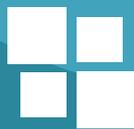


Memoria de sostenibilidad 2017



Peñarroya

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 Responsabilidad Social Corporativa ha tenido una evolución muy positiva los últimos años en España. De un enfoque poco alineado con el negocio, se ha pasado a integrar la RSC como elemento estratégico en la gestión de las organizaciones.

Así lo demuestra la aprobación en Julio de 2017 del Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos, el desarrollo de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020 o la nueva Ley de Cambio Climático y Transición Energética.

Actualmente, las empresas nos encontramos en un período de generación de cultura compartida sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (los ODS), analizando el impacto que generamos en ellos a través de nuestras acciones de negocio.

Sin embargo, el gran desafío de cara al futuro al que haremos frente las organizaciones, será la integración de los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas en las estrategias empresariales, convirtiéndolos en la mejor guía de gestión de los riesgos económicos, sociales y medioambientales.

La Agenda 2030 de Naciones Unidas aborda cuestiones críticas para la humanidad como la erradicación de la pobreza, la igualdad, la paz o la lucha contra el cambio climático a las que el sector privado no puede ser ajeno y debe convertir en oportunidad.



The background of the slide features a series of horizontal, wavy bands in various shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, pale blue at the bottom. The waves are smooth and flowing, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and modern.

02

Mensaje de
la presidenta



02

Mensaje de la Presidenta

Es una alegría ver cómo avanzamos y presentamos nuestra 3º MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.

El año 2017 ha sido un año en el que nuestra estrategia ha estado basada en la búsqueda de la felicidad favoreciendo la conciliación de las personas de la organización, así como en la firme apuesta de continuar trabajado en medidas innovadoras sostenibles medioambientalmente hablando, pero además hemos apostado por trabajar en mejorar el papel de la mujer en los puestos directivos, y en la transformación digital del Grupo.

Como mujer que soy, rodeada de tres hermanas, hemos sabido junto con mi padre dar ejemplo de empresa que apuesta por mejorar el papel de la mujer en la alta Dirección, posición no habitualmente presente en los órganos de gobierno.

Ese ha sido el motivo de que en el año 2017, tomáramos la decisión de pertenecer al Consejo Asesor de la Cátedra Mujer, Empresa y Sociedad impulsada

por la " Fundación San Telmo "desde su constitución, para servir de ejemplo y poder ayudar al resto de compañías, potenciando la diversidad en la composición de los miembros del equipo de dirección, beneficiando así las tomas de decisiones estratégicas. Trabajamos para conseguir que las mujeres directivas tengan mayor visibilidad y lograr políticas en las empresas que faciliten a mujeres y a hombres tener una contribución valiosa a nivel profesional, personal y familiar.

Otro hito 2017 no menos importante, ha sido la puesta en marcha de la transformación digital del Grupo, a través de un Proyecto al que denominamos "Digital 2020", fecha señalada para reconvertir la forma de comunicarnos con nuestros clientes y por ende, la experiencia de éstos. No podemos obviar que es la vía de llegar al objetivo de crecer en nuestra cuota de cliente directo, lo cual nos permitirá mejorar nuestro margen de rentabilidad, además de poder dirigirnos a nuestros clientes los doce meses del año, y poder combatir la estacionalidad.

Esta transformación supondrá un cambio cultural a todos los niveles de la organización y tendrá como resultado final conocer al detalle a nuestro cliente permitiendo un trato más personalizado, además de la automatización de procesos y la digitalización de los departamentos de la organización.

Pero esta hoja de ruta y el éxito de la empresa es fruto del extraordinario esfuerzo de todas las personas que la componen, que han completado un ejercicio especialmente brillante para la Compañía. Por ello, la prioridad de todos aquellos que formamos parte de la empresa es maximizar el valor de la misma, y hacerlo manteniendo el compromiso con la responsabilidad, la solidaridad y la sostenibilidad, principios que guían este informe.

Además y no menos importante, fue la aprobación por el Consejo de Administración del nuevo Código de Conducta Corporate Compliance, al que se llegó por medio de un estudio previo de la compa-

ñía a cerca de los riesgos de ésta desde el punto de vista penal, desplegando medidas de carácter interno para prevenir, detectar y atenuar los delitos que pudieran cometerse.

No quiero despedirme sin hacer mención a un elemento clave para el sector hotelero, que ha sido la aprobación del Convenio Marco sobre la ética del turismo por parte de los Estados miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), proporcionando un escenario que fomenta un "modus operandi" ético y sostenible en el sector turístico, con el objetivo de asegurar un crecimiento responsable y que pueda mantenerse en el tiempo. Y esa es la línea, estamos convencidos que sólo gestionando de forma responsable estaremos de aquí a futuro, garantizando la sostenibilidad del negocio.

Sólo aquellas organizaciones con altos resultados económicos, sociales y medioambientales podrán ser sostenibles.



Josefa Peñarroya Espíldora
Presidenta Grupo Peñarroya

The background of the slide features a series of horizontal, wavy bands in various shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, almost white blue at the bottom. The waves are smooth and flowing, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and modern.

03

Gobierno
corporativo

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano encargado de supervisar y controlar las principales decisiones que adopta el Grupo, así como de fijar las estrategias y directrices de gestión y establecer las bases de la organización corporativa con el fin de garantizar su mayor eficiencia y transparencia.

A 31 de diciembre de 2017, el Consejo de Administración 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^ª. Peñarroya Espildora

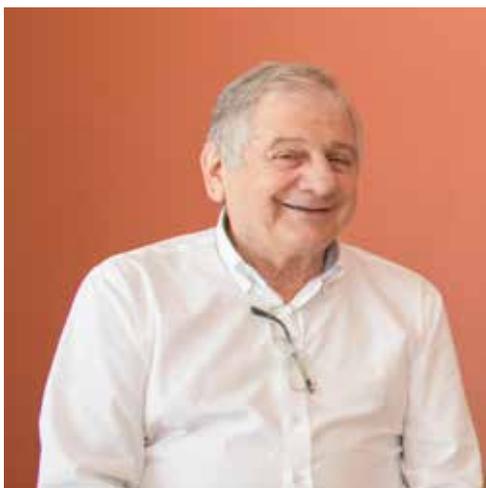
D^ª. Francisca Peñarroya Espildora

D^ª. Monica Peñarroya Espildora

Secretaria:

D^ª Inmaculada Atencia Robledo





COMITÉ ESTRATÉGICO

El Comité de Dirección está formado por los Directores de las principales Areas de gestión que componen el Grupo, y se encargan de desplegar las líneas estratégicas aprobadas por el Consejo de Administración.

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional del personal constituyen los pilares en los que se asienta la actividad de la nuestra organización, por ello, en 2017 Grupo Peñarroya impulsó la función de control interno y cumplimiento a través del Código General de Conducta y el Modelo de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, nombrando un Comité de Cumplimiento y un

Responsable o "Compliance Officer", encargado de reportar directamente al Comité de Cumplimiento y de gestionar el Canal confidencial de Denuncias .

En este mismo año, se ha realizado formación específica en el Modelo de Prevención de Responsabilidad Penal entre los Responsables de las principales Areas, pero se extenderá a la totalidad de las personas de la organización.

En línea con el sistema de cumplimiento, en 2017 se diseñó la estructura organizativa que dará cobertura legal y operativa al Nuevo Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).



The background features a series of horizontal, wavy bands in various shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, almost white blue at the bottom. The waves are smooth and flowing, creating a sense of movement and depth. The overall effect is reminiscent of ocean waves or a stylized landscape.

04

Quiénes
somos

Misión

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 res-

ponsables 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.



Visión

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.

Valores

LA CERCANÍA,
es un valor poco común en las empresas de Gran Tamaño pero que el carácter familiar de Grupo Peñarroya desarrolla a diario. Una de las ventajas de la cercanía es la de resolver los problemas de inmediato y disminuir la burocracia; otra la de sentirse apoyado en momentos difíciles, esto se traduce en confianza. Cercanía con: Trabajadores, Clientes y Proveedores.

EL COMPROMISO,
es un valor que queremos de las personas que trabajan con nosotros, ya que consideramos que una persona comprometida es generosa, busca cómo dar más afecto, cariño, esfuerzo, bienestar, a su alrededor. En otras palabras, va más allá de lo que supone, en principio, el deber contraído.

EL ESFUERZO,
es la lucha diaria por conseguir los objetivos que nos marcamos y superar los obstáculos diarios para dar lo mejor que tenemos a nuestros clientes. El esfuerzo permanente nos permite a todos localizar oportunidades de negocio que permitan a la empresa mejorar y crecer, año tras año.

LA EXCELENCIA
entendiéndola como mejora continua de la EFICACIA de la organización a través de la capacidad de adaptarse anticipadamente a los cambios del entorno, con el objetivo de obtener RESULTADOS EXCELENTES que den satisfacción a todos los grupos de interés relacionados con el Grupo.

PROYECCIÓN FUTURO,
somos una empresa con proyectos muy diferenciados y muy ambiciosos. Esto nos convierte en una empresa con una fuerte proyección de futuro, lo que se traduce en un proyecto seguro por el que apostar tanto clientes, como trabajadores y proveedores.

EQUIPO

Nuestro valor principal es formar un equipo de trabajo que crea, se identifique y apueste por nuestro proyecto de vida. Por ello, nos esforzamos en la búsqueda constante de personal muy cualificado a nivel humano. Nuestro trabajo consiste en acercarles nuestros valores principales y hacerlos suyos para que puedan trasladarlo al resto de la organización como única manera posible de alcanzar los objetivos. Por tratarse de los mejores transmisores de nuestros deseos y los realizadores de nuestros sueños, nos debemos a ellos.

ESPIRITU RESPONSABLE.

Nuestras actividades se fundamentan en el espíritu de colaboración y responsabilidad con todo lo que nos rodea. Por ello, la Responsabilidad Social es el camino y la manera en la que la empresa, desde su fundación, ha tenido presente como premisa fundamental, para guiar el futuro de su negocio. Nuestro objetivo, el desarrollo sostenible apoyando el área de influencia local, a través de los ciudadanos, empresas y ecosistema, además de fomentar las costumbres y cultura local entre nuestros equipos y clientes.



cultura de empresa

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

Entre los principales hitos
2017, destacan:



Digitalización 2020:

Proyecto de transformación digital de la organización que supondrá reinventar la comunicación con el cliente y rediseñar los procesos y perfiles de los equipos de trabajo.

Mejora de la rentabilidad

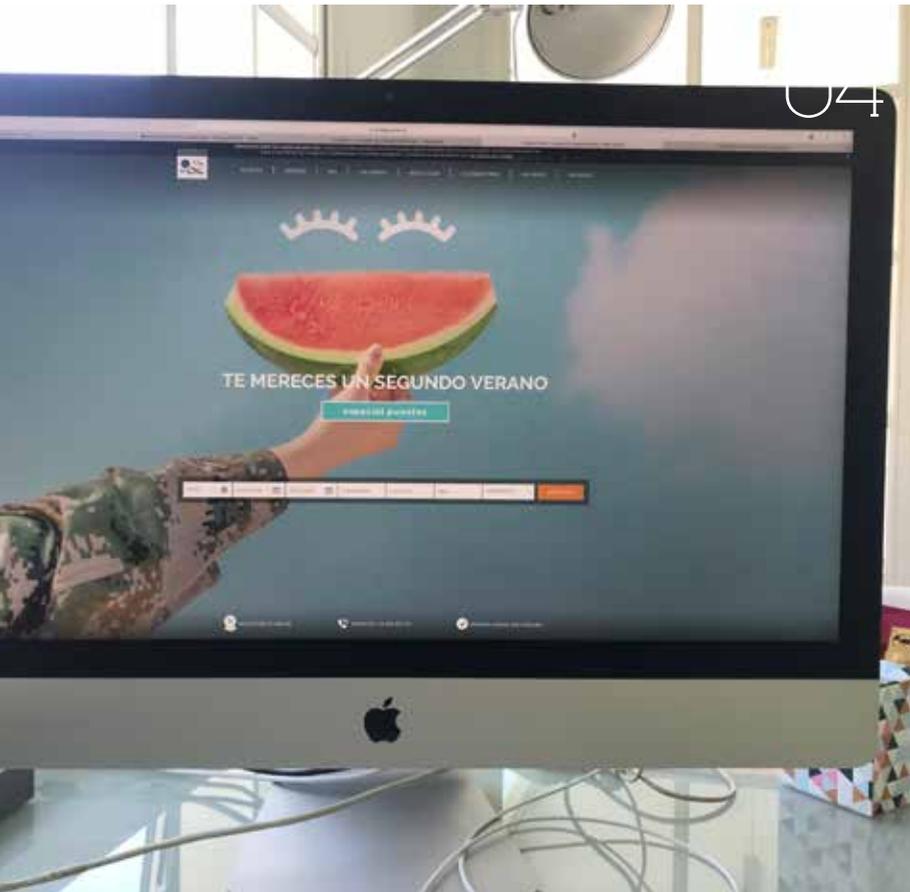
A través de diferentes acciones:

- Digitalización
- Aumento de Precio Medio
- Mejora condiciones contractuales.
- Producto HW Resort.
- Mejora condiciones contractuales.
- Desintermediación (Se trabaja en un mix de canales con diferentes precios.



Combatir la estacionalidad

Desarrollar y crecer con segmentos diferentes al vacacional y con marcas más sólidas.



03

Andalucía



Crecer en canal directo

Por medio de la gestión de un CRM externo para trabajar en la venta personalizada a través de la segmentación estratégica diseñada para la organización, optimización y gestión de bases de datos, y a través de un estudio de Marca por Consultora especializada

Comprometidos con las personas

Presentación Nuevo Catálogo de Medidas Conciliadoras 2017-2019

Desarrollo Programa Vida Saludable en el entorno Laboral

Desarrollo Proyecto Digitalización y Cultura Digital equipos.



Impulsar el Plan Estrategico de Energias :

Digitalización de procesos Area Alojamiento y Servicios Técnicos

Digitalización Integral del Control de Instalaciones y Suministros

Movilidad Sostenible (Eco Recharge & Efficiency HW).

Reinvertir el 6,5 % del beneficio anual

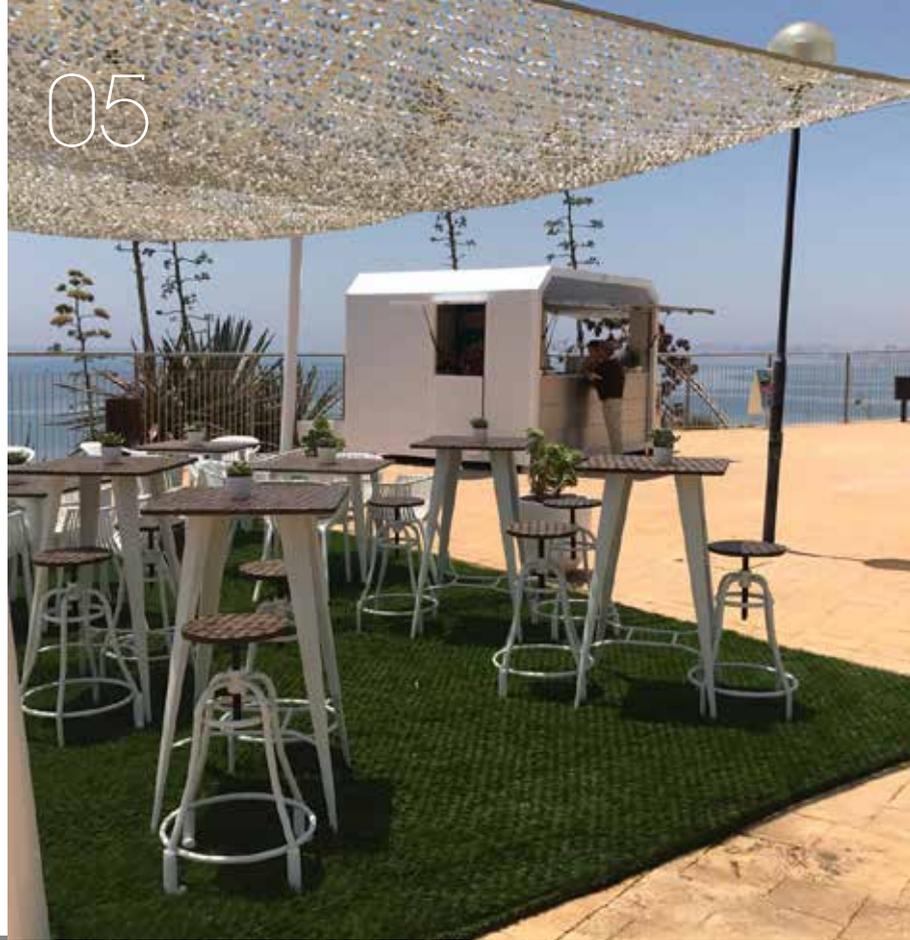
Para mantenimiento y mejora de nuestros activos:

Dotación de acceso directo a la playa desde el Beach Club

Inversión en sistemas de seguridad

Mejora de la confortabilidad del cliente mediante la renovación de espacios de ocio

Mejora de Instalaciones deportivas.



05



06

Proyectos de productividad

A través de un proceso de Consultoría externa se determinará la capacidad y mejoras a implantar en el Area de Pisos de Holiday World.

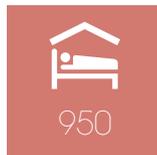
En cifras

1966

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

Años 80

Júpiter y Minerva
Benalmádena



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

Años 90

La Reserva
Marbella



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

Años 70

Primeras promociones en Fuengirola y en el Barrio de la Victoria en Málaga.



Fuengirola y
Málaga capital



Benal Beach
Benalmádena

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

Años 2000



La Reserva de
Marbella

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)

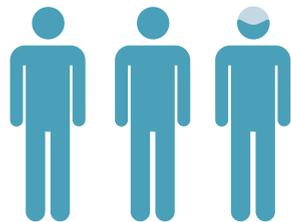


datos de interés

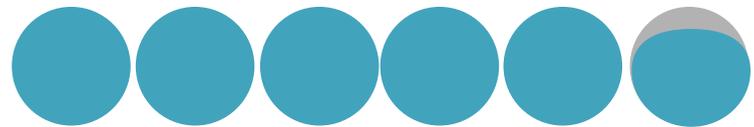
218.137
habitaciones ocupadas



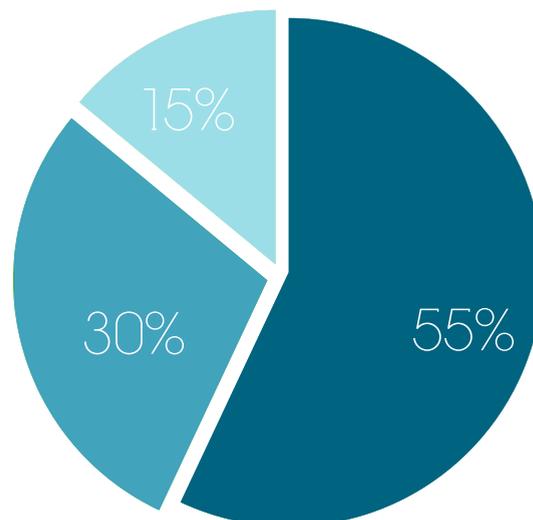
80,6%
ocupación media anual



2'8 media de personas
por habitación ocupada



5'7 días
estancia media Hw



PRINCIPALES MERCADOS

- Gran Bretaña
- España
- Internacional

The background of the page features a series of overlapping, wavy bands in various shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, almost white blue at the bottom. The waves flow horizontally across the page, creating a sense of movement and depth.

05

Compromiso
con nuestros
grupos de interés

Diálogo con nuestros grupos de interés

Grupo Peñarroya mantiene un diálogo constante y fluido con sus grupos de interés, a través de múltiples canales y medios, con el objetivo de mantener a la organización al día de las nuevas demandas y necesidades, así como de responder mejor a las inquietudes y opiniones de los grupos de interés. En los últimos años, las redes sociales se han convertido en un medio esencial para la relación con los clientes y la sociedad. Además, para el Grupo existen

otros canales que permiten una escucha activa de sus principales grupos de interés, como las encuestas de satisfacción a clientes y trabajadores o los encuentros periódicos con otros grupos de interés, como accionistas, proveedores. En nuestra hoja de ruta está cumplir con los compromisos adquiridos frente a los diferentes grupos de interés, cubriendo sus expectativas y fortaleciendo el alineamiento con nuestra cultura y valores.





01

Accionistas

La gestión en Grupo Peñarroya está basada en criterios de transparencia, rigor y buen gobierno, con el objetivo de mejorar la rentabilidad e incrementar el valor de forma sostenible en el tiempo.

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.

02





03

Clientes

Nuestro principal objetivo es ofrecer a nuestros clientes las mejores experiencias durante su estancia, superando sus expectativas con la prestación de servicios innovadores, sostenibles y excelentes.

Proveedores

La transparencia y la confianza son claves para que proveedores y colaboradores compartan nuestros valores y construyamos relaciones duraderas basadas en el respeto y el beneficio mutuo.

04





05

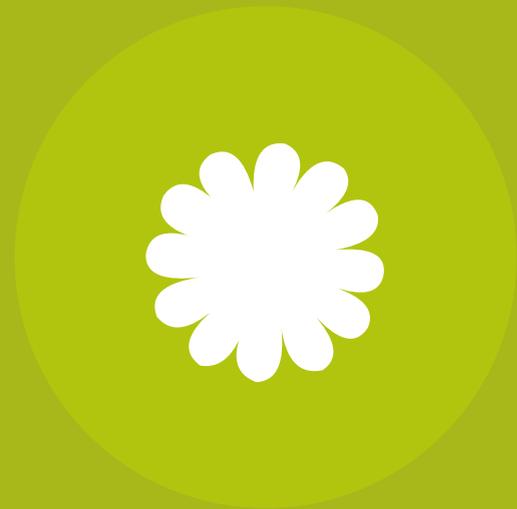
Sociedad

Trabajamos activamente en el desarrollo sostenible de la comunidad local en la que nos ubicamos, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores, con una especial atención a la infancia y a los colectivos más desfavorecidos.

Medioambiente

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

La reputación y credibilidad ante los medios se consigue estableciendo una comunicación abierta, fluida, continuada en el tiempo y bidireccional.

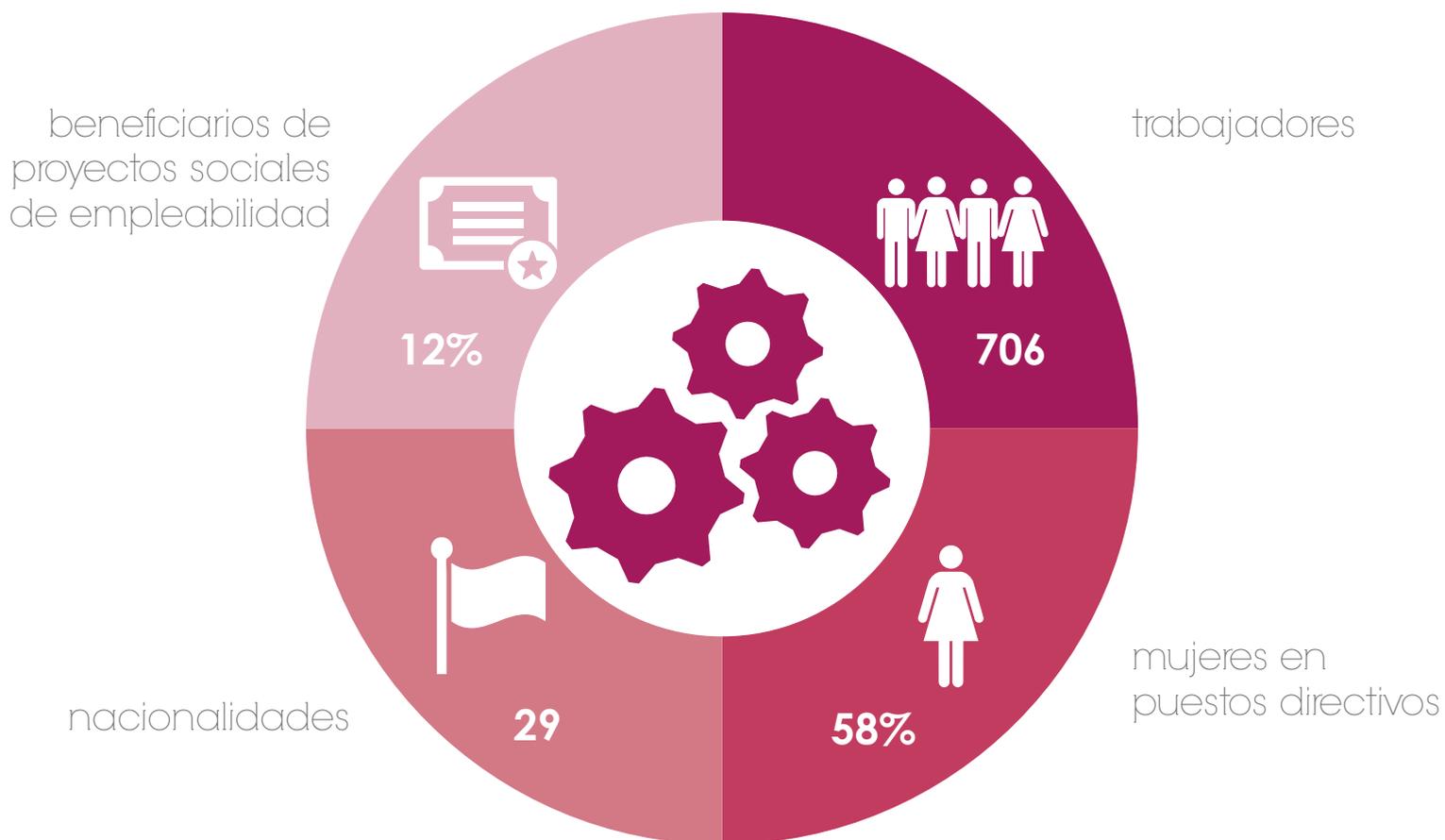
07



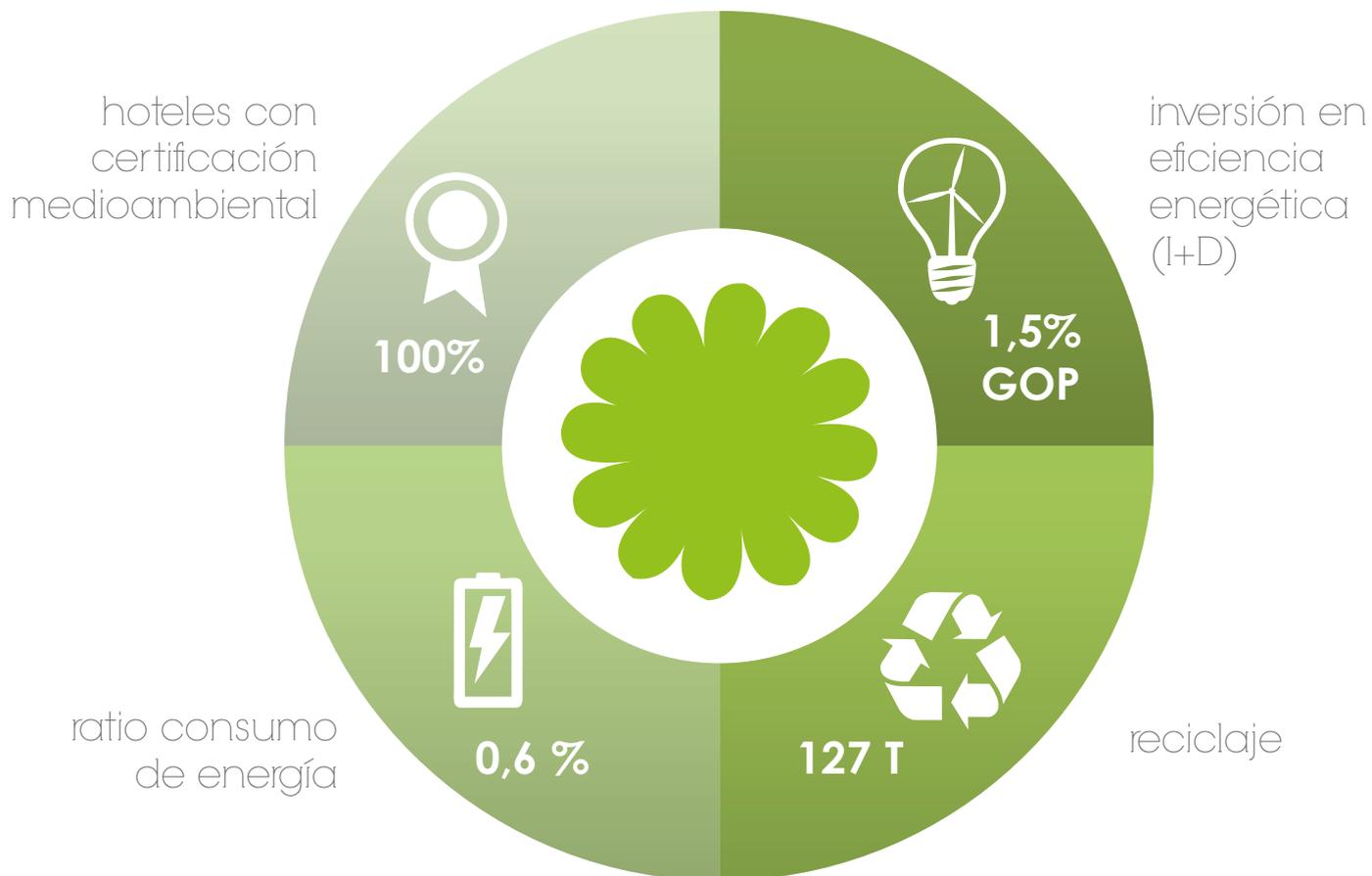
Compromiso económico



Compromiso social



Compromiso medioambiental





06

Dimensión económica

Dimensión económica

La sostenibilidad y su dimensión económica tienen un impacto directo sobre las condiciones económicas no solo de los grupos de interés, sino también de los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2017 en el mundo las llegadas de turistas internacionales alcanzaron la cifra de 1.322 millones, lo que supone un incremento del +7,0% con respecto al año anterior.

En este contexto europeo, España se ha consolidado como la segunda potencia turística mundial, solo por detrás de Francia y por delante de los Estados Unidos, y logrando batir su récord con 82 millones de turistas extranjeros, con un aumento del 9% del número de llegadas internacionales.

Recogiendo esta tendencia favorable en el sector hotelero, se presentan las cuentas anuales del Grupo:

Grupo Peñarroya (cifras en miles de euros)

	2017	2016	Var%
Ingresos totales	55.778	50.078	11,4%
División hotelera	38.593	37.317	3,4%
División inmobiliaria	17.185	12.761	34,7%
EBITDA	8.519	6.698	27,2%
Resultado neto	104	-2.518	95,9%
Incremento ADR %	-5,4%	1,4%	
Incremento RevPAR%	2,2%	14,1%	

Durante el año 2017 Grupo Peñarroya ha conseguido incrementar sus ingresos un 11.4% por encima del ejercicio anterior, debido fundamentalmente al incremento en la división inmobiliaria de casi un 35% con respecto al año anterior, lo que ha generado para el Grupo un adecuado Ebitda, que ha concluido en resultados netos positivos.

En lo que respecta a la división hotelera, los hoteles han vuelto a registrar cifra récord de ingresos por cuarto año consecutivo hasta los 38 Millones y medio de Euros, aunque con incrementos menos significativos que en ejercicios anteriores. Sin

embargo, no se ha sido capaz de continuar la senda alcista de años anteriores en el ADR (tarifa media por habitación ocupada), la cual en este ejercicio ha registrado un pequeño descenso del 5% con respecto al año anterior, como consecuencia de las operativas de invierno. Por el contrario, en el RevPAR (ingreso por habitación disponible) si ha sido posible alcanzar un incremento positivo comparado con el ejercicio anterior. En conclusión, la consolidación de la división y del sector a todos los niveles es un hecho y una garantía de calidad que nuestros clientes saben reconocer año tras año.



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 del Grupo.

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

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

Vocación de calidad y excelencia en el servicio como una forma de poner en valor uno de nuestros principales activos, nuestros clientes. Participación y fomento del desarrollo económico, humano y social de las comunidades en las cuales tiene presencia la organización.

Compromiso responsable por la preservación medioambiental y el respeto a la fauna y flora autóctonas en cualquier entorno en el que operemos.

Protección y respeto de los Derechos Humanos Fundamentales en el desarrollo de nuestra actividad.

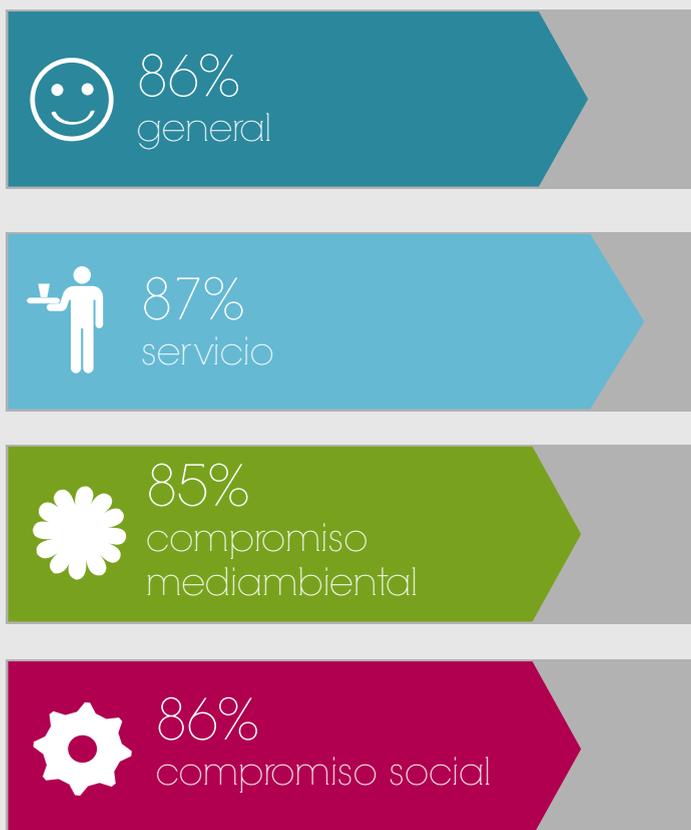


Medición de la calidad

En línea con la apuesta por la digitalización del Grupo, en 2017 se optó por realizar encuestas de satisfacción y recoger opiniones on line en los principales portales usados por los clientes que nos visitan , a través de la herramienta de " Guest Intelligence " desarrollada por " Review Pro ".

Este proceso de eliminación total del papel y recogida digital de los datos de satisfacción de clientes no se hizo a principios de temporada por lo que hay menos volumen de opiniones y no hay datos históricos comparativos con respecto a 2016.

satisfacción media Sobre un total de 6.881 valoraciones



Estamos trabajando en mejorar e impulsar nuestra presencia en las principales redes sociales con el objetivo de lograr una mayor interacción con el cliente que a través de una escucha activa, nos permita en tiempo real satisfacer sus demandas y contribuir a la mejora de su experiencia.

Blogs

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

hw en redes sociales



Grupo Peñarroya en redes sociales



La Reserva de Marbella en redes sociales



Sistemas de gestión

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. De la misma forma, contar con la verificación externa de esa eficacia, es clave para nosotros, ya que nos permite acercarnos a nuestros grupos de interés informándoles de los avances en la materia.

En 2017 se ha verificado nuevamente nuestro Sistema Integral de Gestión de la Calidad y el Medioambiente,

obteniendo la renovación de los certificados según las normas ISO 9001 y 14001, y del certificado internacional de Turismo Sostenible según el sistema Travelife, que ha distinguido a los Hoteles Holiday Village y Holiday Polynesia con el "Travelife Gold Award".

AENOR otorga a Grupo Peñarroya una puntuación que la posiciona 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 como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas ha adquirido el compromiso de apoyar e integrar los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) en su estrategia de negocio.

Por ello, ha trabajado en la identificación y análisis de

aquéllos que más impacto generan en la organización: ODS 1 (Erradicación de la pobreza), ODS 5 (Igualdad de género), ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico); ODS 12 y 13 (Producción y Consumo Responsable y Lucha contra el cambio climático).



Las acciones que a nivel de Grupo identificamos en 2017 para este ODS fueron las desplegadas en la estrategia de Acción Social en colaboración con asociaciones tanto locales como a nivel nacional cuyo fin social es precisamente este.



En relación a este objetivo trabajamos desde una doble perspectiva, desarrollando un programa novedoso en salud laboral para beneficio de las personas de la organización , y contribuyendo socialmente con Asociaciones dedicadas a combatir la enfermedad tanto en forma física como psíquica.



Nuestra implicación con estos ODS y nuestros mecanismos de actuación van intrínsecamente unidos a nuestra apuesta por un Sistema Integral de Gestión de Personas (EFR) por el que hemos sido reconocidos a través de AENOR como empresa que promueve la conciliación, la igualdad y la no discriminación a nivel laboral, además de fomentar el desarrollo social y económico local a través de la oferta de empleo y contratación anual.



Nuestras acciones de contribución a este ODS van ligadas a nuestra Política de Compras, que apuesta por priorizar las compras a proveedores locales, habiendo aumentado en 2017 el porcentaje en 4 puntos, y a nuestra oferta gastronómica que ha tratado de incorporar productos y recetas malagueñas asociadas a nuestro sello " Sabor a Málaga ".



Entre nuestras acciones para luchar contra el cambio climático y favorecer la protección ambiental, están fundamentalmente, la reducción de los consumos energéticos y las emisiones derivadas de nuestra actividad, la minimización de los residuos y la apuesta por la movilidad sostenible. En 2017 se trabajó en:

La Digitalización de procesos, eliminando papel

La Digitalización Integral de Control de Instalaciones y Consumos

La centralización de suministros químicos

Estación de Recarga vehículos 100% eléctricos.



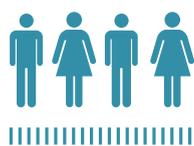
The background consists of several overlapping, wavy bands of different shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, almost white blue at the bottom. The waves are smooth and flow horizontally across the page.

07

Dimensión social

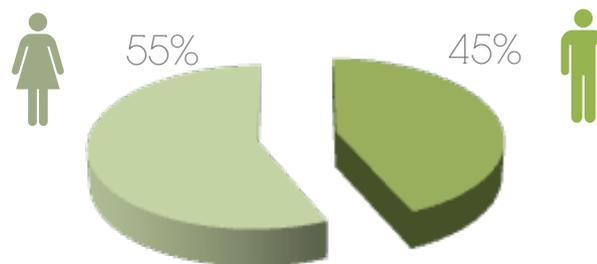
Progresión laboral

plantilla

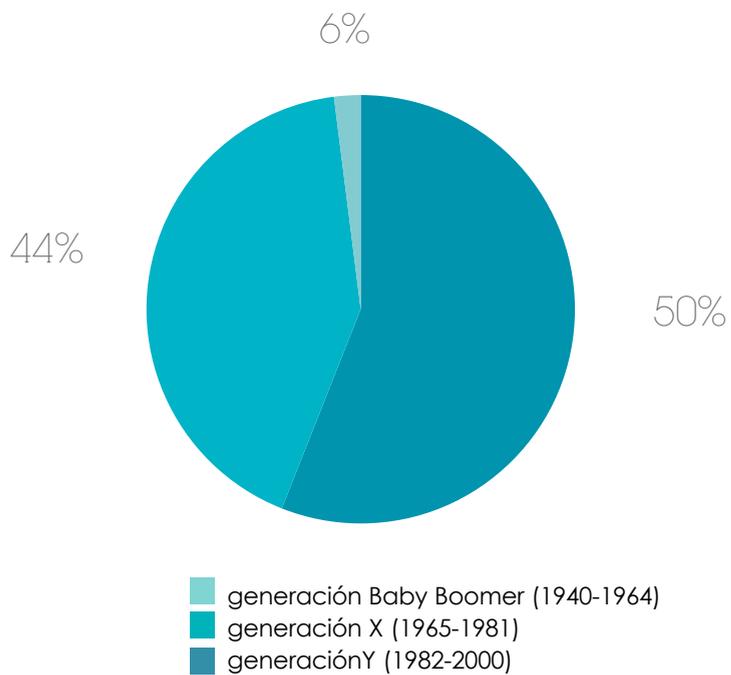


706
2017

género



edad



nacionalidad



Estrategia de la organización

Integración

Nuestro compromiso con la integración sigue siendo firme. 9% del promedio anual de trabajadores tienen un certificado de discapacidad por encima del 33%.

Con relación a las inserciones por la vía de la formación, el índice de contratación tras un programa de formación ha sido del 26% sobre el total de los alumnos siendo este de un 5, 8% del total del promedio anual.

Cultura y estrategia en la gestión de personas:
Grupo Peñarroya ha trabajado para implantar una

cultura que priorice la gestión de las personas, por encima de otros aspectos organizativos, desde una perspectiva integral, con el firme convencimiento que es el camino para alcanzar la máxima competitividad y excelencia.

Para ello, desde el departamento de Recursos humanos implantamos estrategias para:

- Buscar la eficiencia y eficacia en todos los procesos
- Profesionalización de las empresas
- Equidad externa e interna
- Ser empresa responsable



¿Cómo lo hacemos?

Preguntando y escuchando

Resultado de la encuesta anual 2017: 71% de participación

Realizamos estudios de diagnóstico donde se analizan 4 áreas de interés para la organización:

84%

Compromiso: 84% grado de compromiso del personal de la organización.

8,23

Clima laboral: La nota ponderada que el personal da a este bloque de clima laboral es de un 8,23 sobre 10.

95%

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

71%

Conciliación, igualdad y diversidad: el modelo actual y las medidas del catálogo son útiles y prácticas para el 71%

Dando respuesta a las necesidades e implantando mejoras continuas

Gestión del conocimiento y del talento:

Grupo Peñarroya impulsa cada año iniciativas encaminadas a dar respuestas a necesidades concretas y a necesidades estratégicas mediante programas de Gestión del conocimiento y del Talento. Estos son:

Comités de especialización:

Desde Grupo Peñarroya creemos que trabajando por proyectos se obtiene la eficiencia y eficacia en los procesos.

Por ello, fomentamos el trabajo por Comités especializados y constituidos por todas las áreas de la organización. En 2017 se trabajaron con 8 Comités: Comité estratégico, Órgano CC Corporate Compliance, Comité Blanqueo Capital, Órgano de Conciliación, igualdad y diversidad, 1º Comité Digital, Comisión de Sostenibilidad, Comité de

Calidad y Medioambiente, Comité Seguridad y Salud.

Programa de desarrollo competencial:

Para conseguir la profesionalización de la organización, y la eficacia y eficiencia en los procesos, hemos orientado el plan de formación anual en dar respuesta a los mapas formativos personalizados. Esto nos lleva a desarrollar un proceso de Evaluación del desempeño y un proceso de detección de necesidades formativas personal e individual.

Programas Training:

Con un proceso de detección del talento interno focalizado en crear planes de carrera para dar respuesta a las vacantes que puedan producirse mediante un proceso de promoción interna. Durante el año 2017 se han consolidado 9 programas de promoción interna.



Estos programas de desarrollo se traducen en los siguientes indicadores:

556

trabajadores/as formados

6

horas de formación al año por persona en materia relacionada con conciliación, igualdad y diversidad

6875

horas totales recibidas por los trabajadores/as.

21

horas formativas por persona

En el año 2017 se efectuaron 76 acciones de formación de temáticas distintas que suman un total de 1.380 horas de duración.



Política retributiva

En 2017 nace la idea y el borrador del Proyecto 2018-2020, de fomentar la equidad externa e interna de la organización, y hacer que el trabajador se sienta retribuido de diversas formas a través de los distintos modelos que existen en el mercado, intentando poner en valor, salario, incentivos, dirección por objetivos y salario emocional.

También se intenta hacer partícipe a la organización a nivel retributivo en los distintos Comités existentes en la organización, tratando de

extenderlo a la mayor parte de los trabajadores.

Se trabajará en una Política retributiva plural, abierta, democrática y actual, en la que primen los criterios de rigurosidad, seriedad y equidad interna y externa.

Un paso más en la cultura conciliadora, de igualdad y diversidad es "Comprometidos con las personas", el nuevo catálogo de medidas de Conciliación, igualdad y diversidad del Grupo que entró en vigor de 1 de julio de 2017.



Comunicamos nuestro compromiso con la sociedad

Fomento de la cultura conciliadora, de igualdad y diversidad.

Los diversos reconocimientos otorgados en este sentido a Grupo Peñarroya, nos hace responsabilizarnos de trasladar a la sociedad la cultura conciliadora de igualdad y diversidad y el programa de gestión integral de personas, por ello, hemos creado un programa de Foros y Networking.

El **proyecto "Foros Grupo Peñarroya" 2017**, puso el

foco en la difusión de la cultura de la felicidad y la confianza hacia los equipos con la celebración del Foro "Empresa afectiva, empresa efectiva" en el marco del 50 Aniversario del Grupo.

Asimismo, la **difusión de la cultura y valores de la organización** liderada por el Órgano de Conciliación, igualdad y diversidad a través de su presencia en numerosos Foros a los que fue invitado, refuerza el fomento de esta cultura a través de la cadena de valor y los partners.



Cadena de valor

Tenemos el objetivo de construir vínculos a largo plazo con nuestros proveedores y por ello establecemos con ellos relaciones basadas en la confianza mutua. La necesidad de contribuir de forma directa al desa-

rollo económico y social de nuestro entorno local y a la protección ambiental en todo nuestro ciclo de negocio, nos lleva a compartir con los proveedores y colaboradores nuestro compromiso responsable.

datos departamento de compras 2017

fidelización de proveedores

88%
fidelización



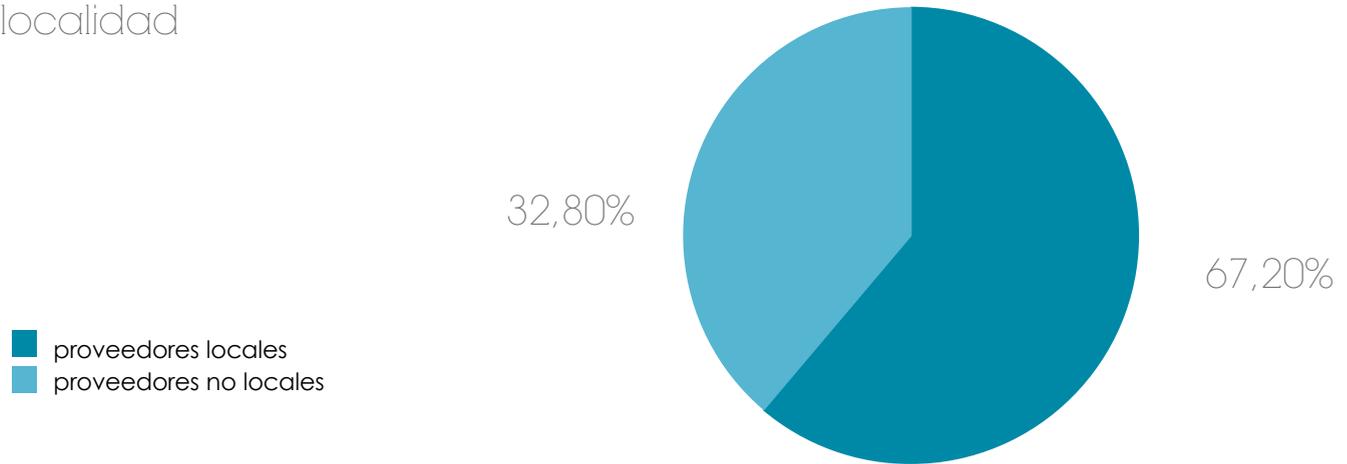
compromiso con los proveedores locales

67%
proveedores locales



tipología de proveedores

localidad

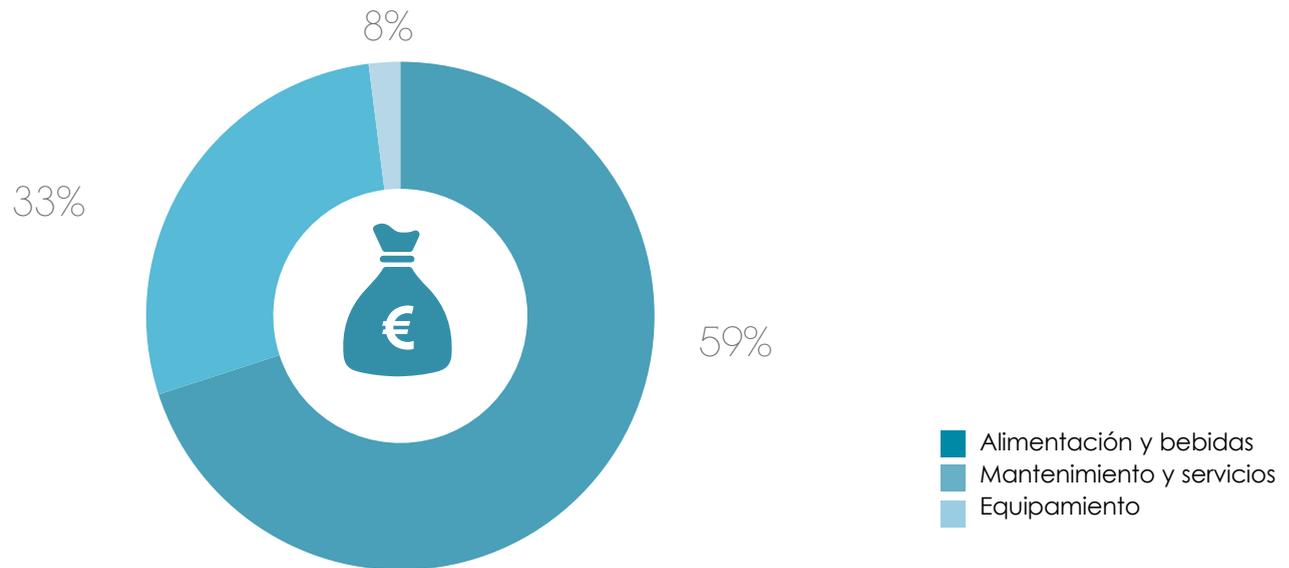


sector de actividad

HOLIDAY WORLD	
Alimentación y bebidas	93
Mantenimiento y servicios	52
Equipamiento	13
Total proveedores	158

% facturación según tipología

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



Para garantizar la coherencia entre la Política de Compras y la responsabilidad corporativa del Grupo, seleccionamos a nuestros proveedores en base a criterios transparentes y definidos que aseguran que nuestros compromisos sean conocidos y compartidos, y con el objetivo de que los criterios de sostenibilidad, ética y responsabilidad queden garantizados en la cadena de suministro

Colaboración en proyectos sociales y culturales

Grupo Peñarroya, como empresa familiar, tiene en la defensa de los Derechos de la Infancia, la Salud y la Cultura, los ejes vertebradores de su estrategia de RSC y una palanca esencial para reforzar el futuro de la sociedad de la que forma parte.

La implementación del Modelo Global de RSC busca generar impacto directo en los destinos en los que opera. Por ello, la organización trata de impulsar aquellas iniciativas que, de forma alineada con el Modelo Global, pueden generar un impacto de carácter local y paliar las necesidades sociales.

Sentirse próximos a los destinos y a sus circunstancias sociales, convierte a los hoteles en palancas activas para el enriquecimiento del propio modelo a la vez que generan valor compartido en cada zona.

Para asegurar la generación del mayor beneficio para cada uno de los colectivos con los que la organización se ha alineado, Grupo Peñarroya se va a apoyar en aliados estratégicos que permitan generar un impacto mayor a través del trabajo y compromiso mutuo



Fundación de prevención y tratamiento de adicciones "Proyecto Hombre"

Celebramos un año más de colaboración con Proyecto Hombre gracias a la exitosa organización de la II Carrera Litoral Holiday World a beneficio de la Fundación.

Igualmente importante es la contribución anual al Proyecto, a través de la donación de alimentos y mobiliario, y de los objetos perdidos de clientes de los establecimientos hoteleros para su distribución en mercados solidarios.



02

Fundacion Mozambique Sur

Grupo Peñarroya colabora anualmente a través de una dotación económica con esta Fundación creada en el año 2005 en Madrid por un grupo de profesionales españoles, entre ellos la malagueña Rocío Moya, nexo de unión con el Grupo, 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:

Seguimos apoyando de forma directa a numerosas entidades que defienden derechos básicos como la salud, la infancia o el trabajo digno para colectivos en riesgo de exclusión social, ofreciéndoles colaboración por medio del acceso a nuestros servicios hoteleros a través de alojamiento gratuito, disfrute de instalaciones de ocio o inserción laboral, como es el caso de la Asociación Aspromanis encargada de la realización y envío de las tarjetas VIPS de nuestro Holiday Beach Club, así como a entidades sociales de carácter eminentemente local vinculadas al deporte, al desarrollo social de una barriada y al fomento de oficios vinculados a la construcción como es el caso de la Peña " El Palustre ".



01

Bolsa Benéfica

Grupo Peñarroya quiere fomentar la colaboración con entidades y asociaciones sociales sin ánimo de lucro en pro de un futuro mejor, con una Bolsa Benéfica dotada de 1.500€

¿Cómo?

Preséntanos, por escrito, con quien colaboras y su proyecto, sus ideas y hacia dónde van destinados los recursos. Y podrás participar en asignación de la dotación económica que será destinada a dicha entidad directamente por Grupo Peñarroya.

04

Bolsa Benéfica

En 2017, la organización impulsó una nueva medida en el Catálogo "Comprometidos con las Personas", ofreciendo a todos los trabajadores la posibilidad de colaborar con un Proyecto o Entidad de carácter social elegido por ellos, con una " Bolsa Benéfica " dotada con 1.500 €.

Participación en foros empresariales

Grupo Peñarroya ha patrocinado y tomado parte a lo largo de 2017 en distintos foros y eventos empresariales, como la presentación del Barómetro EFR, el encuentro ADEL 2017 de Instituto Internacional San Telmo, el congreso de valores Lo que de Verdad Importa, el encuentro Inspiring Girls, el congreso Andalucía Management o la gala anual de los Premios CIT Marbella.

05

cajamar

DKV

solución

Fullstep

globalia
corporate
travel





Foro Dirección de personas "Empresa afectiva, Empresa efectiva"

El Grupo celebró en marzo de 2017 un encuentro sobre dirección de personas a instancias de la Dirección de RR.HH., donde la psicóloga y experta en recursos humanos, María Jesús Alava, y el exjugador de waterpolo y coaching, Pedro García Aguado, ratificaron que el principal capital de una empresa son sus trabajadores y que una buena gestión de los empleados aumenta la productividad y reduce las bajas laborales.

06





Cátedra Mujer, Empresa y Sociedad

En 2017, Grupo Peñarroya entra a formar parte del Consejo Asesor de la Cátedra " Mujer, Empresa y Sociedad ".

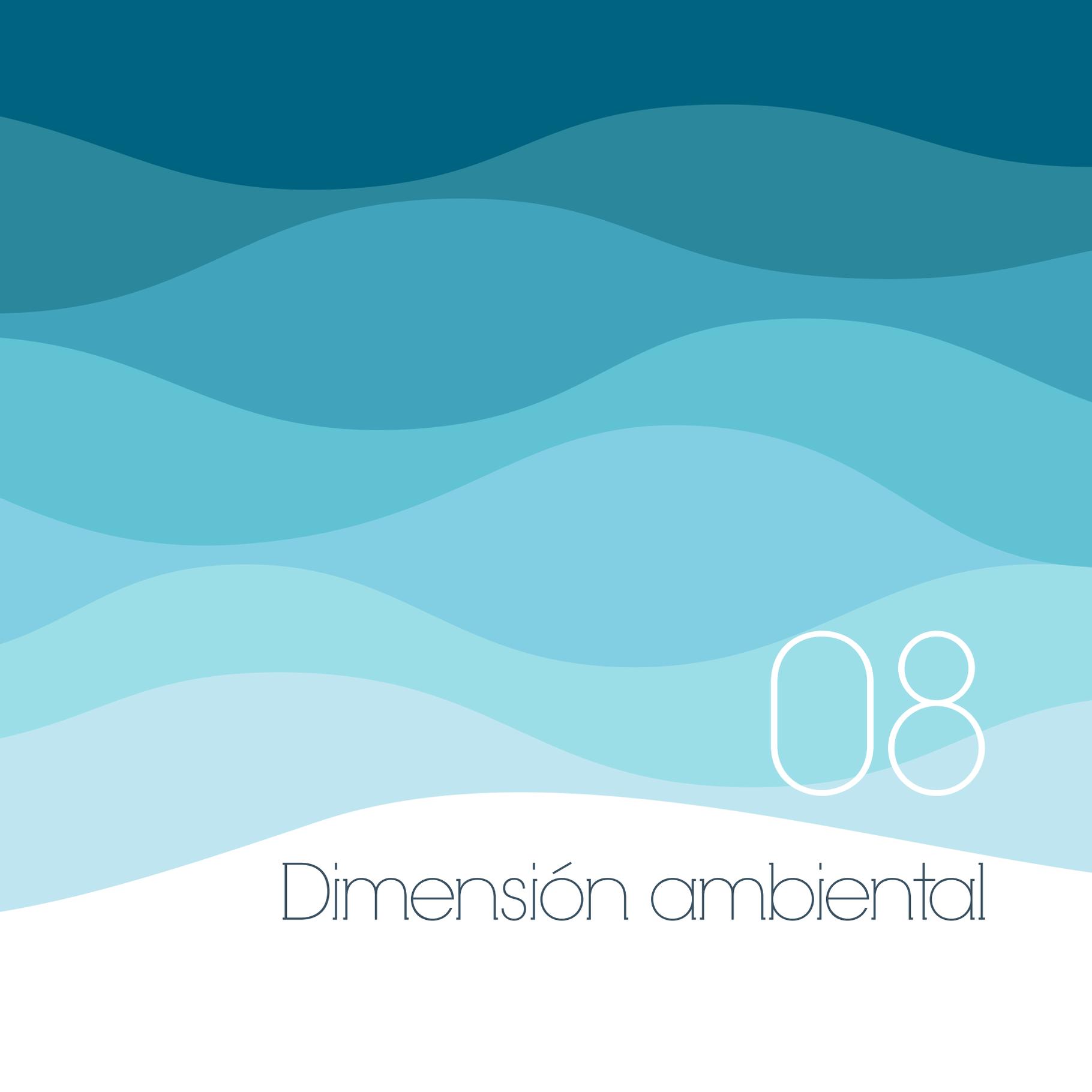
El Consejo Asesor está compuesto por empresas e instituciones, representado por mujeres y hombres, empresarios y directivos.

Objetivos de la Cátedra:

- Fomentar la participación de la mujer en los puestos de dirección.
- Trabajar con las personas que forman parte de

la dirección de las instituciones, las empresas y los medios, para concienciarles de la importancia de la cocreación de la sociedad por parte de mujeres y hombres, y el valor añadido que se consigue al fomentar la contribución de la mujer.

- Conseguir que las mujeres empresarias y directivas tengan mayor visibilidad y así crear referentes.
- Lograr que las políticas de las empresas faciliten a mujeres y hombres tener una contribución valiosa a nivel profesional y a nivel personal y familiar.

The background of the slide features a series of horizontal, wavy bands in various shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, almost white blue at the bottom. The waves are smooth and flowing, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and modern.

08

Dimensión ambiental

La sostenibilidad es un valor estratégico para Hoteles Holiday World , y actúa como motor de valor transversal a la organización. En esta línea se ha estructurado la apuesta a corto y medio plazo, de que la gestión ambiental en Hoteles Holiday World pase por la digitalización de procesos , la construcción sostenible, la gestión responsable a través de la monitorización de consumos y la efi-

ciencia energética ; la protección de la biodiversidad , la adecuada gestión de residuos y la movilidad sostenible.

Los objetivos estratégicos que se despliegan en el Plan Director ambiental de Holiday World y que vamos a definir a continuación , son la base del desarrollo de los subsiguientes proyectos:

Construcción sostenible

Nos comprometemos en todo el ciclo de negocio, desde la planificación, diseño y construcción de los hoteles hasta la prestación de servicios al cliente, apostando por el control, la gestión y la mitigación de los riesgos asociados en todo el proceso constructivo integrándolo en el entorno:

Grandes atrios ventilados que permiten la circulación de aire, regulando de forma natural, la temperatura interior.

Amplios muros acristalados, permitiendo la iluminación natural diurna, en combinación con vidrios que cuentan con protección de rayos UV, disminuyendo la temperatura de radiación y por tanto de calentamiento interior en un 30 %.





02

Gestión responsable y monitorización de consumos

Aplicamos criterios de eficiencia y sostenibilidad en todos los procesos y decisiones con impacto en el medioambiente, utilizando la innovación, la ecoeficiencia y las energías renovables 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 cogeneración de Gas.

- Sistemas de reciclado de aguas grises para riego y reductores de caudal en grifos y duchas.

- Selección de materiales de última tecnología led para iluminación, así como variadores de frecuencia en motores o sistemas de caudal refrigerante variable para aparatos de climatización, con recuperación de calor, para precalentamiento de ACS.

Digitalización de procesos

Dentro de la transformación digital que se está llevando a cabo en Holiday World, cobra especial importancia la inclusión del I+D en la gestión del área ambiental, en aras de una mayor eficiencia energética, mayor eficacia y calidad en los procesos operativos, y en definitiva, en pro de una mejora de la experiencia del cliente que nos visita, cliente cada vez más preocupado por el compromiso ambiental y la sostenibilidad de los servicios que disfruta.

Para ello, Holiday World ha apostado por la investigación, a través de Talleres de Innovación conformados por equipos de trabajo altamente cualificados y presupuesto destinado a tal fin.



03

Movilidad Sostenible

La Asamblea General de Naciones Unidas designó 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. Con ello, se puso el foco en construir un sector compatible con el crecimiento económico y la preservación del planeta. La descarbonización y la calidad del aire son algunos de los retos de una movilidad sostenible.

En el ámbito tecnológico, la electrificación del transporte se identifica claramente como la solución a largo plazo, al menos para el transporte por carretera, donde los motores de combustión bajos en emisiones, los de gas natural o los propulsados por biocombustible desempeñan un papel importante.

Es en esta línea donde Hoteles Holiday World empezó a desarrollar su proyecto Holiday Eco Recharge & Efficiency .



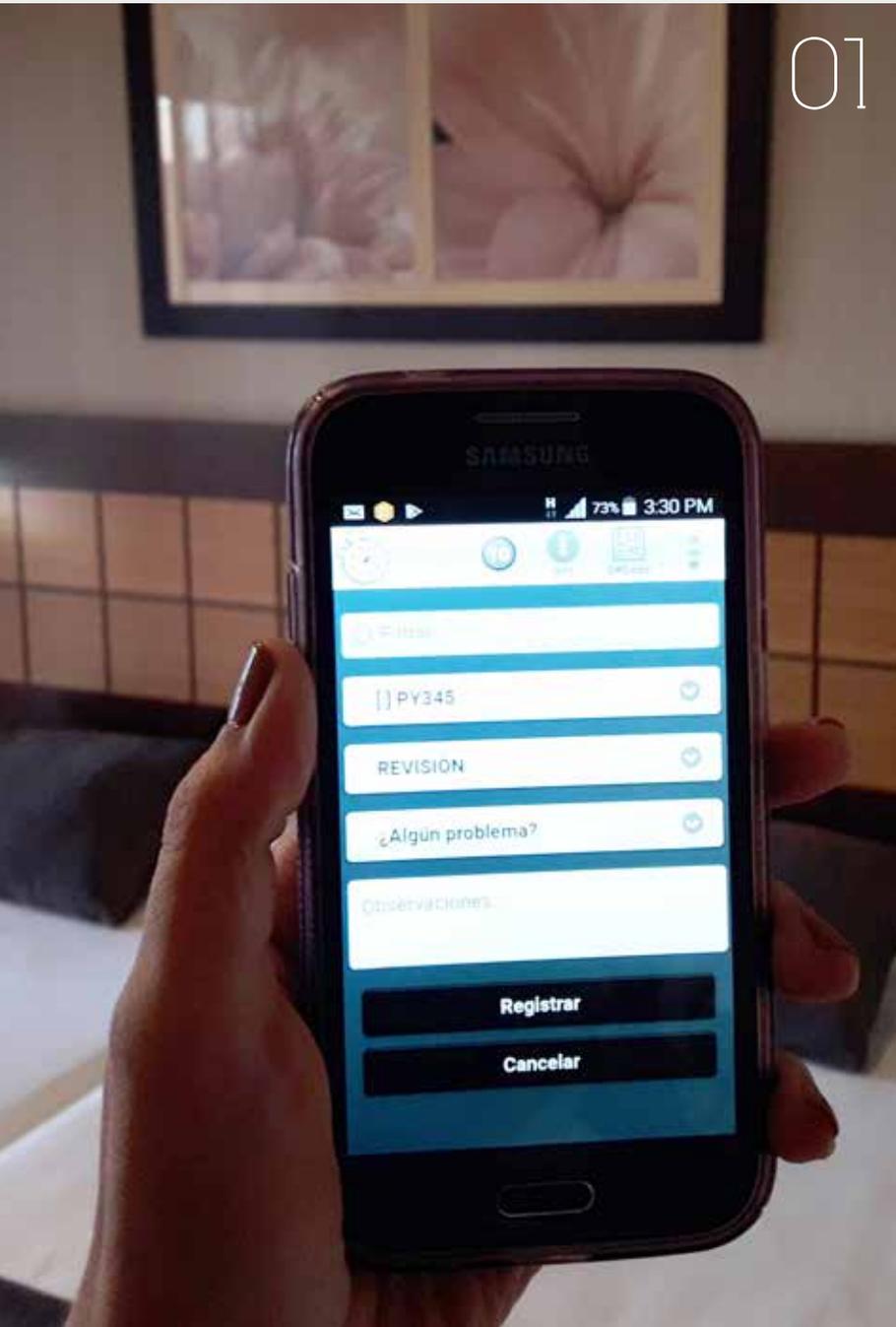
Iniciativas estratégicas

01

Digitalización áreas de Mantenimiento, Recepcion y Pisos

Durante el período 2016 - 2017, se lleva a cabo, la digitalización de todos los procesos de mantenimiento, recepción y pisos, mediante el uso de smartphones y sistema de gestión propio por parte de todo el personal, permitiendo la desaparición del papel (reducción de un 30% durante el primer año de implantación), en partes de correctivo, indicaciones de reparación, comunicación con recepción para check-in / check-out, etc).

Desarrollado por nuestro proveedor de sistemas ITSoft, en colaboración con nuestro proveedor de servicios VODAFONE España





Centralización de depósitos de suministros de químicos

En 2017 se lleva a cabo, el diseño e implantación de un nuevo sistema de almacenamiento y recepción de suministros químicos para piscinas y aljibes en colaboración con nuestro partner de suministros de químicos QUIMIAGUA SUR S.L., mediante camión cisterna de hipoclorito sódico y ácido clorhídrico, para depuración y desinfección química en piscinas.

Esta nueva iniciativa nos permite evitar el 100% de todos los envases contenedores de cloro, eliminando en torno a 3.680 kgs. de plástico al año, y la emisión anual de 12.880 kgs de CO_2 a la atmósfera.

Eco Recharge & Efficiency Hw

En 2017 se instalaron en Holiday World Hoteles, cuatro estaciones de recarga para vehículos eléctricos en general, y dos para vehículos TESLA, más cuatro cargadores para bicicletas y patines eléctricos, ofreciendo el alquiler de vehículos 100% eléctricos, servicio pionero hasta el momento en el sector hotelero, y convirtiéndose en punto de recarga de estos vehículos.



Consumos

HOLIDAY WORLD				
	2016	2017	Dif (%) 16 - 17 (m3 / kW/hr)	Dif (%) 16 - 17 Ratio Ocupación (m3 / kW/hr)
 Agua	187.072	177.577	5,08%	8,31%
 Gas	5.047.242	5.864.114	-16,18%	-12,23%
 Electricidad (Kwh)	9.110.155	9.631.709	-5,72%	-2,13%

Los datos de consumo de energía y agua en 2017 no mejoran el histórico anterior debido al aumento del número de estancias hoteleras y

sobre todo al mayor período de apertura anual, manteniéndose el ratio por estancia en agua y gas.

Reciclaje

La Comisión Europea ha establecido como objetivo aumentar el reciclado y/o reutilización de residuos urbanos hasta el 70% en 2030 y reducir la generación de residuos de alimentos en un 30% en 2025. Por ello, tanto en nuestros hoteles como en las

Oficinas Centrales trabajamos en la minimización de los residuos que generamos y en su correcta segregación para su recogida selectiva, facilitando su gestión responsable vía municipal o empresa gestora autorizada. Estos son nuestros datos 2017.



Huella de carbono

Cálculo huella de carbono (kgCo2/kWh)

2016 kgCo2/kWh	2016 % estancia	2017 kgCo2/kWh	2017 % estancia	dif. % estancia 2016 2017
1.748.355	535.396	1.804.143	592.211	-37,09

Calificación energética

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, ha mejorado el acumulado anterior debido al aumento de estancias y días de apertura de los establecimientos.

The background of the slide features a series of horizontal, wavy bands in various shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, almost white blue at the bottom. The waves are smooth and flowing, creating a sense of movement and depth.

09

Premios, certificaciones
y reconocimientos



2017 Premio Capital Humano a la Gestión Integral de RRHH para Grupo Peñarroya



2017 Premio "M de Málaga" a Grupo Peñarroya por la Diputación de Málaga.



2017 Distinción "Foro RRHH 2017" para Remedios Miralles, Directora Corporativa de RR.HH. de Grupo Peñarroya.



2017 Sello EFR Empresa Familiarmente Responsable nivel A por AENOR y a través de Fundación Más Familia siendo la 1ª cadena Hotelera en obtenerla y la 3º empresa en España con un alto nivel de excelencia por detrás de Reale Seguros y Mutua Madrileña, que ostentan el nivel A+.

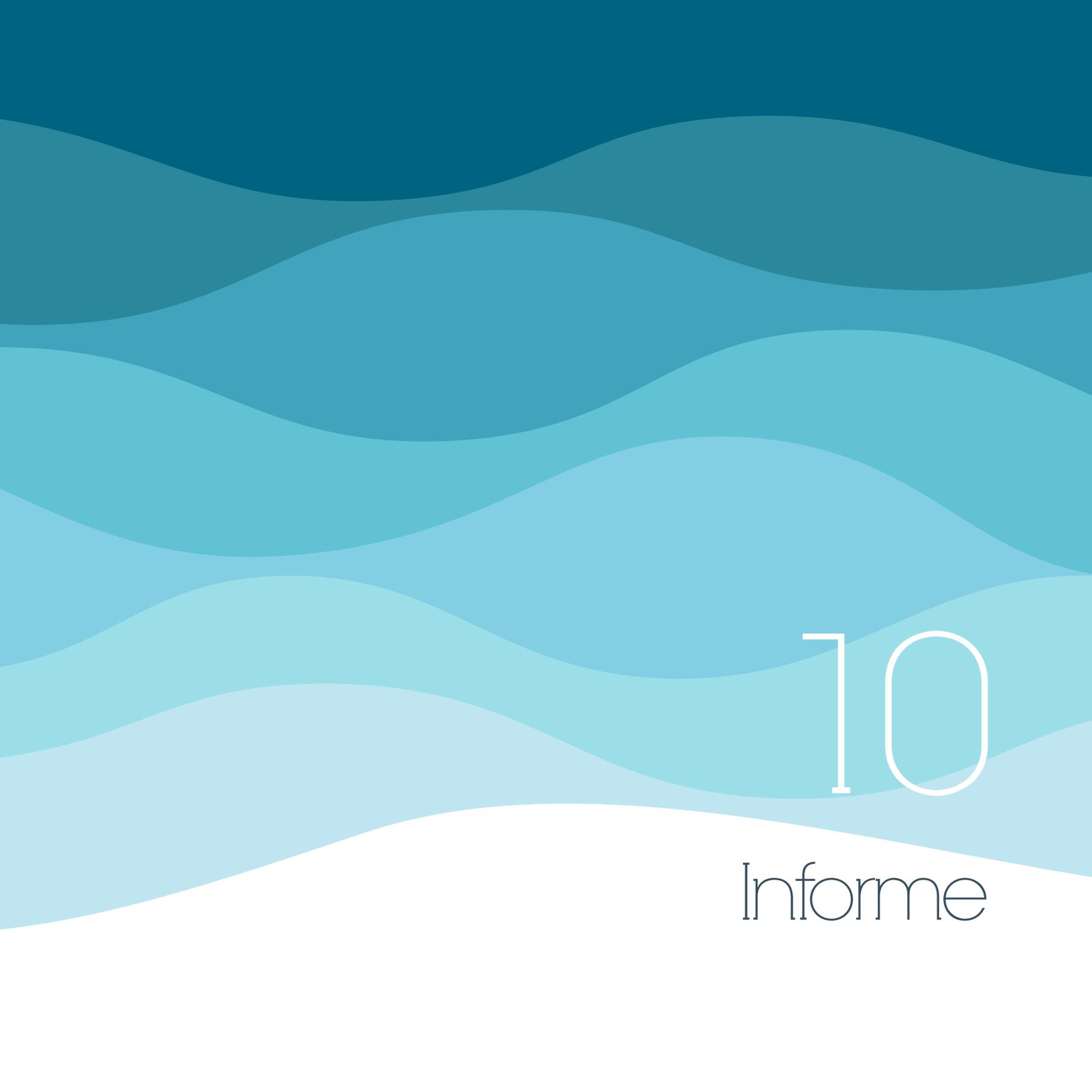


2017 Renovación de la Certificación Sistemas de Gestión Integrada de la Calidad y el Medioambiente según normas ISO 9001:2008 y 14.001:2004.



2017 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).



The background consists of several horizontal, wavy bands of varying shades of blue, ranging from a deep, dark teal at the top to a very light, pale blue at the bottom. The waves are smooth and flow from left to right, creating a sense of movement and depth. The overall effect is reminiscent of ocean waves or a stylized landscape.

10

Informe

El presente Informe recoge la 3ª Edición de la Memoria de Sostenibilidad de Grupo Peñarroya en la que se incluyen la actividad y principales resultados del Grupo en el ejercicio 2017 con la integración del desempeño en el ámbito económico, medioambiental y social.

En la elaboración de este informe y con el fin de garantizar la calidad de la información recogida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad y fiabilidad definidos por 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.

Pretendemos que este sea el medio de comunicar nuestros retos y objetivos así como nuestros compromisos con nuestros grupos de interés desde el contexto de la sostenibilidad, no sólo de nuestro sector, sino de la globalidad.



Peñarroya

“Los valores son, y deben ser ,
la prueba definitiva”.

Peter Drucker





Peñarroya

+34 952 21 05 20
sostenibilidad@penarroya.com

penarroya.com