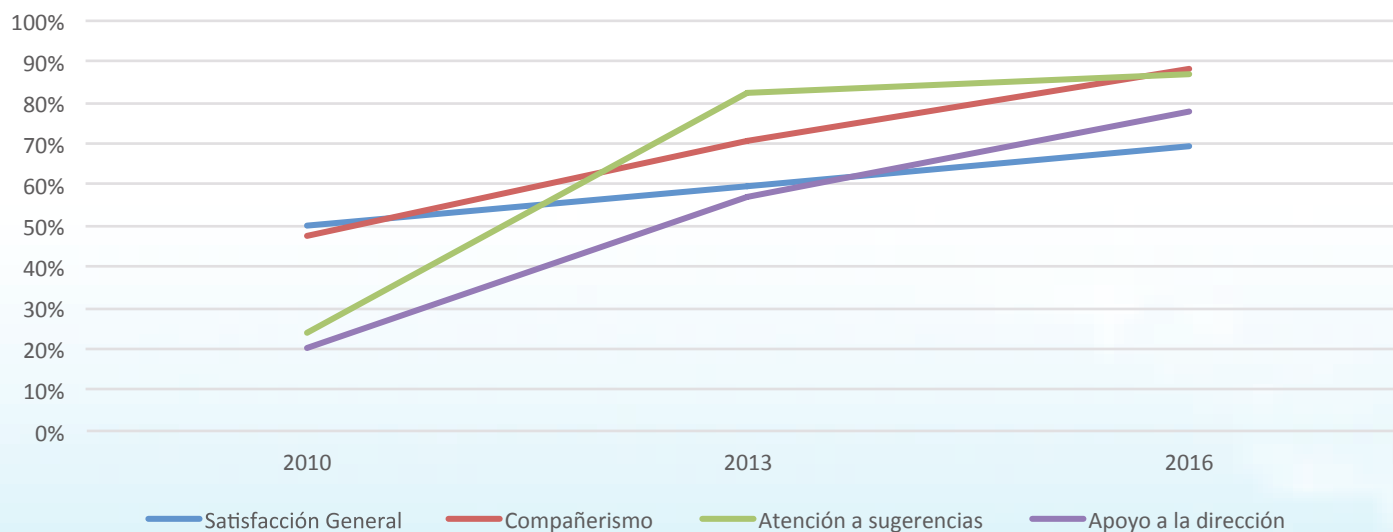
Índice de satisfacción (sobre 10)

Evolución de los resultados:

Los ciclos de certificación del sistema de Gestión implantado de Conciliación, Igualdad y diversidad, tienen una periodicidad de 3 años, por lo que los diagnósticos tienen un alcance del 100% de la organización.

El método utilizado, es la realización de encuestas al 100% de los equipos, sesiones de focus group y entrevistas personalizadas, por lo que los datos obtenidos, gozan de alta fiabilidad.

Evolución de resultados 2010 / 2016



Formación

En el año 2016 se efectuaron 71 acciones de formación sobre temáticas distintas, que suman un total de 1.372 horas de duración.

Los cursos formativos presenciales dentro de la jornada laboral en desarrollo de competencias lingüísticas, ha sido una de las acciones más valoradas obteniendo una evaluación de la eficacia, de un 95% de satisfacción, tanto de alumnos como de Dirección de Hotel.

Esto ha dado pie al inicio de un nuevo proyecto en

formación de Grupo Peñarroya, abriendo las "Aulas lingüísticas" con formación presencial 2 días a la semana 2 horas durante los meses de febrero a septiembre, en Alemán e Inglés en los niveles intermedio y avanzado.

Otro proyecto a destacar ha sido la Jornada en modalidad Outdoor Training de "Gastrocoaching", que recibieron los Directores Operativos y Jefes de Departamento de Holiday World, donde avanzábamos en el desarrollo de las capacidades de Gestión y Compromiso.



Integración de personas en riesgo de exclusión social:

El **año 2016** el Dpto.de RRHH de Grupo Peñarroya,puso su acento en la integración de personas en riesgo de exclusión social,firmando acuerdos con **19 entidades y fundaciones especializadas en integración**, realizando **43 contrataciones**, lo cual arroja un índice del **9%**.

Inserción via practicas de empresa:

27 personas en prácticas de empresa con un índice de contratación ,de un 33%



Comunicación:

Durante el año 2016, la comunicación interna y externa ha tenido un protagonismo esencial.

Durante el año 2016:

Se llevaron a cabo 356 acciones de comunicación distintas a través de 18 canales.

Se recibieron 15 Invitaciones para apariciones públicas en foros relacionados con conciliación .

Se realizaron 29 ACCIONES de información presencial en sensibilización en conciliación, igualdad, diversidad y RSC. Sumando todas estas acciones 48 horas de duración , y generando 1.950 horas recibidas en total por los trabajadores. Estas acciones de sensibilización , implican un promedio de 6,5 horas recibidas por persona.

Esta apuesta se debe a la implantación del programa de comunicación "Felicidades EFR" , la culminación del 2º ciclo de certificación, en definitiva, 6 años de un modelo ya implantado y maduro.




todos
CONECTADOS

50
años
50 KILÓMETROS

50
años
3 GENERACIONES

50
años
50 SORPRESAS

?
nuevo
LOOK EFR

El año 2016 ha sido el año de la comunicación interna y externa, el año de la formación especializada y el año en el que se ha analizado la andadura del modelo, realizado un balance global y analizadas las consecuencias de la implantación del modelo de Conciliación, Igualdad y diversidad en la organización.

Sin duda, los resultados tan positivos conseguidos durante estos años, permiten afrontar con ilusión y unas líneas estratégicas aún más claras, las actividades a desarrollar durante el próximo ciclo. Ciclo que se iniciará con la presentación y entrada en vigor de un nuevo catálogo de medidas, que se adapta a la realidad actual de la organización y que espera cubrir aún mejor las necesidades y expectativas de todo el personal de la organización.

Dos hitos fundamentales avalan la iniciativa de la organización en el camino emprendido hacia un nuevo ciclo de novedades en la Gestión del modelo.

Estos son, el Nuevo Catálogo y la constitución del Órgano de Gobierno de Conciliación, Igualdad y Diversidad.

Queremos dejar constancia en este documento, de las líneas estratégicas sobre las que trabajaremos en el próximo ciclo ,y que serán hacia las que orientemos los resultados:

Mantener el clima laboral estable, evitando focos de conflictividad

Establecer políticas retributivas justas internas y externas en todas las posiciones y áreas de trabajo.

Enriquecimiento de la organización aumentando la diversidad e igualdad en su seno, a través de la acogida de personas con capacidades diferentes, personas de distinta nacionalidad, y de un amplio abanico demográfico, etc.

Cadena de valor

Colaborar en el desarrollo local es uno de los objetivos principales que establece la política de compras de Grupo Peñarroya, priorizando las compras locales y ofreciendo productos típicos de la zona.

datos departamento de compras 2016

fidelización de proveedores

88%
fidelización
1% más que 2014



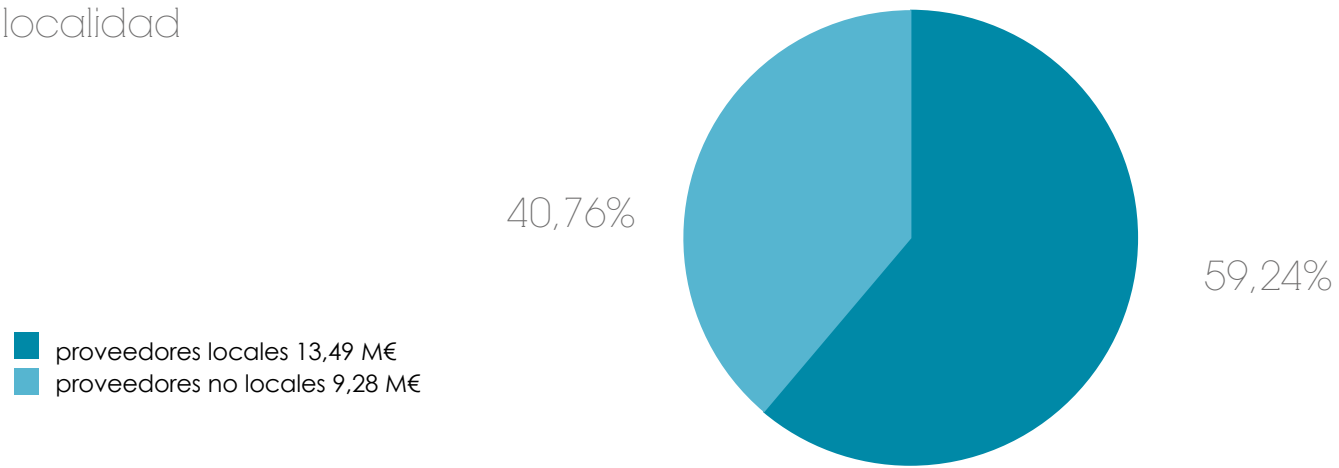
compromiso con los proveedores locales

63%
proveedores locales
60% de la facturación total



tipología de proveedores

localidad

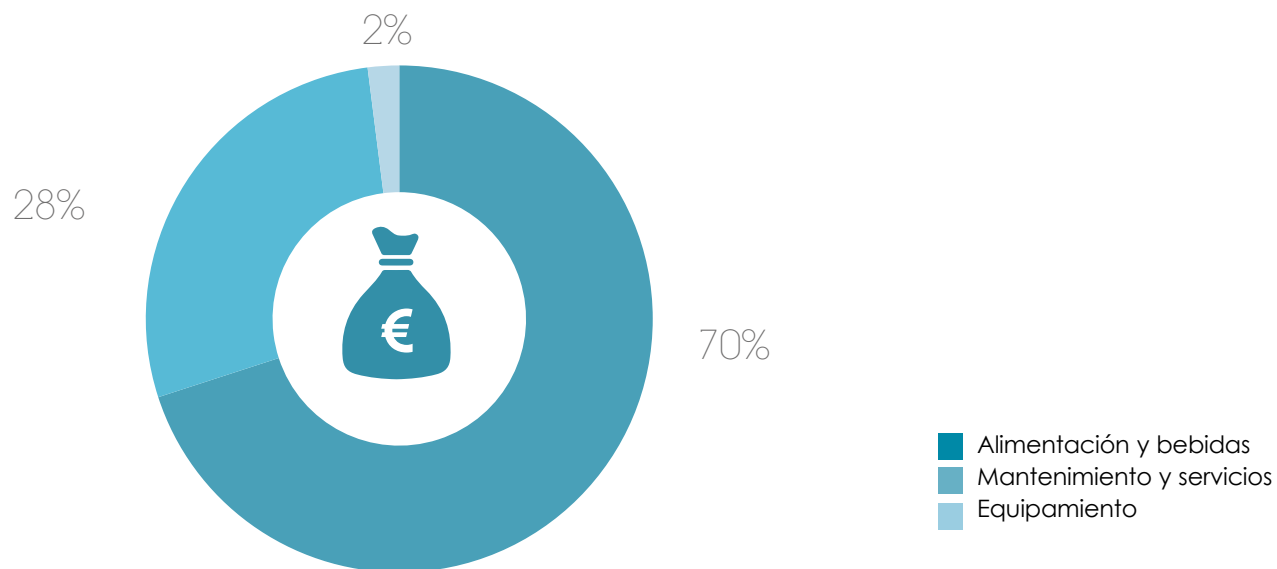


sector de actividad

HOLIDAY WORLD	
Alimentación y bebidas	92
Mantenimiento y servicios	44
Equipamiento	7
Total proveedores	143

% 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

Grupo Peñarroya valorará positivamente a aquellos proveedores que manifiesten su compromiso con los principios promovidos en su Código de Conducta:



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

Grupo Peñarroya siempre ha estado inmerso en el reto de cubrir las necesidades del entorno social en el cual desarrolla su actividad, impulsando y colaborando en iniciativas de desarrollo que generen una alternativa para el progreso socio económico de su comunidad local.

Somos sensibles a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y contribuimos activa-

mente a la puesta en marcha de iniciativas sociales orientadas a grupos desfavorecidos, con el fin de ver satisfacer sus necesidades vitales. 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, desde la organización de Cenas benéficas hasta la celebración de una Carrera Urbana, todas con enorme éxito de convocatoria y con una recaudación íntegramente donada a la Fundación.

"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, entre ellos la malagueña Rocío Moya 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.

Otras colaboraciones:

Numerosas asociaciones locales de índole religioso, salud y cultural de toda la provincia de Málaga, son beneficiarios cada año de la contribución social de la organización por diversos medios.

No obstante, Grupo Peñarroya tiene como objetivo para 2017 redefinir la estrategia de Acción Social de la organización, que en concordancia con la Misión, Visión y Valores del Grupo deben guiar a medio plazo, las acciones estratégicas en materia social.



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. Como parte de esa oferta de

ocio, la organización contribuye a dar a conocer su entorno más inmediato, a través de su participación en diferentes iniciativas, bien como colaborador, bien como promotor:



Maratón fotográfico

Grupo Peñarroya estuvo presente como entidad colaboradora en la séptima edición del Maratón Fotográfico Ciudad de Málaga, organizado por Diario Sur.

Gastronomía local

FOMENTO DE NUESTRA GASTRONOMIA 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.





Participación en foros empresariales

Grupo Peñarroya ha patrocinado y tomado parte a lo largo del 2016 en distintos foros y eventos empresariales, como el IV Foro Empresarial "Nuevos retos, nuevos escenarios", promovido por la CEM, el Foro de Promoción Turística de Marbella, las Jornadas Andaluzas de Estudios Fiscales del Colegio Oficial de Titulares Mercantiles o la gala anual de los Premios CIT Marbella.

Foro Peñarroya : "El Viajero Digital"

Con motivo de sus celebraciones de 50 aniversario, Grupo Peñarroya celebró en 2016 el Foro Empresarial "El viajero digital", una profunda reflexión sobre el nuevo modelo de viajero, la búsqueda de experiencias, los nuevos canales de distribución y testimonios en primera persona sobre la transformación digital en el turismo.





05

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

Interactuación a través de talleres en Nuestro Huerto Ecológico, fauna Holiday World y juegos de RECICLAJE para Niños



06

índice



08

Dimensión ambiental

Las circunstancias medioambientales actuales hacen que el sector turístico deba asumir un rol de liderazgo en la lucha contra el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos y el impulso de la innovación al servicio de la sostenibilidad.

Grupo Peñarroya continúa apostando por programas de eficiencia energética y por un consumo responsable de los recursos, trabajando en el control, la gestión y la mitigación de los riesgos asociados. 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

- 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						
	2015	2016	dif.(%) 15-16	ratio 2015 (kwh/RW)	ratio 2016 (kwh/RW)	dif.(%) 14-15
 Agua	190.552	152.132	-1,97 %	0,87	1,05	20,7 %
 Gas	4.342.910	3.949.360	98,18 %	22,65	24,00	6,0 %
 Electricidad (Kwh)	8.830.797	8.461.036	19,88 %	48,53	50,35	3,7 %

Si bien los datos de 2016 no reflejan ahorro sobre el histórico anterior, el análisis de otros factores (aumento del número de estancias hoteleras,y mayor número de días de apertura en 2016), explicarían el incremento en los consumos y la necesidad de trabajar en acciones de mejora.

Reciclaje

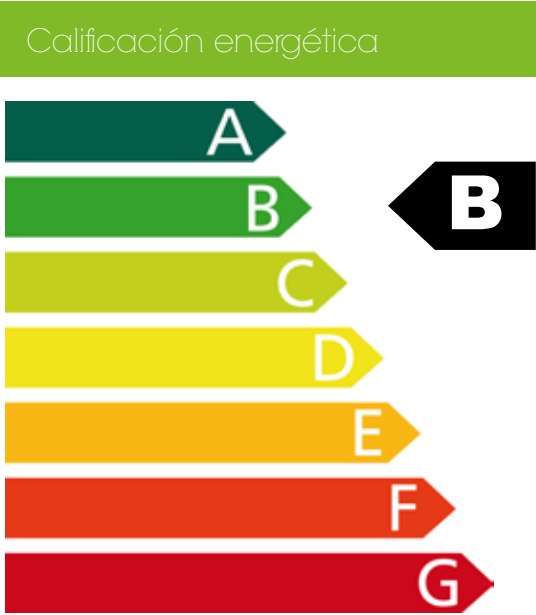
Holiday World Hoteles viene trabajando desde hace años en la segregación y minimización de los residuos que generamos. Tanto en nuestros hoteles como en las Oficinas Centrales separamos y orga-

nizamos los residuos para su recogida selectiva facilitando su gestión responsable vía municipal o empresa gestora autorizada. Estos son nuestros datos 2016.



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		



La huella de carbono identifica la cantidad de emisiones de CO2 y otros gases de efecto invernadero que son liberados a la atmósfera. Este dato que es utilizado como indicador del impacto ambiental de

nuestra actividad y su repercusión sobre el cambio climático, tampoco ha mejorado el acumulado anterior debido al aumento de estancias y días de apertura de los establecimientos.

Iniciativas sostenibles

Bajo la premisa de la organización, de que hay que ir un paso más allá en el ahorro y la eficiencia, Grupo Peñarroya dará continuidad a los 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. Todos los Hoteles disponen de certificación energética según sistema Calener.



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



-2016 En Noviembre AENOR otorgaba a Grupo Peñarroya una puntuación que la posicionaba como una empresa de Nivel A, empresa EXCELENTE en su gestión integral de RR.HH. basada en la Conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Grupo Peñarroya se convierte, no solamente en la 1º cadena hotelera a nivel internacional que lo obtiene, sino también en la única empresa de España con este nivel A y la tercera empresa española con un alto nivel en el modelo de gestión EFR.

-2016 Renovación de la Certificación Sistemas de Gestión Integrada de la Calidad y el Medioambiente según normas ISO 9001:2008 y 14.001:2004.

-2016 El Gold Award de Travelife por el Touroperador TUI para Holiday Village y Holiday Polynesia (Certificado de Sostenibilidad que reconoce las mejores prácticas en las dimensiones social, económica y medioambiental).

-2016 Sello Sabor a Málaga, entregado por la Diputación de Málaga.

-2016 Premio a la Mejor Directiva Nacional para Dª Remedios Miralles, Directora Corporativa de Recursos Humanos de Grupo Peñarroya en los Premios Mejores Iniciativas y Talento Women at RRHH by Adecco & DKV.

-2016 Premio al Empresario del año para D. Cristóbal Peñarroya en los XVII Premios Empresariales CIT Marbella.

- 2016 Publicación 1ª Memoria Sostenibilidad del Grupo coincidiendo con el 50 aniversario del Grupo



10

Informe

El presente Informe recoge la 2ª Edición de la Memoria de Sostenibilidad de Grupo Peñarroya . Incluye la actividad y principales resultados del Grupo en el ejercicio 2016, con la integración del desempeño en el ámbito económico, medioambiental y social.

La definición de los contenidos de la Memoria se realiza a partir de los aspectos materiales, es decir, los aspectos relevantes para la actividad de la organización y sus principales grupos de interés en base al Análisis de Materialidad que se realiza anualmente.

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 así como los grupos de interés a través del diálogo con éstos , lo que permite alinear

lo reportado con los aspectos relevantes para éstos y así responder a sus expectativas.

El informe ha sido realizado teniendo en cuenta la Guía G4 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), el compromiso con los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

La información que contiene esta Memoria de Sostenibilidad hace referencia al año fiscal 2016, que comprende desde el 1 de Enero de 2016 al 31 de Diciembre de 2016.

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



Peñarroya



“Cambiar el mundo, amigo Sancho,
que no es locura ni utopía,
sino justicia.”

Miguel de Cervantes



Peñarroya

+34 952 21 05 20
sostenibilidad@penarroya.com

penarroya.com