

Peñarroya

# Memoria de Sostenibilidad

2024

# Índice

01		
	Acerca de este informe	5
02		
	Mensaje de la Presidenta	8
03		
	Nuestro modelo de negocio	11
04		
	Estrategia de Desarrollo Sostenible	17
	4.1. Análisis de materialidad	
	4.2. Plan Director de Sostenibilidad	
05		
	Bienquerer nuestra área de gobernanza	29
	5.1. Gobierno corporativo	
	5.2. Cumplimiento normativo	
	5.3. Transformación digital	
	5.4. Compromiso económico	
	5.5. Pertenencia a foros empresariales	
06		
	Bienquerer nuestro entorno ambiental	46
	6.1. Consumos	
	6.2. Huella de carbono	
	6.3. Gestión de los residuos	
07		
	Bienquerer nuestro entorno social	54
	7.1. Cadena de valor	
	7.2. Personas	
	7.3. Acción social	
08		
	Reconocimientos y certificaciones	74
	8.1. El reconocimiento de nuestros clientes	
	8.2. Nuestros Sistemas de Gestión	
	Índice de contenidos GRI	80

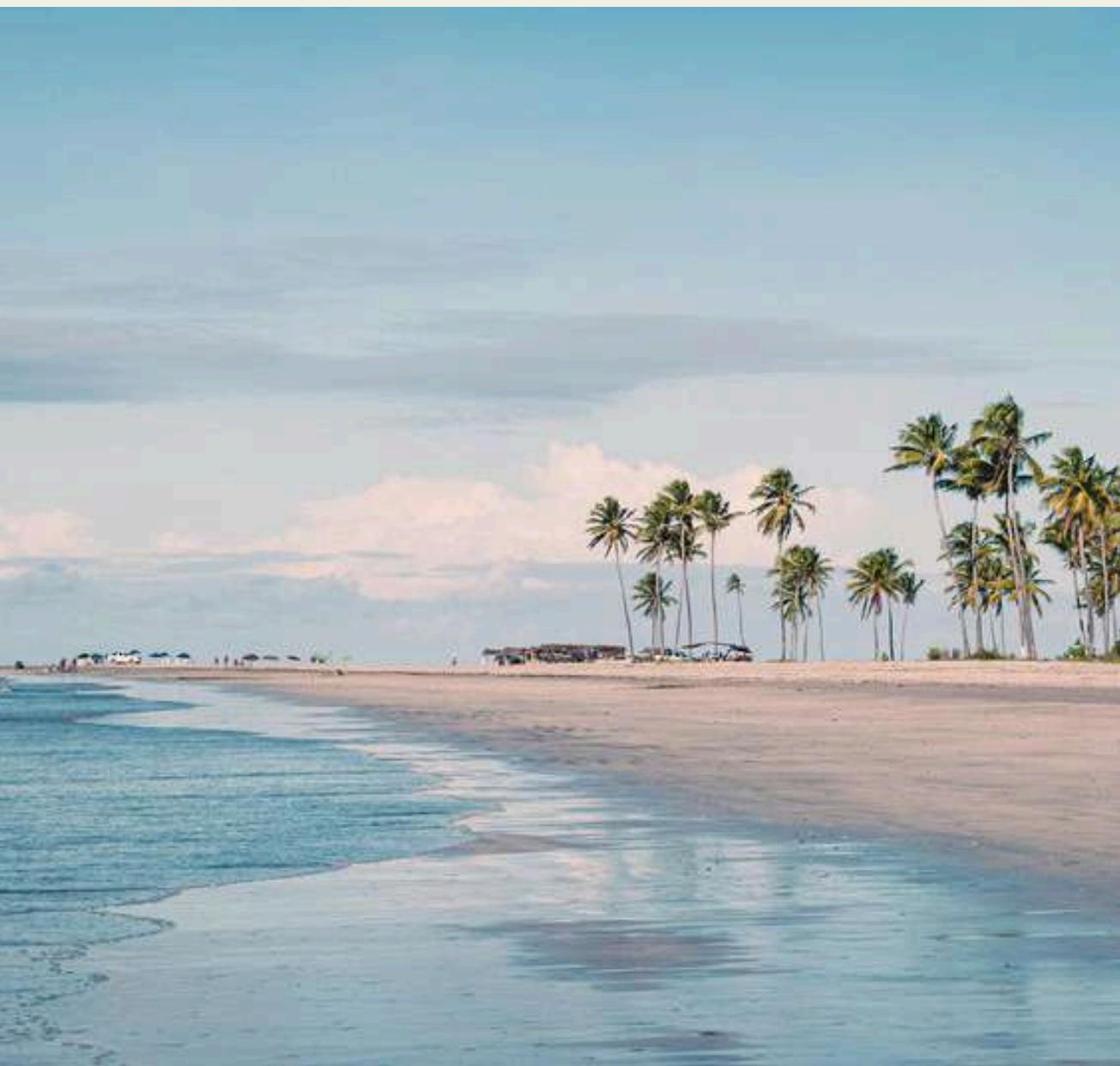


# 01

## Acerca de este informe

Memoria de Sostenibilidad 2024 - Grupo Peñarroya

# Acerca de este informe



El sector hotelero cerró 2024 con una evolución sólida, impulsado por una demanda turística global en crecimiento y la recuperación del tráfico aéreo internacional.

En España, el turismo volvió a superar cifras históricas, alcanzando los **94 millones de visitantes**, un 10% más que en 2023, y reforzando así su contribución al PIB nacional.

**Previsiones globales**  
Este crecimiento estructural de la demanda se alinea con las previsiones de la ONU, que estima que en 2024 el sector habría recuperado el 98% de la actividad previa a 2019.

En este contexto, la organización ha mejorado la evaluación de su estrategia de sostenibilidad plasmada en el **Plan Director 2023-2025** mediante la mejora del sistema de seguimiento de indicadores, integrados ahora en un cuadro de mandos para optimizar su gestión. Asimismo, se ha potenciado el posicionamiento como empresa responsable a través de la marca “**Bienquerer**”, fortaleciendo la visibilidad, reputación y compromiso de nuestros grupos de interés.

# Acerca de este informe

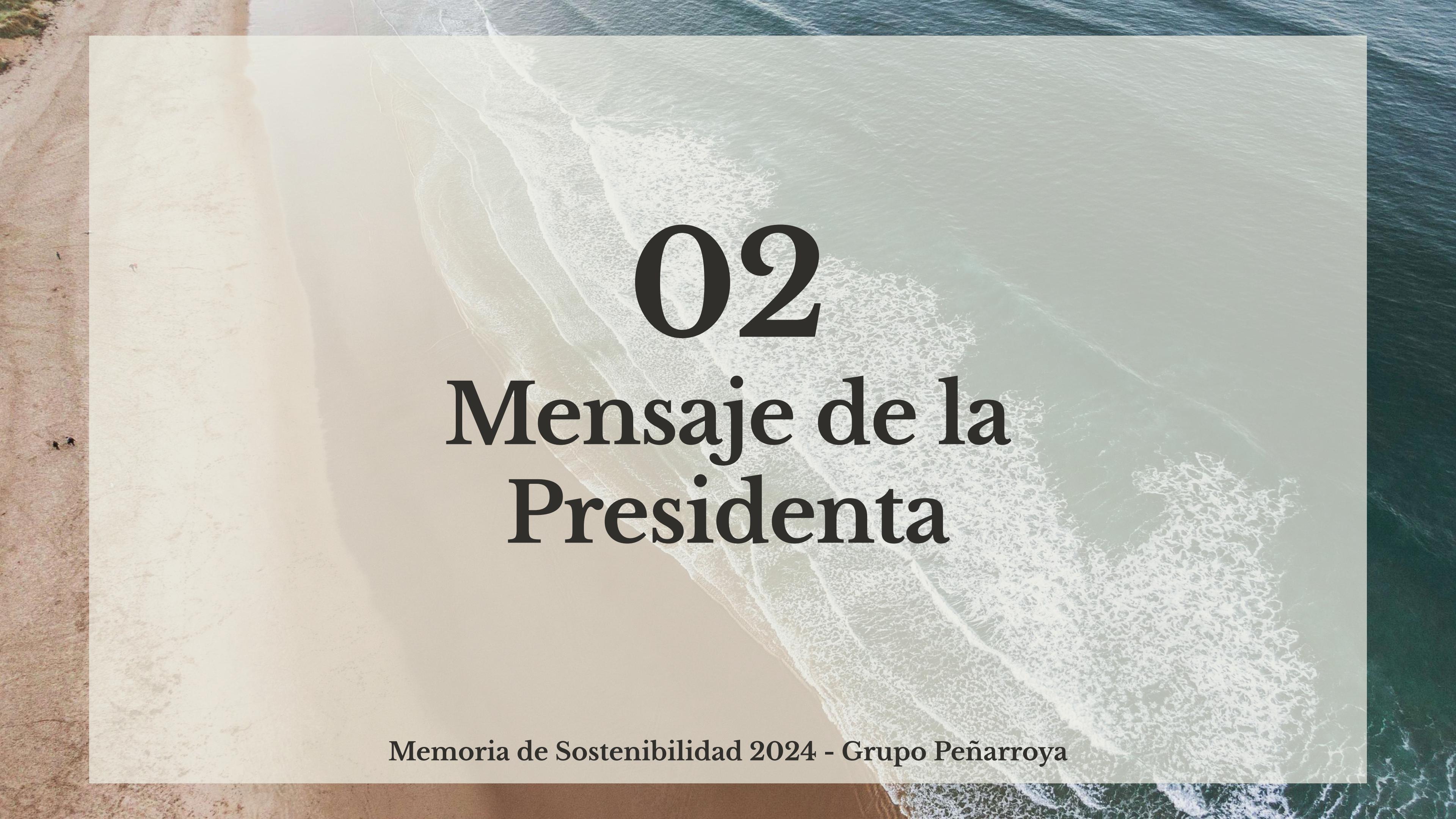
Nos enfrentamos a la **10<sup>a</sup> edición de la Memoria de Sostenibilidad de Grupo Peñarroya** en un año muy positivo, como decimos, para el sector que nos acoge. No obstante, para la definición de los contenidos del Informe, hemos tenido en cuenta los temas relevantes para nuestra actividad, así como nuestros principales grupos de interés, en base al Análisis de Materialidad y de los principales resultados del Grupo en este ejercicio.

## Comparabilidad

Con el fin de asegurar la comparabilidad de la información, el informe contempla los indicadores con datos históricos.

## Estándares GRI y Agenda 2030

El desarrollo de este análisis se ha realizado tomando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

The background of the slide is a high-angle aerial photograph of a coastal area. It shows a wide, light-colored sandy beach on the left, transitioning into dark blue-green ocean water on the right. The ocean has several white-capped waves crashing onto the shore, creating a textured pattern of foam and spray. In the top left corner of the image, there are a few small figures of people walking on the beach.

# 02

# Mensaje de la Presidenta

Memoria de Sostenibilidad 2024 - Grupo Peñarroya

# Mensaje de la Presidenta

## Las personas en el centro

La potente cultura corporativa del Grupo Peñarroya tiene su foco en las **personas**. Tanto en nuestros clientes como en nuestros empleados. El ocio contribuye a humanizar la sociedad, y no se puede trabajar en él sin situar a las personas en el centro, que es donde seguimos poniendo toda nuestra atención.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos mantenido un firme compromiso con la implantación de políticas innovadoras en **conciliación, igualdad y diversidad**. Continuamos apostando por el **Modelo EFR de la Fundación Másfamilia** como referente en la gestión responsable de personas, manteniendo nuestro nivel de **excelencia A**, que avala nuestros estándares de calidad y mejora continua.

El área de **Personas y Valores** ha liderado importantes iniciativas que refuerzan nuestra cultura organizacional, centrada en el bienestar, la comunicación interna, la fidelización del talento, la inclusión, la igualdad y la sostenibilidad. Proyectos como **Impacta, NubeDoble y CONECTA** se consolidaron en 2024 como pilares fundamentales para la cohesión y la motivación de nuestros equipos.

También hemos continuado avanzando en el **Proyecto Estratégico de Reestructuración**, con el objetivo de optimizar sinergias, fortalecer nuestra posición financiera y dotar al grupo de una estructura más **eficiente, transparente y sostenible**. La creación de una sociedad holding permitirá mejorar la gestión y el control de costes, aumentando la competitividad del grupo y su capacidad de crecimiento a largo plazo.

Todos estos avances comparten un mismo propósito: **seguir poniendo a las personas en el centro**. Sabemos que nuestro mayor activo es el talento de nuestro equipo, y que solo innovando podremos seguir creciendo y generando valor para nuestros clientes.

Nuestro compromiso con la **sostenibilidad** y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas** conforma la estrategia sostenible del Grupo plasmada en el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025 y en la integración de los criterios ESG en nuestro modelo de negocio. Creemos que el futuro del turismo pasa por la responsabilidad social, el respeto al entorno y la creación de experiencias únicas y sostenibles.

El **Premio al Impulso Turístico** concedido por el **Círculo Empresarial de Málaga** durante este año es un reconocimiento al esfuerzo colectivo y al compromiso de todos los que forman parte de este proyecto.



# Mensaje de la Presidenta

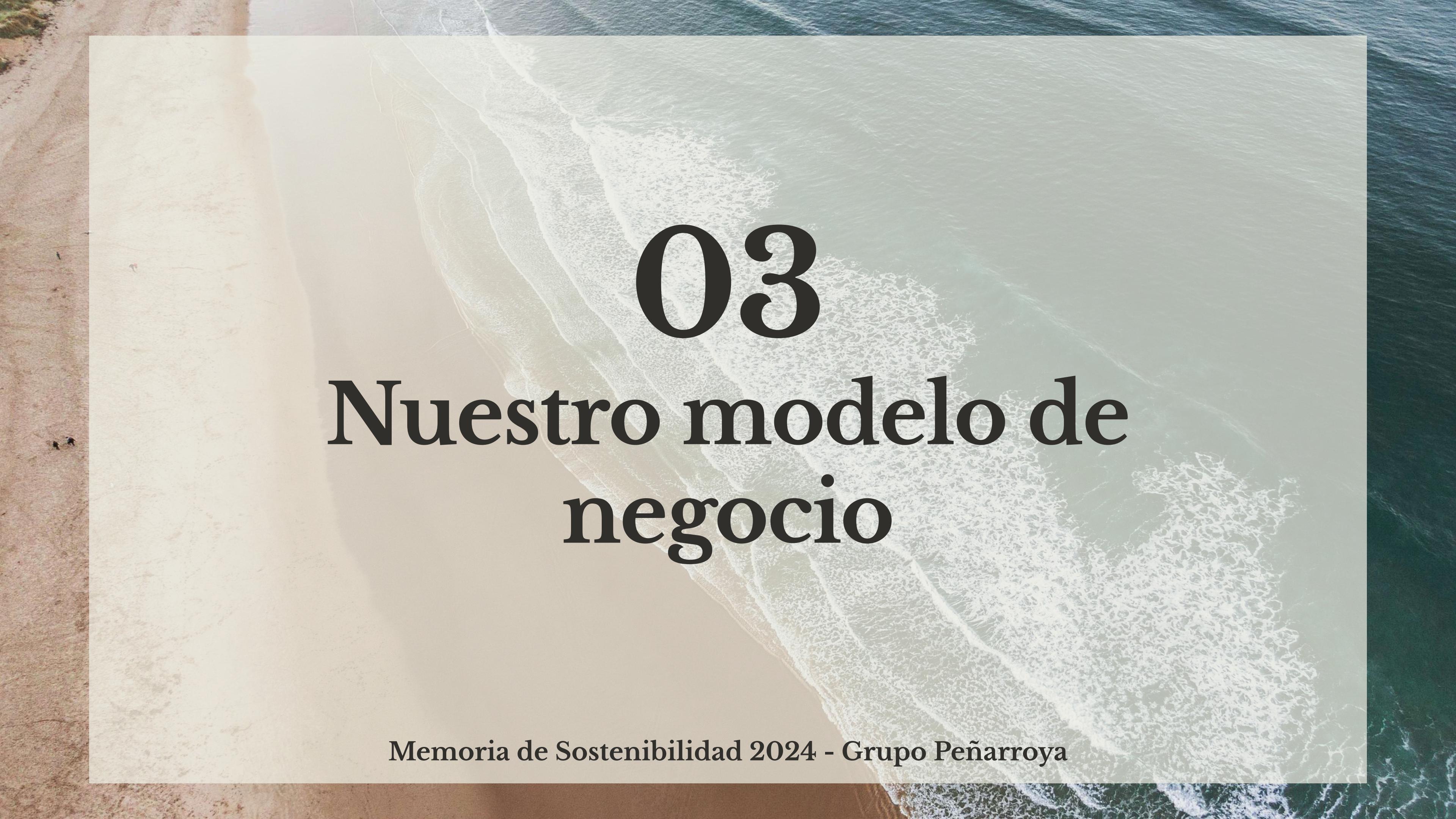
“ Miramos al futuro con ilusión, conscientes de que la sostenibilidad no es una opción, sino una **convicción** que forma parte del ADN del Grupo Peñarroya.

Seguiremos avanzando con paso firme, centrando nuestra gestión en las **personas**, en la **innovación** y en el **bienestar** común.

”



Pepa Peñarroya Espíldora  
Presidenta de Grupo Peñarroya



# 03

## Nuestro modelo de negocio

Memoria de Sostenibilidad 2024 - Grupo Peñarroya

# Nuestro modelo de negocio

Una empresa familiar andaluza con 59 años de historia

## División hotelera - Holiday World Resort

3 hoteles de cuatro estrellas, un complejo de apartamentos turísticos y un club de playa, ubicados en Benalmádena Costa

**864**

habitaciones totales



**3.492**

camas disponibles



360 habitaciones  
1.460 camas



328 habitaciones  
1.312 camas



148 habitaciones  
592 camas



28 apartamentos  
128 camas

# Nuestro modelo de negocio

Una empresa familiar andaluza con 59 años de historia

## División inmobiliaria

Propiedades en varios municipios a lo largo de Andalucía



### Málaga

- Plazas de aparcamiento
- Locales
- Oficina

### Fuengirola

- Plazas de aparcamiento

### Benalmádena

- Locales
- Parcelas en desarrollo 214.000 m<sup>2</sup>

### Marbella

- Terreno deportivo 3.997 m<sup>2</sup>
- Centro comercial Doña Pepa 6.350 m<sup>2</sup>
- Viviendas
- Locales
- Finca en desarrollo 3.500.000 m<sup>2</sup>

# Nuestro modelo de negocio

Una empresa familiar andaluza con 59 años de historia



Ser un grupo empresarial **sostenible** referente en sostenibilidad a través de un modelo turístico **responsable** y basado en criterios ambientales, sociales y de gobernanza.



Expansión sostenible de nuestra actividad turística y de ocio, alineando nuestra estrategia con los **Principios** y los **ODS** suscritos a través del Pacto Mundial de la ONU.



Somos un grupo con más de 55 años de historia, definida por los **atributos de identidad** de nuestra organización, transversales a todos nuestros proyectos empresariales: **cercanía, compromiso, esfuerzo, responsabilidad, proyección de futuro, excelencia, personas, responsabilidad, espíritu conciliador**.

# Nuestro modelo de negocio

## Nuestra cultura



### Orientación al cliente

Comprendemos sus necesidades y trabajamos para ofrecer experiencias personalizadas que superen sus expectativas.



### Excelencia en la gestión

Impulsamos la mejora continua mediante la digitalización, la automatización y el aumento de la productividad en nuestros sistemas de trabajo.



### Resiliencia

Respondemos con flexibilidad y firmeza a las demandas cambiantes del mercado global en el que operamos.



### Comunicación transparente

Fomentamos un diálogo abierto, fluido y honesto con todos nuestros grupos de interés, como base para una colaboración eficaz.



### Trabajo en equipo

Promovemos relaciones basadas en el respeto, la cooperación y el compromiso mutuo entre todas las personas de la organización.



### Seguridad y salud

Situamos el bienestar de clientes, empleados y comunidades en el centro de nuestras acciones, integrándolo como eje fundamental de nuestra actividad preventiva.

# Nuestro modelo de negocio

## Datos relevantes de la actividad hotelera 2024

**82,50%**

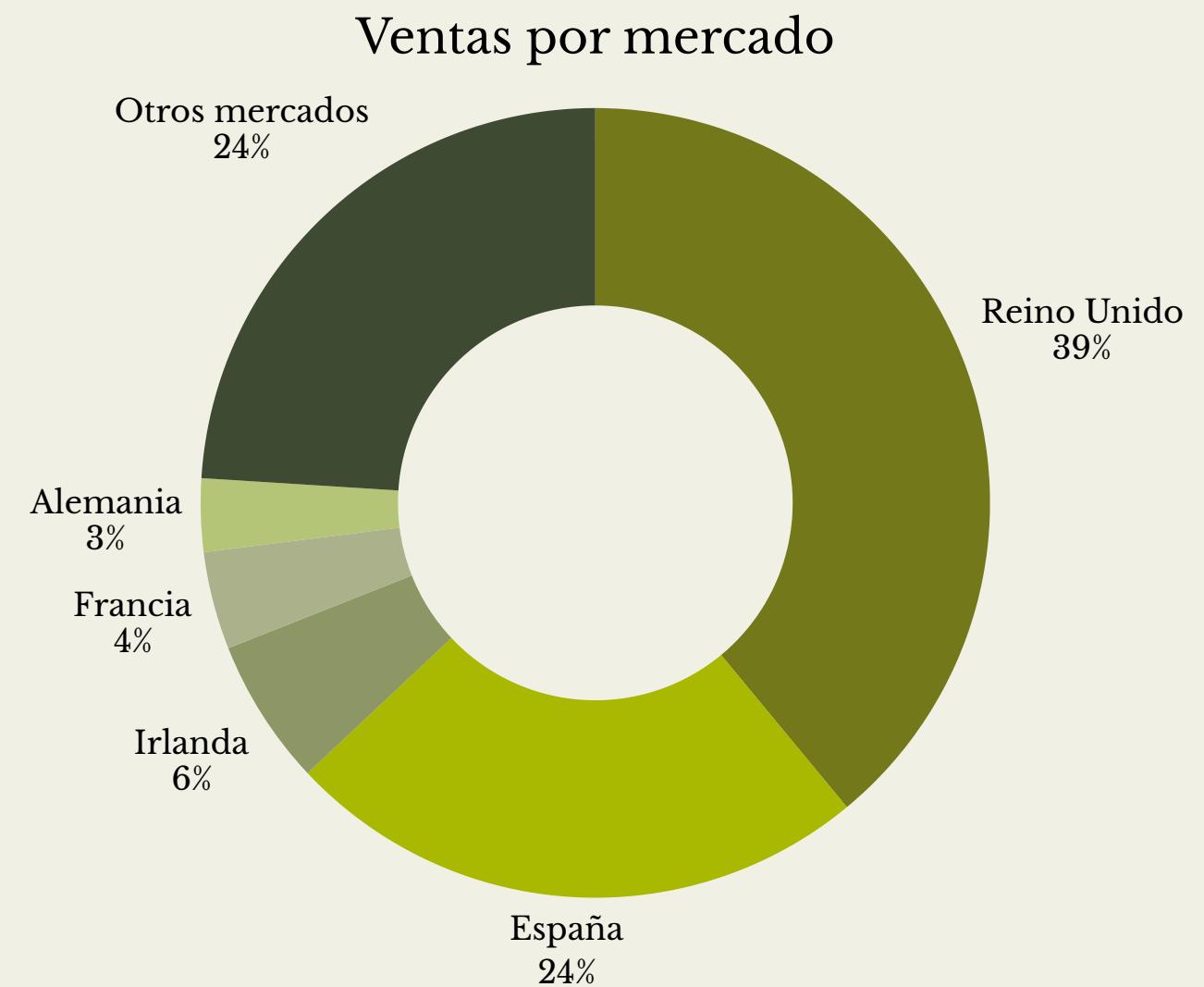
Ocupación media anual

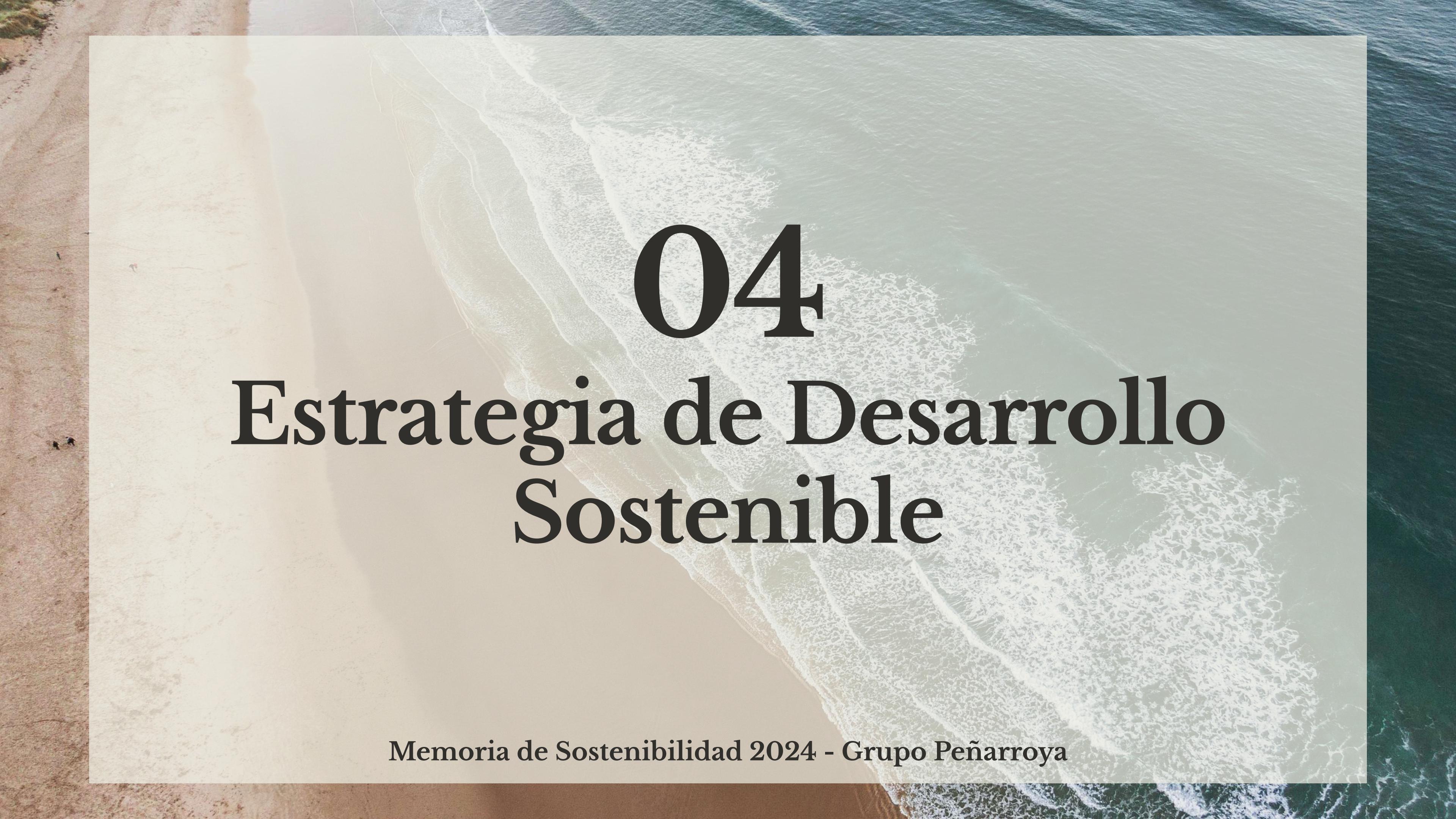
**2,87**

Media de personas por  
habitación ocupada

**5,36**

Días de estancia media





# 04

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

Memoria de Sostenibilidad 2024 - Grupo Peñarroya

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.1. Análisis de materialidad



En 2024, en Grupo Peñarroya nos propusimos dar seguimiento al diseño de la estrategia a seguir en los próximos años para toda la organización en el ámbito de la sostenibilidad a través del **análisis de materialidad** de nuestra organización.

Iniciamos este análisis con una identificación interna de todos los **aspectos de interés para la organización**, revisando:

- Las tendencias del sector.
- La legislación y novedades legislativas.
- Las recomendaciones y preocupaciones de los grupos de interés
- El marco inicial en ESG de la organización.

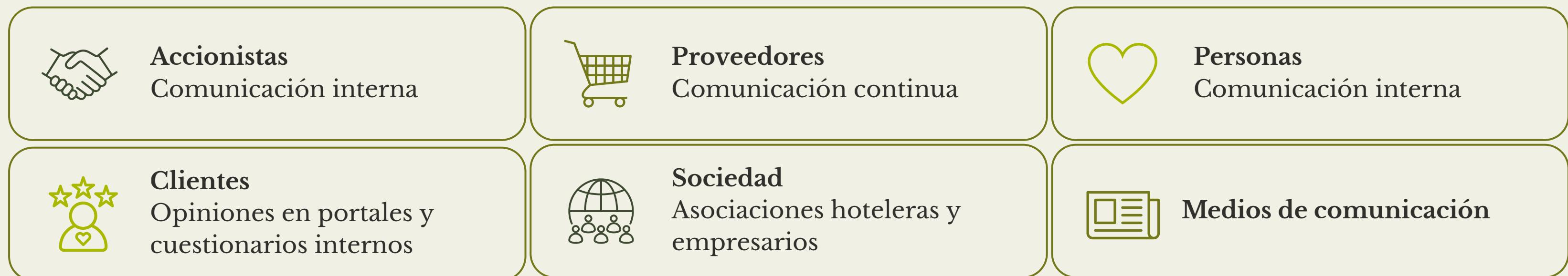
Del conjunto de fuentes de información obtuvimos un listado general de temas materiales que generan un impacto, mayor o menor, tanto en el interior como en el exterior de la organización.

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.1. Análisis de materialidad

Dentro de esta revisión inicial de los distintos ámbitos que pueden aportar datos para determinar los temas materiales cobran especial relevancia los **grupos de interés**.

Los grupos de interés resultan clave en las iniciativas y toma de decisiones estratégicas de una empresa. La participación de cada uno de estos grupos en nuestra actividad condiciona su desarrollo ya que influyen en ella diversos factores y motivaciones profesionales y personales. Es necesario por ello asegurar un correcto y fluido **diálogo entre la organización y estos grupos** a través de diferentes canales que faciliten que dicha comunicación sea continua.



# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.1. Análisis de materialidad

Posteriormente, hemos analizado el impacto que ocasiona en el **ámbito económico, ambiental y social** cada uno de los temas materiales identificados. Esto nos permitió conocer la influencia que cada tema ejerce sobre la organización y sobre su entorno, y nos permitió seleccionar y dar seguimiento este ejercicio a aquellos que mayor relevancia representan para nuestra organización.

Nuevamente hemos procedido a la revisión, valoración y validación de los temas por parte de las diferentes áreas de negocio y, sobre todo, de la alta dirección, siendo de nuevo aprobados los **temas materiales** siguientes:

### Dimensión económica o de gobernanza

- 201 - Desempeño económico
- 204 - Prácticas de abastecimiento
- 3.3 - Cumplimiento legal
- 3.3 - Digitalización

### Dimensión social

- 403 - Salud y seguridad
- 404 - Formación y educación

### Dimensión ambiental

- 302 - Energía
- 303 - Agua
- 306 - Residuos

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.1. Análisis de materialidad



# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad

La Comisión de Sostenibilidad de Grupo Peñarroya tenía en 2023 como misión diseñar la estrategia de sostenibilidad de la organización según los **criterios ESG** y tomando como marco de referencia los **10 principios del Pacto Mundial** y los **17 ODS** de la Agenda 2030 de la ONU.

De ahí surge el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025 de Grupo Peñarroya, que contempla aquellos temas materiales que integran el marco estratégico sostenible de la organización. Este Plan aprobado por el CADM se sustenta en firmes compromisos y una hoja con acciones concretas que subrayan nuestro interés por reducir el impacto negativo de nuestra actividad, y conseguir un impacto positivo para la organización y nuestros principales grupos de interés.



### Principales líneas estratégicas ESG



**Ambiental**  
Comprometidos climáticamente.  
Descarbonización y circularidad



**Social**  
Comprometidos con las personas



**Gobernanza**  
Comprometidos con una estructura de gobierno ética y sostenible

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad

De estas líneas estratégicas se definen **26 indicadores**, de los cuales, 14 son ambientales, 8 del ámbito social, y 4 de gobernanza. Además, 7 de ellos son cualitativos, y los 19 restantes cuentan con objetivos cuantitativos.

Para poder realizar un correcto seguimiento de los indicadores y objetivos a dos años vista, se diseñó un **cuadro de mandos** por parte del Área de Sostenibilidad, de cara a analizar visualmente por dimensión, fases de cumplimiento, responsables y grado de cumplimiento.

El cumplimiento del Plan Director de Sostenibilidad de Grupo Peñarroya está fijado para 2025, pero al ser a dos años vista, se decidió hacer **seguimiento anual** por parte del Área de Sostenibilidad de cara a poder detectar desviaciones en los KPIs e implantar acciones correctoras para su consecución por parte de los responsables de la Comisión de Sostenibilidad.



# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad

A la finalización de 2024, de los 26 indicadores planteados en el Cuadro de Mandos del PDS, **14** de ellos han sido cumplidos en 1 año:



- ✓ Monitorización de instalaciones y suministros
- ✓ Implantación total de ehousekeep en Pisos
- ✓ Integración total de ehousekeep con SSTT
- ✓ Memoria de Sostenibilidad 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI
- ✓ Índice de profesionalización
- ✓ Índice general de bienestar y clima laboral
- ✓ Residuos generados por cliente destinados a vertedero (kg)
- ✓ Homologación de proveedores críticos
- ✓ Incremento de proveedores locales
- ✓ Homologación de proveedores según criterios ESG
- ✓ Reducción desperdicio alimentario (kg)
- ✓ Reducción consumo agua (m<sup>3</sup>)
- ✓ Reducción consumo electricidad (Kw)

En el caso de los 13 restantes, los 4 correspondientes a la dimensión social (diversidad de género, origen, estabilidad e inclusión) están a 2, 3 y 4 puntos porcentuales frente al objetivo respectivamente, así como en el apartado ambiental (gas) a 2,5, por lo que durante 2025 es factible llegar a su consecución.

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad

### Compromiso Grupo Peñarroya

#### ODS

Apostamos por retener y fidelizar el talento, así como promover entornos no discriminatorios y diversos.



Empleo estable inclusivo y diverso.  
Fidelización y profesionalización del talento.

Integrar criterios sostenibles y éticos en nuestra cadena de suministro y hacer partícipes a nuestros colaboradores de nuestros principios y valores. Reducción del desperdicio alimentario y economía circular.



Segregación en origen y valorización de los residuos. Plan de Prevención de desperdicio alimentario.

Impulsar la minimización del impacto ambiental de nuestra actividad a través de un modelo de gestión hotelero eficiente y sostenible.



Reducción de consumos energéticos. Descarbonización.

Apostar por un modelo de gestión turístico basado en la ética y la transparencia.



Buen gobierno corporativo. Integrar la sostenibilidad en la estructura de gobierno.

Búsqueda de aliados estratégicos.



El diálogo con nuestros grupos de interés es esencial para establecer alianzas estratégicas y para alcanzar objetivos de forma conjunta.

#### Objetivo

# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad



# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad

En 2024, como parte de la comunicación de nuestra estrategia de sostenibilidad, lanzamos la iniciativa “**Bienquerer**” con el objetivo de visibilizar el compromiso de la empresa con la **igualdad**, la **diversidad**, el **bienestar** de los equipos y clientes y el **cuidado del planeta**.

“**Bienquerer**” es más que una marca; es una declaración de principios y una llamada a la acción.

**No se trata solo de hacer las cosas, sino de querer hacerlas bien,**  
con pasión, compromiso y amor hacia nuestro entorno, nuestra tierra y nuestra comunidad.

Queremos marcar la diferencia y ser líderes del sector turístico, como organización  
comprometida y responsable.



Promoción de un modelo turístico  
responsable y sostenible, basado en criterios  
ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).



Evoca la esencia de Andalucía, el  
calor de la familia, el amor y el  
optimismo.



Un enfoque genuino y sincero  
hacia la sostenibilidad y el  
bienestar real.

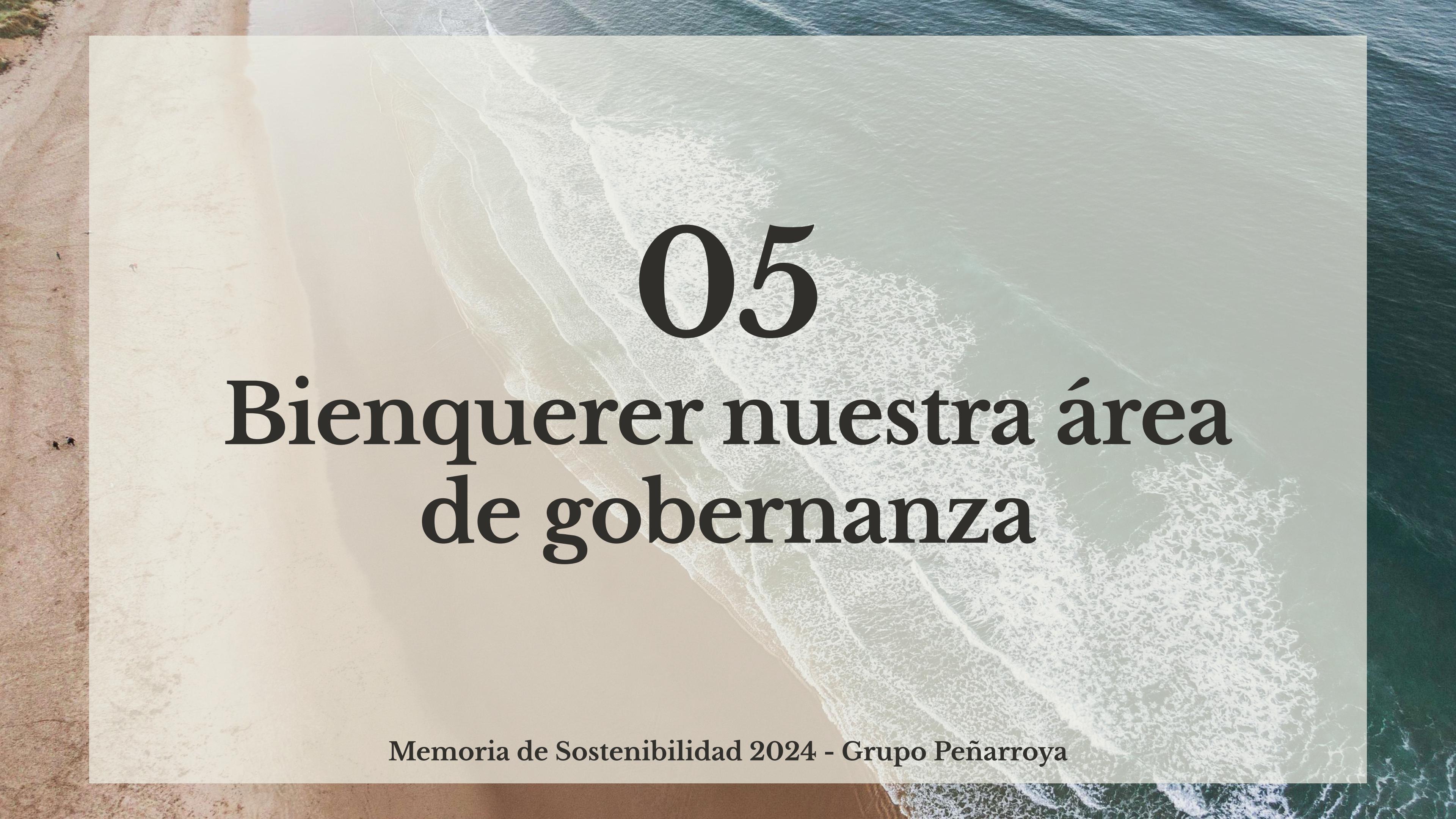
# Estrategia de Desarrollo Sostenible

## 4.2. Plan Director de Sostenibilidad



[esbienquerer.com](http://esbienquerer.com)

A través de diversos materiales hemos ido comunicando nuestras acciones y progreso a nuestros grupos de interés, contando con una **landing page** específica para nuestra estrategia sostenible.



# 05

## Bienquerer nuestra área de gobernanza

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.1. Gobierno corporativo: Nuestra estructura de gobierno



Nuestra organización se sustenta sobre una estructura corporativa, cuyo máximo órgano de gobierno es el **Consejo de Administración**, que está formado por **Don Cristóbal Peñarroya**, con el cargo de consejero delegado, y sus cuatro hijas:

- D<sup>a</sup> Josefa Peñarroya Espíldora, presidenta.
- D<sup>a</sup> Ana María Peñarroya Espíldora, vocal.
- D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Francisca Peñarroya Espíldora, vocal.
- D<sup>a</sup> Mónica Peñarroya Espíldora, vocal.

El órgano, además, cuenta con un soporte de secretariado que encarna **D<sup>a</sup> Inmaculada Atencia Robledo**.

La composición familiar del máximo órgano de gobierno dota de unos matices especiales a la actividad general del órgano.

Este modelo de gobierno se desarrolla a través de un conjunto de **normas internas**, tales como políticas, reglamentos protocolos, procesos y procedimientos basados en los principios de **transparencia** y en las **mejores prácticas** de gobierno corporativo.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.1. Gobierno corporativo: Nuestra estructura de gobierno

Del Consejo de Administración dependen todos los **Comités** y **Comisiones** de la organización. Para Grupo Peñarroya es clave identificar grupos de trabajo para aquellas áreas en las que se sustenta la actividad de la organización. Son estos grupos de trabajo los que, dentro de su área, desarrollan proyectos y acciones que van en línea con las directrices generales que periódicamente define el Consejo de Administración. Es por ello por lo que nuestros Comités y Comisiones son internos y especializados; y podemos distinguirlos en dos grupos según si su labor tiene una naturaleza **estratégica** u **operativa**.

### Consejo de Administración

### Estratégicos

- Comité de Dirección área hotelera
- Órgano Corporate Compliance
- Órgano blanqueo de capital
- OCID
- Comité de política retributiva
- Comité estratégico digital
- Comité de Sostenibilidad

### Operativos

- Comité de Calidad y Medio Ambiente
- Comité de Seguridad y Salud
- Comisión digital operativa
- Comisión de Igualdad

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.1. Gobierno corporativo: Comisión de Sostenibilidad



La **Comisión de Sostenibilidad** es un órgano interno de carácter informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, con facultades de **información, asesoramiento y propuesta** dentro de su ámbito de actuación.

La organización gestiona la **gobernanza de la sostenibilidad** a través de la Comisión de Sostenibilidad, que ostenta competencias y responsabilidades asignada en la gestión de los criterios ESG y reporta, en función de las responsabilidades, al Consejo de Administración.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.2. Cumplimiento normativo



Como sistema transversal que condiciona y marca cada paso que da la organización, tenemos implantado en Holiday World un **Modelo de Cumplimiento Normativo**. A través de este sistema supervisamos que se implementen en la práctica políticas y sistemas relativos al control interno, y reglas y normas en el marco del compromiso ético que implica el **Buen gobierno corporativo**.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.2. Cumplimiento normativo

En 2024 se actuó en la revisión del modelo de **prevención de riesgos penales**, así como en el impulso de la formación en materia de **compliance** en línea con el objetivo del Plan Director de llegar a toda la masa crítica en la materia; con el objetivo de mitigar los riesgos e impactos negativos asociados a una buena gobernanza empresarial.

Para ello, hemos impulsado el conocimiento y la observancia del **Código de Conducta**, a través de la formación continua. Su implementación implica la asunción pública de toda una serie de obligaciones que requieren e involucran no sólo a todo nuestro equipo, sino también a la propia organización, que ha de crear y mantener los mecanismos necesarios para garantizar que este **Código se comprende, se respeta y se aplica**.



# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.2. Cumplimiento normativo

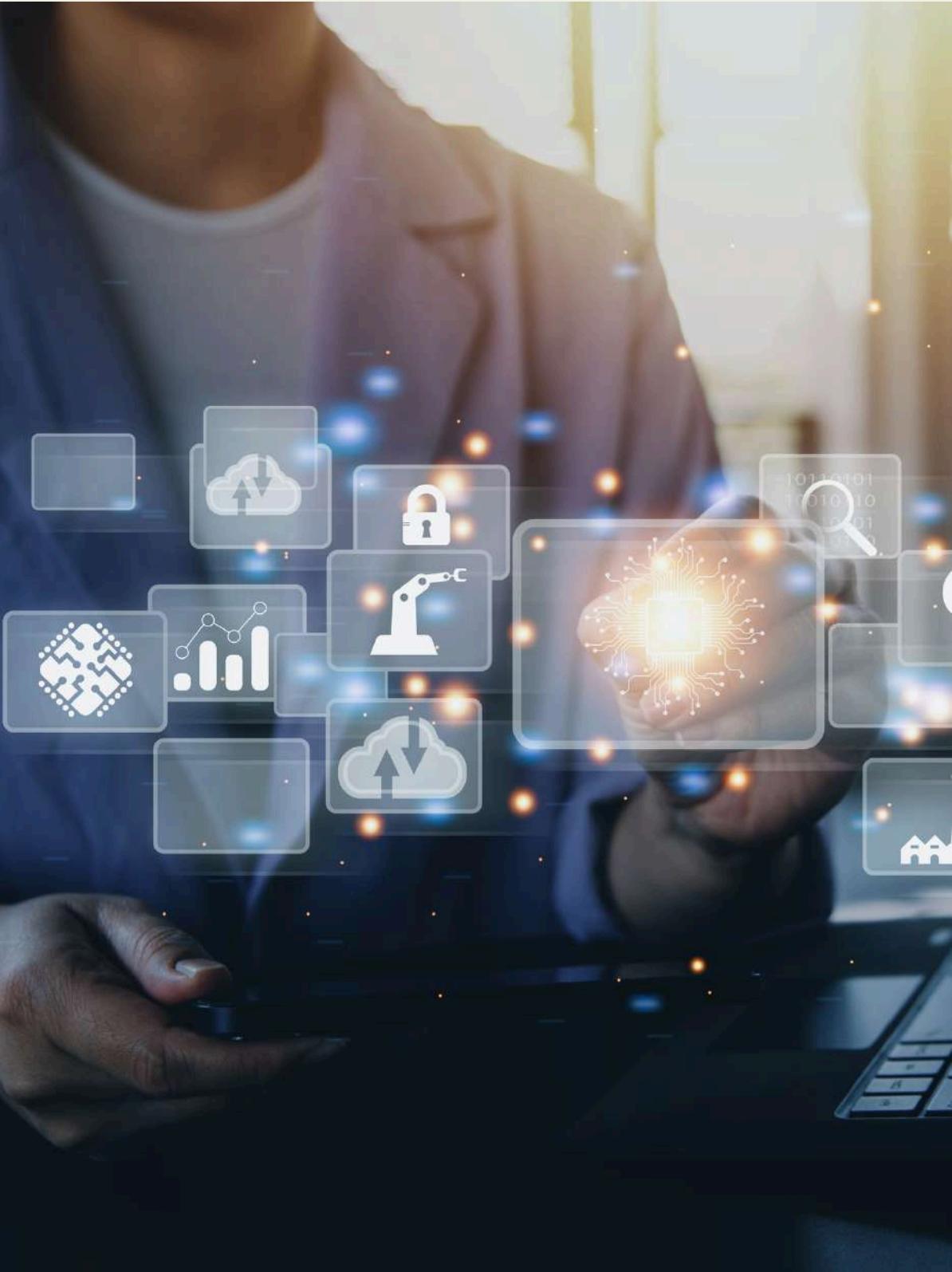
Como mecanismo de control de este Modelo de Cumplimiento Normativo, en Grupo Peñarroya contamos con un **canal de denuncias** por imperativo de nuestro Código Penal y de la Ley de Blanqueo de Capitales. Se trata de un medio de comunicación a disposición de cada trabajador para denunciar cualquier conducta (activa o pasiva) contraria al Código de Conducta de Grupo Peñarroya, o de cualquier otra normativa interna o externa, especialmente si pueden constituir actos ilícitos o delictivos. A cargo de este canal se encuentra el **Responsable de Cumplimiento** de la organización que reporta directamente al Órgano de Corporate Compliance.

El acceso y el correo electrónico del canal de denuncias es [corporatecompliance@penarroya.com](mailto:corporatecompliance@penarroya.com)

Podemos afirmar que, durante el transcurso de 2024, no se ha comunicado **ningún incumplimiento o sospecha** de conducta ilícita penal en el seno de la organización.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.3. Transformación digital



En Grupo Peñarroya son muchos años ya los que llevamos incluyendo la transformación digital entre nuestras iniciativas estratégicas. Se trata de un elemento clave que va intrínseco en nuestra cultura de empresa, y que impulsa la innovación como área de trabajo dentro de la organización. Así, contamos con una estructura organizativa en la que se materializa esta área, formada por el **Comité estratégico Digital** y la **Comisión Digital operativa**. En manos de ambos órganos se encuentran todos los proyectos de transformación digital de la organización.

La **digitalización** y la **innovación** están transformando de manera profunda la gestión operativa diaria. Estos procesos permiten optimizar las operaciones y ofrecer una mejor experiencia al cliente, aunque también incrementan la exposición a ciberataques. Por ello, resulta esencial implementar medidas robustas de **ciberseguridad** y **políticas de privacidad**, como se detallará más adelante. Sin embargo, el impacto de la digitalización no se limita a los clientes y usuarios finales. Las nuevas herramientas tecnológicas también favorecen una **gestión más sostenible del entorno**, mediante mejoras en la eficiencia energética y la reducción de residuos.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.3. Transformación digital

Por estas razones, la innovación y la digitalización se consideran un asunto material transversal para el Grupo. Una **estrategia integral de transformación digital** no solo protege los datos y sistemas corporativos, sino que también impulsa la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

En coherencia con su compromiso con la innovación y la mejora continua, la organización ha desarrollado diversos proyectos tecnológicos orientados a optimizar la eficiencia interna y elevar la experiencia de sus huéspedes:

### **Monitorización de instalaciones y suministros**



Proyecto conjunto del Área Servicios Integrales Mantenimiento y la empresa Ness Energy que permite **monitorizar en tiempo real los consumos** de electricidad, gas y agua de todas las instalaciones de Holiday World, permitiendo la detección mediante avisos de picos de consumos debido a averías o a incorrecto rendimiento energético de los equipos.

### **Implantación total de ehousekeep en Pisos**



Finalización del proyecto conjunto de ITI y Pisos para la **digitalización de la operativa de limpieza** del Departamento de Pisos y su interrelación con Recepción y Mantenimiento, mejorando la eficiencia del proceso y eliminando el consumo de papel asociado.

### **Integración total de ehousekeep con Mantenimiento**



Finalización del proyecto conjunto de ITI y Mantenimiento para la **digitalización de la operativa de servicios técnicos** de HW y su interrelación con Recepción y Pisos, mejorando la eficiencia del proceso y eliminando el consumo de papel asociado.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.3. Transformación digital

La **ciberseguridad**, por su parte, se posiciona como un elemento crítico en el entorno digital actual. En consecuencia, la organización centra sus esfuerzos en reforzar sus protocolos y mecanismos de seguridad informática mediante políticas, normas, procedimientos y programas de formación recogidos en el Plan Director de Seguridad:

- ✓ La organización llevó a cabo una **evaluación de riesgos** para identificar y priorizar amenazas según su impacto y probabilidad. Como parte de las medidas de seguridad, se implantaron herramientas como **WatchGuard Firebox**, **Microsoft Exchange**, **Windows Defender**, **Microsoft Authenticator** y **Azure Connect**, además de políticas de seguridad móvil y protocolos de actuación ante incidencias.
- ✓ Se desarrolló un **plan de formación y concienciación** para todos los empleados, que incluyó sesiones periódicas, jornadas de ciberseguridad y capacitación interna con apoyo del departamento de ITI.
- ✓ En el ámbito de **colaboración con partners**, se trabajó con Vodafone y otros aliados estratégicos, lo que permitió acceder a especialistas como Accenture y gestionar subvenciones para inversiones tecnológicas, con el apoyo de **Fractalia Consulting**.
- ✓ Se estableció un **sistema de monitoreo continuo** y se realizó una **revisión periódica del PDS** para ajustarlo a los nuevos riesgos. Entre las soluciones implementadas, destacan la protección avanzada contra amenazas, la autenticación multifactor y el control de accesos.
- ✓ Finalmente, se definieron **propuestas futuras**, como la renovación del *firewall* del CPD en 2025 y la realización de análisis de vulnerabilidades, *pentesting* y campañas de *phishing* para fortalecer el nivel de ciberseguridad.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.4. Compromiso económico

	2024	2023	Var %
<b>Ingresos totales</b>			
División hotelera	64.439	61.138	5,40%
División inmobiliaria	53.244	50.443	5,60%
	11.195	10.694	4,70%
<b>EBITDA</b>			
División hotelera	9.678	10.628	-8,90%
División inmobiliaria	4.686	4.630	1,20%
	4.992	5.998	-16,80%
<b>Resultado neto</b>			
División hotelera	203	1.426	-85,80%
División inmobiliaria	2.210	2.346	-5,80%
	-2.007	-920	118,10%

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.4. Compromiso económico

El ejercicio 2024 ha culminado con un proyecto de **reestructuración societaria** de alto impacto para Grupo Peñarroya, con la creación de una sociedad holding como cabecera de gobierno y segmentación en dos divisiones (**Hotelera e Inmobiliaria-Patrimonial**) junto con fusiones, liquidaciones y ajustes de capital que simplifican el perímetro. Este rediseño refuerza la gobernanza, la imagen unificada del Grupo y la capacidad de negociación, y prepara la consolidación fiscal desde 2025, habilitando ahorros estructurales y mayor estabilidad del EBITDA y del resultado.

Las sinergias de gastos operativos estimadas se sitúan en un rango anual de 0,5-0,8 M€, vía eliminación de duplicidades, optimización de sistemas y licencias, eficiencias en estructura y economías de escala en compras y servicios (impacto directo en margen, sin depender del ciclo de ingresos).

En la división Inmobiliaria-Patrimonial persiste la presión del coste de la financiación por el ciclo de tipos (Euríbor al alza desde 2022, con máximos en 2023 y normalización gradual en 2024) que incrementa gastos financieros y tensiona el resultado.



# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.4. Compromiso económico

En paralelo, la división Hotelera consolida un **ejercicio robusto en precios y mix comercial**: ADR 178,73€ (+7,7%) y RevPAR 123,19€ (+10,7%) frente a 2023, validando la calidad del negocio ordinario y compensando parcialmente ciertos impactos exógenos. Se registra, no obstante, un hecho no recurrente: la devolución parcial (~1 M€) de la ayuda por sobrecoste energético correspondiente a 2022 (concedida a finales de 2023), con impacto directo en la cifra de negocio y en el resultado 2024. Este ajuste regulatorio no altera la tendencia subyacente del negocio, pero distorsiona la lectura interanual; por ello, se aísla su efecto en el puente de resultados para preservar la comparabilidad 2023-2024.

El valor económico distribuido refuerza la integración de factores ASG en la gestión económico-financiera:

	2024	2023	
INMOVILIZADO NETO	78,7 millones (-3%)	81,1 millones	Descenso coherente con amortización sin merma de capacidad productiva.
SALARIOS	14,6 millones (+9,8%)	13,3 millones	Refleja empleo y talento como palanca de servicio y calidad.
FACTURACIÓN PROVEEDORES	20,9 millones (+6,1%)	19,7 millones	Escala operativa y efecto de precios.
IMPUESTOS	1,04 millones (-1,9%)	1,06 millones	Contribución fiscal estable en un ejercicio de mayor presión financiera.

Aislando el impacto financiero en Inmobiliaria y el exógeno en Hotelera, la tendencia subyacente es de expansión de márgenes y mayor generación de caja, apalancada en el buen desempeño hotelero y la nueva arquitectura societaria, que refuerzan la expansión del EBITDA y la estabilidad del resultado para el ciclo 2025 - 2027.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.5. Pertenencia a Foros Empresariales

### Cátedra Peñarroya de Turismo Costa del Sol

Grupo Peñarroya es el principal patrocinador desde el nacimiento de esta Cátedra en febrero de 2018. Nuestra Presidenta, D<sup>a</sup> Pepa Peñarroya, y la Dirección General Hotelera, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Francisca Peñarroya, forman parte del Consejo Asesor, lo que implica la participación activa en las diferentes jornadas y reuniones del consejo asesor. Cada año hay 2-3 reuniones del Consejo Asesor entre Málaga y Sevilla.



### Mesa del Turismo de España

Nuestra Consejera Delegada y Directora General de la División Hotelera, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Francisca Peñarroya, forma parte de la Mesa del Turismo de España a nivel nacional desde 2020, y en 2021 ingresó en el Consejo Directivo. La Mesa de Turismo de España es un grupo de encuentro, diálogo y creación de estados de opinión formado por medio centenar de destacadas personalidades, empresas y profesionales del sector privado turístico español. Su objetivo esencial es el estudio, coordinación privada y divulgación de la función del Turismo en el marco de la economía de mercado, como factor esencial del desarrollo económico y social.

# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.5. Pertenencia a Foros Empresariales

### Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS)

Nuestra Consejera Delegada y Directora General División Hotelera, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Francisca Peñarroya, forma parte del Comité Ejecutivo de AEHCOS desde marzo de 2021.

Además de ser tesorera, representa entre los miembros uno de los cuatro pilares de este nuevo Comité Ejecutivo, el de la modernización que trabajará para que el sector se adapte a las exigencias de hoy en tareas pendientes como la digitalización o los compromisos sostenibles con la Agenda 2030. El Comité se reúne mensualmente, además de organizar Foros empresariales donde se participa activamente.



### Foro RSE creado por la Confederación de Empresarios de Málaga y la Diputación de Málaga

Somos miembros fundadores de este Foro y nuestra responsable de Sostenibilidad y Sistemas de Gestión, D<sup>a</sup> Sonia Santos, participa activamente en este foro a través de mínimo 2 reuniones anuales en forma de mesas de trabajo. Como ponente participa 2-3 veces al año en mesas redondas o jornadas que organiza el foro; acude a Jornadas Especializadas (Nuevas normativas en RSC y Sostenibilidad, Comunicación, Marketing aplicado a la RSC). Además, nos aporta la participación como experto en RSC en entrevistas y reportajes.



# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.5. Pertenencia a Foros Empresariales

### Cátedra Mujer, Empresa y Sociedad del Instituto San Telmo

La Presidenta de Grupo Peñarroya y la Consejera Delegada y Directora General de la División Hotelera son miembros desde 2017 del Consejo Asesor de esta cátedra, año de su creación. Asimismo, se ha presidido el Consejo Asesor durante 4 años. El objetivo principal de esta cátedra es ser referente en la investigación de la participación de la mujer en puestos de dirección y contribuir a construir una sociedad donde mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades en los órganos de decisión; así como lograr que las mujeres empresarias y directivas tengan mayor visibilidad y creen ejemplos y referentes. Cada año hay 2-3 reuniones del Consejo Asesor e implica la participación en diferentes jornadas de formación.



# Bienquerer nuestra área de gobernanza

## 5.5. Pertenencia a Foros Empresariales

### Top 30 efr

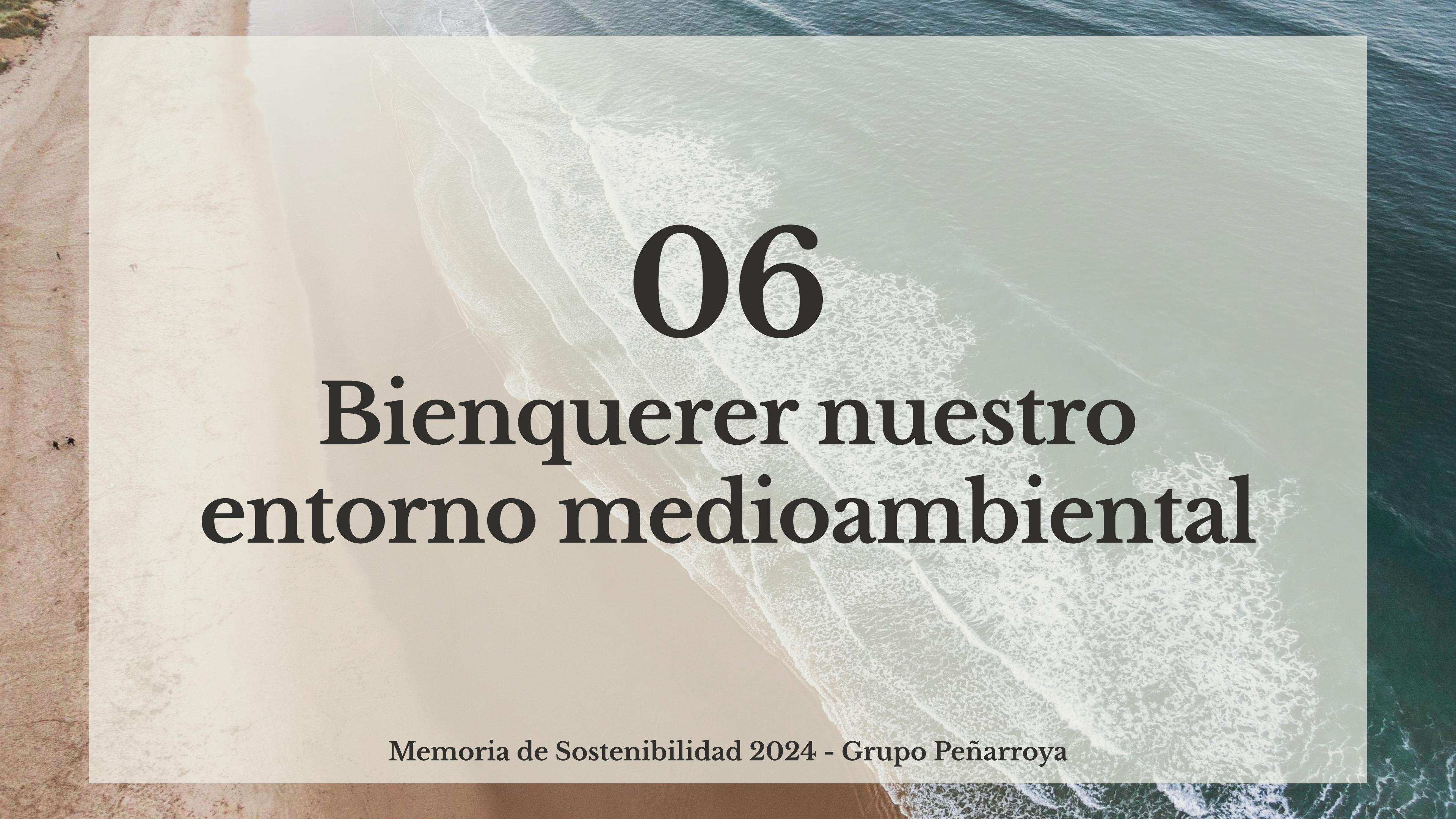
Nuestra Directora Corporativa de Personas y Valores y responsable del Modelo efr, forma parte del órgano consultivo efr TOP30 que está formado por las 30 entidades efr más comprometidas, e influyentes en conciliación laboral, personal y familiar. El objetivo de este nuevo órgano es acompañar y asesorar en la consolidación y crecimiento de la Iniciativa efr, aportando una visión estratégica del contexto socio-empresarial y, en particular, del ámbito de la Dirección de RRHH. Para ello, se ha contado con la presencia de 30 empresas TOP dentro de la Iniciativa efr.



### ACP Málaga

La Consejera Delegada de la División Inmobiliaria de Grupo Peñarroya, Ana María Peñarroya, forma parte de la junta directiva de la Asociación Provincial de Constructores y Promotores de Málaga, ACP Málaga.





# 06

# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.1. Consumos



La descarbonización del turismo pasa entre otros aspectos por la **reducción de los consumos energéticos**, prioridad para minimizar nuestro impacto medioambiental.

En el año 2024, la gestión ambiental de Grupo Peñarroya se apoya en los avances y objetivos planteados en el Plan Director de Sostenibilidad con el último fin de convertir nuestra actividad turística en una gestión cada vez más sostenible.

En línea con los **compromisos de nuestra Política Medioambiental**, fomentamos las inversiones orientadas a la reducción de emisiones y, por supuesto, realizamos un **seguimiento continuo de consumos energéticos e hídricos** para identificar desviaciones, oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas, si así procede.

# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.1. Consumos

Presentamos a continuación los datos de consumos de 2024 y su comparativa con el ejercicio anterior.

	2023	2024	Diferencia	Diferencia %
RRNN	319.154	592.405	273.251	46%
HW (Electricidad - kW)	10.535.218	10.241.322	-293.896	-3%
HW (Gas - kW)	4.614.483	6.002.161	1.387.678	23%
HW (Agua - m3)	209.806	178.469	-31.337	-18%

Como podemos observar en la tabla, hubo un incremento en 2024 con respecto a 2023 de más del 46% de las RoomNights en Holiday World. Pese a ello, **el impacto en los consumos ha sido moderado**, incrementando sólo en el caso del gas debido a problemas técnicos con la caldera de uno de los centros.

En el consumo de electricidad observamos una reducción de un **3%** y, respecto al agua, nuestro consumo, que proviene de la red de abastecimiento público en su totalidad, se ha visto reducido en un **18%** debido a las actuaciones realizadas en base al Decreto de sequía, la nueva Herramienta de Monitorización Integral de consumos para cálculo y reducción de la Huella Hídrica y las Campañas de Sensibilización de ahorro de agua entre empleados y clientes.

# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.2. Huella de carbono

Holiday World Resort, conocedor de la importancia de las emisiones de gases de efecto invernadero para el calentamiento global, presenta una **cuantificación de las emisiones** asociadas a su actividad durante el periodo de cálculo correspondiente a los años 2022 y 2023, estableciéndose el año 2022 como año base. Dicha Huella de Carbono, por ser corporativa, estima el conjunto de **gases de efecto invernadero emitidos** como consecuencia directa o indirecta del desarrollo de las actividades de la organización.

La cuantificación de las emisiones que la actividad de Holiday World genera, permite realizar una autoevaluación sobre su impacto ambiental en cuanto a su contribución al cambio climático, marcando así unos **objetivos anuales con el fin de conseguir su reducción**.

La base metodológica para calcular las emisiones de GEI que se derivan de las actividades de Holiday World Resort se basa en los procedimientos descritos en el “Estándar corporativo de contabilidad y reporte del Protocolo de gases de efecto invernadero”.



# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.2. Huella de carbono

Holiday World establece como límite operativo la contabilización de los alcances 1, 2 y 3, tratando así de abarcar una mejor contabilidad de sus emisiones de GEI, lo que supone una estimación más exacta de su huella de carbono. En la siguiente tabla se muestra la **evolución de las emisiones** de gases de efecto invernadero para cada una de las fuentes de emisión que se contemplan en los tres alcances.

	2022		2023	
	Emisiones (t CO2eq)	Ratio emisiones (t CO2eq/mil)	Emisiones (t CO2eq)	Ratio emisiones (t CO2eq/mil)
Alcance 1+2	3.847	21,25	3.804	17,99
Alcance 3	9.258	51,15	9.794	46,33
Alcance total	13.106	72,40	13.599	64,32



Gobierno de España  
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico



Analizando las ratios de emisiones podemos observar que estas emisiones aumentan a raíz del aumento en la actividad, representada por la ocupación en el complejo hotelero, lo que conlleva una disminución de las ratios.

Los cálculos de la huella de carbono en los alcances 1, 2 y 3 de los años 2022 y 2023 correspondientes a Holiday World Resort fueron verificados e inscritos en el **Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2** del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, estando a la espera del correspondiente al ejercicio 2024.

# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.3. Gestión de los residuos

La reducción de residuos es esencial para mitigar los efectos del cambio climático y disminuir la huella de carbono. Nos enfocamos en un **modelo más circular**, apostando por aliados clave de la cadena de valor e impulsando oportunidades que minimicen los riesgos derivados de una inadecuada gestión. Esto permite disminuir el uso de recursos materiales, mejorar la eficiencia operativa, potenciar la reutilización y el reciclaje y promover prácticas sostenibles.

La estrategia abarca todo el ciclo de gestión: desde la adquisición responsable de productos y servicios, hasta una oferta gastronómica orientada a reducir el desperdicio alimentario, y una gestión integral de los residuos basada en su **control, medición, separación y tratamiento**.

### Principales iniciativas de **circularidad** y **reducción de residuos**:

- Eliminación de plásticos de un solo uso.
- Sustitución de vasos de cartón por vasos de policarbonato reutilizables en puntos de Restauración.
- Sustitución de mantelines de papel por material vinílico reutilizable.
- Sustitución de amenities individuales por dosificadores a granel.
- Instalación de fuentes de agua en los puntos de Restauración.
- Valorización de residuos (especialmente aceite usado).
- Donación de mobiliario y lencería a entidades sociales.

# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.3. Gestión de los residuos

Por tipología, los residuos generados en Holiday World son en su mayoría clasificados como asimilables a **urbanos**, destacando el papel y cartón, plástico, vidrio, aceite vegetal, envases y fracción resto.

También se producen **otro tipo de residuos** en cantidades significativamente menores como son los tóner y cartuchos de impresora, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) no considerados como peligrosos y las pilas y acumuladores usados.

Por último, se generan **residuos peligrosos** derivados principalmente de los servicios de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, si bien su producción es más reducida y es gestionada por empresa autorizada.



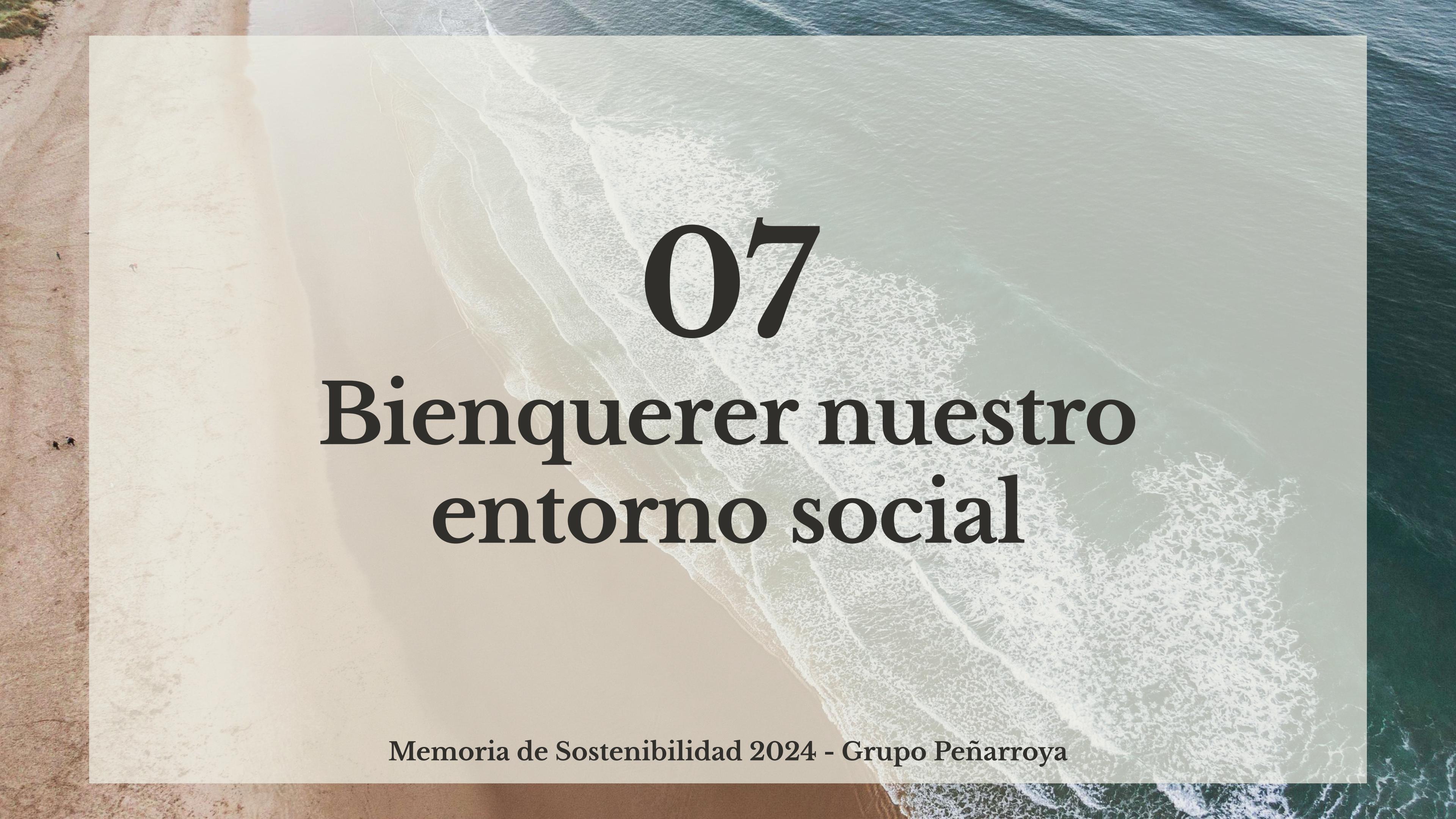
# Bienquerer nuestro entorno medioambiental

## 6.3. Gestión de los residuos

El desperdicio alimentario es un gran reto para resorts vacacionales con régimen alimenticio en Todo Incluido y con sistema buffet, como es el caso de Holiday World Resort; por ello, y en línea con el Proyecto “**Embajadores del Bienquerer**”, personal seleccionado en cada centro para promover e impulsar el objetivo de reducción de las mermas alimentarias, se ha actuado a través de las siguientes acciones:

- ✓ Control de la entrada de comensales para dimensionar los alimentos expuestos en el buffet y la reposición de éstos.
- ✓ Recogida y pesado de los alimentos del buffet que **no puedan ser aprovechados** en otro servicio o para otros usos. Estos datos se registran diariamente por cada servicio de desayuno, almuerzo y cena.
- ✓ Cocina de **aprovechamiento** de aquellos alimentos que no son aptos para volver a ser expuestos en el buffet pero sí susceptibles de una nueva elaboración.
- ✓ Proyecto de **donación de excedente** alimentario a bancos de alimentos.

En línea con el objetivo marcado en el Plan Director de Sostenibilidad, estamos en vías de consecución de la **reducción de un 20%** de este excedente a la finalización del período de medición.

The background of the slide is a high-angle aerial photograph of a coastal scene. It shows a sandy beach on the left transitioning into the ocean. The ocean's surface is textured with white-capped waves crashing onto the shore, creating a dynamic pattern of light and dark greenish-blue tones.

07

# Bienquerer nuestro entorno social

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.1. Cadena de valor



Las relaciones que establecemos con nuestros colaboradores y proveedores se construyen sobre pilares sólidos como la **confianza**, la **integridad** y la **claridad** en todas nuestras actuaciones. Con ellos compartimos principios fundamentales y una perspectiva alineada sobre la forma de desarrollar el negocio. Esta afinidad ha permitido forjar vínculos estables y duraderos, generando sinergias que han favorecido nuestro crecimiento continuado. En Holiday World Resort mantenemos, desde nuestros inicios, **alianzas comerciales** con numerosos proveedores.

Del mismo modo, las empresas con las que trabajamos incorporan y hacen propios nuestros criterios de responsabilidad ambiental y social, integrando en su actividad los estándares que distinguen a nuestra organización.

Durante el año 2024 se ha avanzado en la **definición de criterios** que permiten clasificar a los proveedores según su nivel de criticidad, facilitando así su **homologación** conforme a los estándares establecidos en nuestro sistema de gestión.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.1. Cadena de valor

Como premisa para el análisis de nuestra cadena, establecemos una **premisa de criticidad** para determinar cuáles de nuestros proveedores tienen un **mayor impacto** en nuestra actividad.

Nuestros proveedores críticos representan sólo un **5%** de la totalidad de los proveedores, pero absorben más del **60%** de nuestra facturación en compras. Y, dentro de esa criticidad, el **50%** de estos proveedores son **proveedores de A&B**.

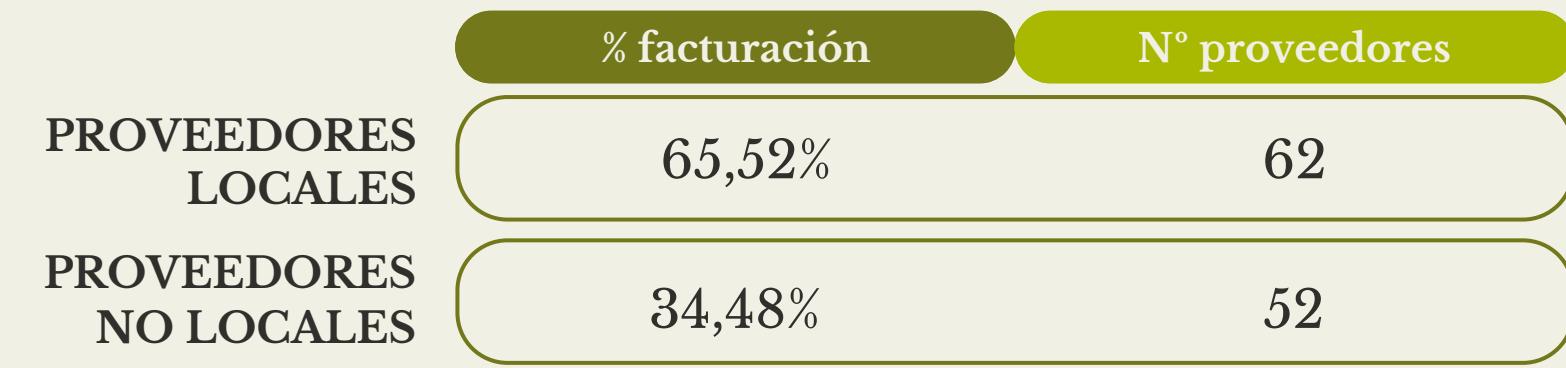
En el área de A&B contamos actualmente con 112 proveedores con los que se trabaja de forma habitual. Todos ellos dados de alta en nuestro sistema tras comprobar que reúnen los requisitos exigidos por nuestra organización. En este proceso nos ayudamos de un **cuestionario de homologación** cuya última actualización, que es reciente, aplica criterios ESG en los requisitos que exigimos para incorporar un proveedor a nuestra red.

**Con el fin de reforzar la calidad de los productos y servicios que ofrecemos, seguimos ampliando y actualizando la homologación de nuestra extensa base de proveedores.**

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.1. Cadena de valor

Dentro de nuestra red de proveedores, podemos distinguir tres grandes grupos o categorías.

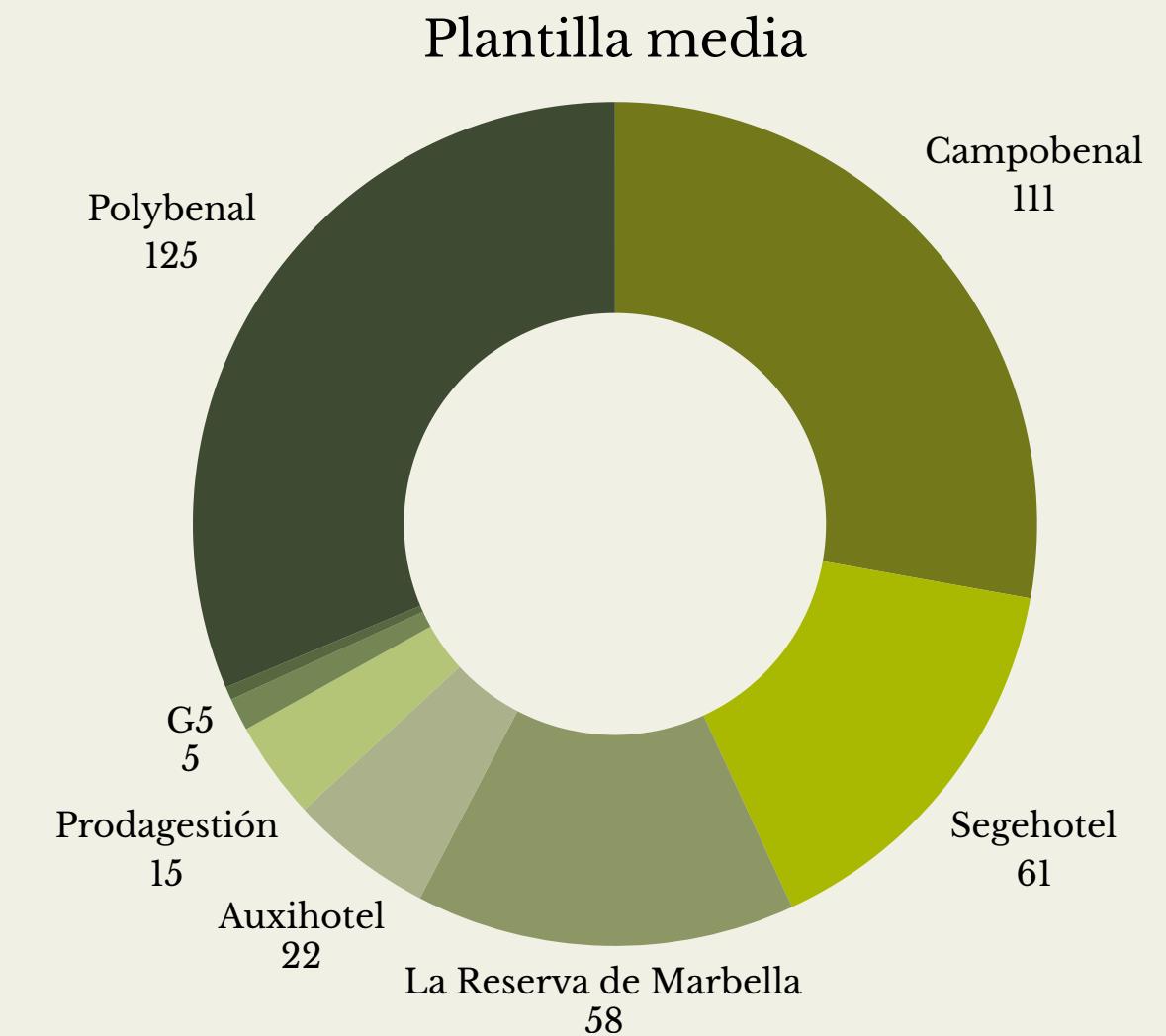
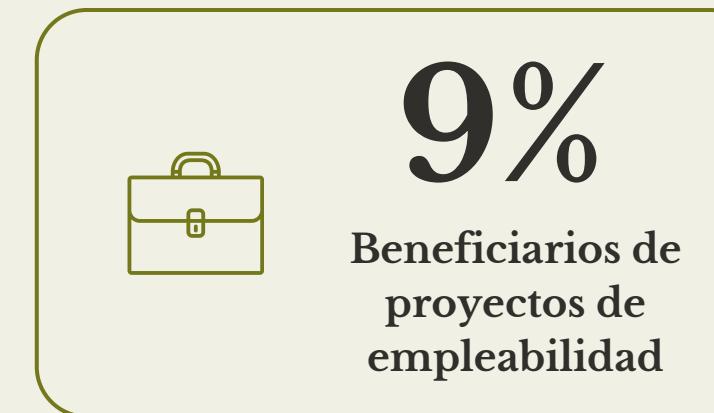
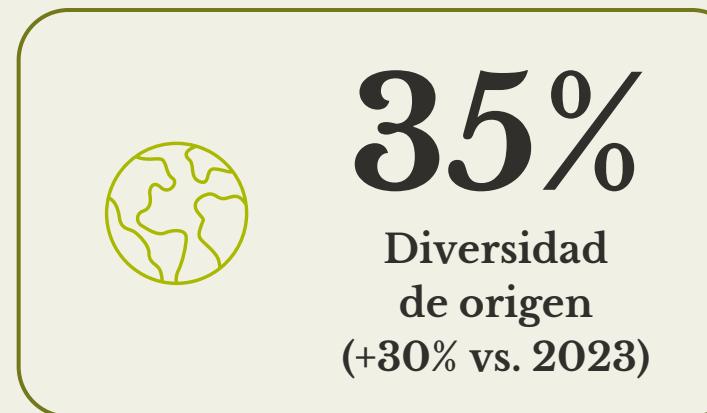
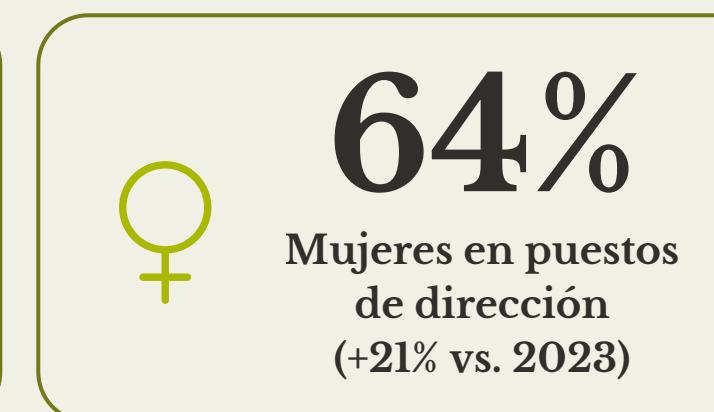
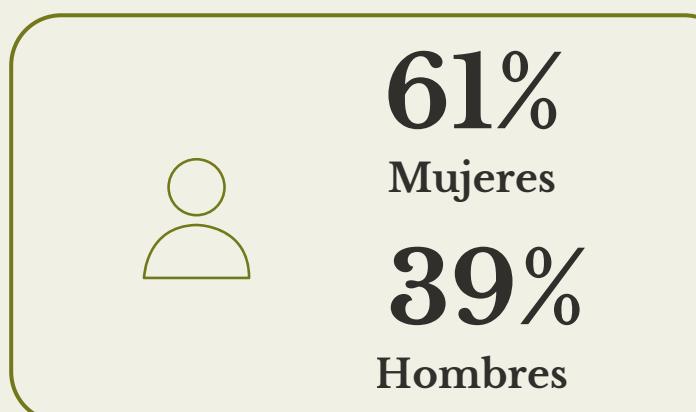


En relación con la actividad de 2024, podemos afirmar que **más de un 60%** de nuestros proveedores son proveedores locales, y que representan **más del 65%** de nuestra facturación en compras.

En nuestra Política de Compras sostenibles damos prioridad a los **productos y proveedores de proximidad**, con el objetivo de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, impulsar la economía local, favorecer modelos más circulares y disminuir significativamente en los desplazamientos necesarios para el transporte, lo que contribuye a reducir la huella de carbono (alcance 3), apoyar el desarrollo económico del entorno y avanzar en la mitigación del cambio climático.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas



# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

**Grupo Peñarroya, como empresa certificada en el nivel de excelencia del Modelo efr de conciliación, impulsa de forma transversal —y con liderazgo del área de Personas y Valores— proyectos orientados al diseño, implementación y sostenibilidad del bienestar de las personas.**

Se trabaja en el fomento de una cultura organizacional basada en el **equilibrio, la flexibilidad y la responsabilidad** como pilar estratégico. Para ello, la organización pone a disposición de sus equipos y de quienes los lideran, una amplia gama de herramientas de gestión y desarrollo. Estas herramientas están orientadas a promover:

- La calidad en el empleo.
- El crecimiento personal y profesional.
- La flexibilidad temporal y espacial.
- La igualdad de oportunidades.

Estos elementos constituyen la base de una **cultura conciliadora** que refuerza el compromiso de Grupo Peñarroya con el bienestar integral de las personas.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### Proyectos:

- **ImPacTa 23/25**: entendido como concepto global e integral sobre la conciliación, igualdad y diversidad. Engloba las medidas y políticas efr y la cultura conciliadora de Grupo Peñarroya.
- **NubeDoble**: vía de comunicación hacia fuera y para dentro. Una web que incorpora un espacio de gestión de medidas de conciliación, igualdad y diversidad, gestión de la comunicación jurídico/laboral y de RRHH; espacio para divulgar el bienestar a través de acciones, y una red social de comunicación e información de los equipos.
- **CONECTA**: proyecto destinado a la captación de talento externo y fidelización del talento interno.
- **CONECTA Talento**: proyecto especialmente destinado a la captación de talento joven y en apoyo a la formación e inserción laboral de este colectivo a través de colaboración con entidades formadoras.
- **Experiencia del empleado y empleada**: estudio sobre la experiencia del empleado/a con plan de actuación enfocado en la sensibilización de los equipos gestores y programa onboarding.
- **Digitalización PyV**: proyecto de digitalización y capacitación enfocado en herramientas de analítica de datos. Datos sociales, poblacionales, efr... además de datos para la gestión integral.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### Proyectos:

- **Plan Director 23/25:** iniciativa del Área de Sostenibilidad. Construcción y difusión del **Plan Director de Grupo Peñarroya** con objetivos enfocados en el triple criterio ESG.
- **Salud Integral:** programa de salud divulgativo para concienciar en esta materia incluyendo programas de formación y sensibilización en salud.
- **Proyecto Vivienda 24/27:** proyecto presentado a la organización con el objetivo de dar opciones a la problemática social sobre la **vivienda en alquiler** a los equipos de Grupo Peñarroya.
- **+50 Talento senior:** con este proyecto queremos expresar nuestro compromiso de **respeto al talento senior** como parte fundamental de la composición del talento de la organización y como parte de la sociedad. Queremos combatir el edadismo. Como dato, hemos llegado a la contratación de un **48%** eventual procedente del programa +50.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

Conozcamos alguna de las acciones más destacadas que materializan estos proyectos.

### Impacta Espacios

Tras la renovación de los espacios de personal en los hoteles Riwo y Village, ha llegado el turno del hotel Polynesia, que inaugura sus **nuevas zonas comunes** diseñadas bajo un enfoque integral de bienestar para sus equipos.

Desde el momento en que el personal accede a las instalaciones, se le da la bienvenida con una guía cromática que lo acompaña y lo hace sentir valorado y cuidado. A lo largo del recorrido, se encuentran **seis espacios temáticos o “corners”**, cada uno identificado con un color y propósito específico, que conforman una experiencia pensada para el descanso, la comodidad y el bienestar:

- **Corner Well – ¡Come in!**: espacio de bienvenida que marca el inicio de la experiencia.
- **Corner Eco, “Recicle”**: punto de reciclaje que refuerza el compromiso con la sostenibilidad. Pilas, cartones y tapones.
- **Corner Relax**: zona para ver televisión, leer o simplemente desconectar.
- **Coffee Corner**: acceso gratuito a café, pensado como un gesto de cuidado diario.
- **Break Time**: comedor de personal, diseñado para ofrecer un entorno agradable durante las comidas.
- **Corner Take a Sip**: espacio final que invita a una pausa refrescante.

Este nuevo diseño no solo mejora la funcionalidad de los espacios, sino que también refuerza la **cultura de bienestar y reconocimiento** que Grupo Peñarroya promueve en todos sus centros.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### NubeDoble “Inspírate”

Cuando la digitalización se une al bienestar, nacen grandes ideas que benefician a todos los equipos. En Grupo Peñarroya hemos desarrollado una aplicación accesible para el 100% de las personas de la organización, que integra los cinco enfoques clave del bienestar de forma dinámica, cercana y personalizada.

A través de esta plataforma, cada persona puede explorar y participar en **iniciativas diseñadas para su bienestar integral**:

- **Bienestar físico:** con el “Menú Detox”, que promueve hábitos saludables.
- **Bienestar social:** con el “Menú para compartir”, que fomenta la conexión y el compañerismo.
- **Bienestar emocional:** con “Tómatelo con calma”, que invita a gestionar el estrés y cuidar la salud mental.
- **Bienestar financiero:** con el “Menú económico”, que ofrece consejos y recursos para una mejor gestión personal.
- **Bienestar profesional:** con “Haz tu menú”, que impulsa el desarrollo y crecimiento dentro de la organización.

Este programa, diseñado con un enfoque lúdico y participativo, incluye vídeos, consejos, formación, noticias, concursos y retos, todo orientado a implicar activamente a los equipos en el cuidado de su salud y bienestar.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### ImPacTa Salud

Se llevaron a cabo diversidad de acciones con el objetivo de seguir creando **cultura de la salud**:

- Programa desarrollo integral de competencias para el bienestar laboral con un 9,73% de satisfacción.
- Programa destinado a los equipos gestores, comité de salud y órgano de conciliación igualdad y diversidad.
- Estudio de riesgos psicosociales.

### Conecta

+11%  
Captación  
vs. 2023

30%  
Captación de perfiles en  
ferias de empleo de  
AEHCOS y Cruz Roja

24%  
de entrevistas realizadas se  
formalizan en  
contratación

27%  
Residentes en Benalmádena  
23%  
Residentes en Mijas  
20%  
Residentes en Fuengirola

Fuera de la provincia, el talento  
procedente de Cádiz y Barcelona  
es el que tiene mayor  
representatividad.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### ImPacTa

Y no podemos olvidar ImPacTa, con su **programa de medidas** destinadas a los equipos. Sigue un año más y sigue siendo un éxito de usabilidad por su facilidad y rapidez en la gestión.

#### 1.398 medidas solicitadas y disfrutadas

**+235**

Solicitudes  
vs. 2023

**901**

Medidas solicitadas por  
mujeres

**497**

Medidas solicitadas por  
hombres

**203**

Máximo de solicitudes  
en julio y  
agosto

**1. 33%**

**2. 24%**

**3. 22%**

Uso del top 3 de  
medidas sobre el total

**41,6**

Promedio de  
edad de los  
solicitantes

**56%**

Uso entre los  
solicitantes de 41  
a 50 años

**1,5**

Ratio de uso  
de medidas  
por trabajador

96% de las medidas  
aprobadas / 4,4% medidas  
no aprobadas.

Rápida respuesta en su  
gestión por parte de los  
mánagers

El porcentaje de mujeres  
en plantilla supera al de  
hombres

Incremento progresivo  
con pico en temporada  
alta y bajada en  
temporada baja

En coherencia con el  
promedio de edad de la  
organización

Progresión de su uso: en  
función de la evolución  
de la temporada de  
trabajo y de la  
incorporación de los  
equipos

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### ImPacTa

Este año 2024 la novedad más relevante en indicadores es la inclusión de los **indicadores del Plan Director de Sostenibilidad** en el cuadro de mandos del modelo efr, como indicadores estratégicos:



#### Propuesta de valor con la conciliación

En 2024, el número de medidas vigentes y estructuradas aumentó a **88** en comparación con 84 en 2023.



#### Estabilidad en el empleo

- El porcentaje de contratos indefinidos sobre el total de contratos aumentó ligeramente de 0.631 en 2023 a **0.640** en 2024.
- Hubo una mejora en la estabilidad con una reducción en el porcentaje de desvinculaciones voluntarias de 0.126 en 2023 a **0.081** en 2024.



#### Flexibilidad temporal y espacial

Aumento en el porcentaje de puestos que pueden optar a teletrabajo, con un incremento de 0.236 en 2023 a **0.206** en 2024.



#### Igualdad de oportunidades

- Diversidad de género: se mantiene el porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Y el porcentaje de mujeres contratadas se encuentra en un **64%**.
- Diversidad funcional: **3%**, supone un incremento respecto a 2023 y una mejora en la inclusión de personas con discapacidad.
- Diversidad de origen: mejora en inclusión de nacionalidades no autóctonas.
- Diversidad generacional: **3%** generación Babyboom, **39%** generación X, **39%** generación millennial y **19%** generación Z.
- Índice de inclusión: contratación del **31%** de las personas que realizan prácticas.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### Órgano de Conciliación, Igualdad y Diversidad

Se mantiene por su papel relevante el **órgano estratégico** encargado de **garantizar la adecuada implementación** del modelo de conciliación, igualdad y diversidad confirmando su compromiso con la misma intensidad y dedicación.

Este comité está conformado por **10 personas** y se caracteriza por su **formato transversal**, lo que permite integrar distintas áreas de negocio de la organización. Esta diversidad le otorga un enfoque expansivo, participativo y democrático, asegurando que las decisiones y acciones reflejen una visión global y representativa de toda la compañía.

### Formación y desarrollo

**57**

Cursos  
realizados

**125**

Acciones formativas  
realizadas

**3.271**

Horas  
formativas

**9,35**

Promedio de horas  
formativas por persona

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### Formación y desarrollo

#### Programas destacados:

- Programa liderazgo: Tendiendo puentes.
- Programas UMA Creatividad e innovación en buffets y exposición de productos.
- Técnicas de comunicación orientadas al **servicio buffet**.
- Programa salud Claves para una **comunicación en PRL** eficaz.
- Cómo abordar la **salud mental/relacional** en la empresa.
- Desarrollo integral de competencias para el bienestar laboral.
- Cualificación idiomática: **Alemán** nivel básico.
- Sostenibilidad: **Huella de carbono**.
- Gestión y liderazgo efr **Chief Happiness Officer**.

Principalmente destacamos el programa formativo desarrollado por el **área de Innovación y Tecnología de la Información** sobre **ciberseguridad** que se desarrolló durante el último trimestre del año, compuesto de píldoras semanales; programa que tendrá continuidad en el año 2025.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.2. Personas

### Auditoría de seguimiento en materia efr

En julio de 2024 tuvo lugar el proceso de auditoría del modelo efr realizado por Aenor, no recogiendo ninguna no conformidad y con **evaluación favorable**.

#### Conclusiones:

El modelo efr del Grupo Peñarroya, tras casi 15 años de rodaje, tiene un **nivel de madurez y excelencia muy alto**, por encima de empresas referentes en este tema y de mucha mayor dimensión. El compromiso de la dirección, del órgano de administración, del equipo de Personas y Valores; los proyectos en curso, su adaptación a las necesidades de la empresa y su sector; la cultura de conciliación y los resultados conseguidos, son excepcionales. No es fácil seguir mejorando un sistema que ya ha llegado a un nivel muy alto.

Una vez llegado a este momento, es importante plantearse el uso real y los resultados que se están consiguiendo de todas las iniciativas que se plantean, e ir viendo dónde el modelo puede **aportar más valor** a las necesidades de la empresa y su compromiso con las personas, esto es: **redescribir y reinvertir**.

# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.3. Acción social

Somos **parte activa del entorno empresarial, social y económico** del destino Costa del Sol en el que desarrollamos nuestra actividad. Con la comunidad local cultivamos relaciones basadas en la **confianza**, escuchando sus necesidades y comprendiendo sus prioridades, especialmente las de aquellos colectivos que afrontan situaciones de mayor vulnerabilidad económica o social. Asimismo, colaboramos con diversas **entidades sociales** para atender las demandas que nos trasladan y para ofrecer apoyo ante necesidades urgentes o imprevistas que puedan surgir.

Éstas han sido algunas de las acciones sociales que se han puesto en marcha este año:

### Fundación de ayuda a la drogodependencia “Proyecto Hombre”

La **VI Media Maratón Holiday World Benalmádena** celebrada el 24 de noviembre de 2024 logró superar los resultados de ediciones anteriores, logrando recaudar **más de 67.000€**, de los cuales 1.800 (uno por inscripción) fueron destinados a Cáritas a favor de los afectados por la DANA. El resto de la recaudación se destinó íntegramente a apoyar la labor de **Proyecto Hombre Málaga**, gracias al compromiso de los participantes y colaboradores.

El evento contó con la participación de destacadas autoridades locales y representantes de los principales patrocinadores, entre ellos, el Ayuntamiento de Benalmádena, Fundación La Caixa, Turismo y Planificación Costa del Sol y Trops, que reafirmaron su papel como aliado estratégico en este proyecto.



# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.3. Acción social

### Proyecto 675 con The Embassy

Berni Rodríguez, jugador y capitán de Unicaja durante 13 temporadas y Campeón del Mundo con España, junto con su padre, Bernardo Rodríguez García, vinculado a las categorías inferiores de Unicaja Baloncesto Málaga durante décadas, han desarrollado el **Sistema Metodológico 675**, para complementar el baloncesto malagueño, que consiste en un Plan de Metodología innovador y diferencial en baloncesto para categorías **Minibasket** (2-12 años) y **Superbasket** (los jugadores/as con diversidad funcional cognitiva, de 6 años en adelante) a través del cual se implementa una **filosofía baloncestística** que supone una seña de identidad de la ciudad de Málaga y su deporte, y del que Grupo Peñarroya/Holiday World participan a través de su **patrocinio y colaboración**.



# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.3. Acción social

### Fundación Mozambique Sur

Un año más colaboramos en la importante labor que se hace desde esta fundación y que tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de vida de una zona de África en la que reina la pobreza. Su actuación se proyecta en ámbitos como la educación de niños y adultos, la figura de la mujer, la salud y el medio ambiente. Con sus proyectos, contribuyen a **transformar el entorno rural** del sur de Mozambique en un proceso de cambio en el que cada vez se aprecian más avances.



### Asociación malagueña Cottolengo

Como cada año, la venta de lotería de Navidad en las tiendas de Holiday World Resort tiene un fin solidario y hemos logrado recaudar **3.800€** para contribuir con la labor de la **Casa del Sagrado Corazón**, una casa de acogida a la que acuden personas que no tienen nada ni a nadie. La Presidenta del grupo, Pepa Peñarroya, y la Responsable de Sostenibilidad y Sistemas de gestión, Sonia Santos, visitaron sus instalaciones e hicieron entrega de este donativo para contribuir a la gran labor social que realiza la institución.

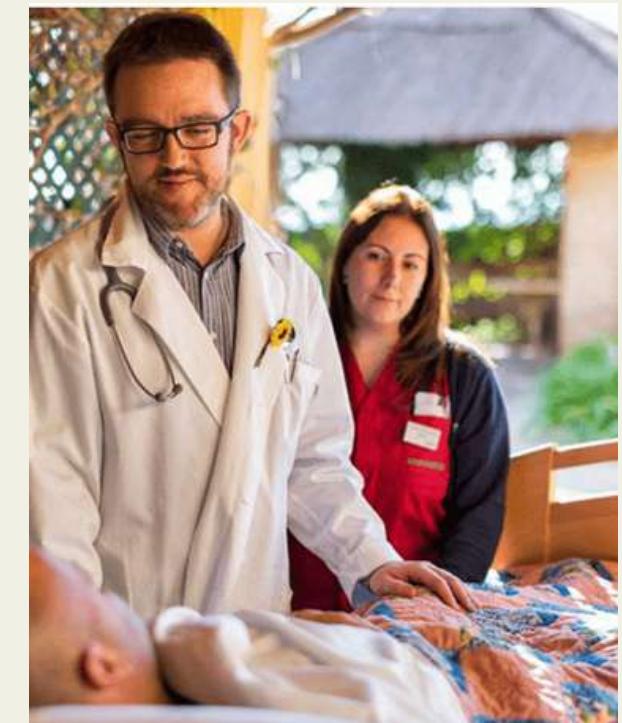


# Bienquerer nuestro entorno social

## 7.3. Acción social

### Fundación Cudeca

Y, por supuesto, no podíamos olvidarnos de la fundación malagueña CUDECA. Se trata de una fundación cuya labor consiste en ofrecer atención especializada a **personas con cáncer y otras enfermedades** en estado avanzado, y apoyo a sus familias. Colaboramos cada año a través del **patrocinio de eventos musicales y culturales** de la Fundación, con el objetivo de contribuir a la recaudación de fondos.



### “Árbol de los Sueños” de Caixabank

Gracias a la implicación y compromiso de nuestro equipo, en 2024 nos sumamos a la iniciativa solidaria "El árbol de los sueños" de CaixaBank para hacer realidad el sueño de muchos **niños y niñas en situación vulnerable**, haciéndoles llegar el regalo que habían pedido con gran ilusión para Navidad.





# 08

## Reconocimientos y certificaciones

Memoria de Sostenibilidad 2024 - Grupo Peñarroya

# Reconocimientos y certificaciones

## 8.1. El reconocimiento de nuestros clientes

En un sector como es el hotelero es primordial vincular el servicio a la **opinión del cliente**. En Holiday World Resort hacemos uso de determinadas herramientas a través de las cuales todos nuestros clientes pueden facilitarnos información que estudiamos de cara a orientar nuestra estrategia.

La principal herramienta que utilizamos es una herramienta de "**Guest Intelligence**" que es desarrollada por Review Pro y que, en el año 2024, arroja los siguientes resultados.



# Reconocimientos y certificaciones

## 8.2. Nuestros Sistemas de Gestión

2024 ha sido un año de **continuidad** de los sistemas de gestión ya implantados, a través de la renovación del certificado en unos casos, y del seguimiento en otros.

Así, a lo largo del mencionado curso hemos superado la Auditoría de recertificación del **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medioambiente** según normas ISO 9001:2015 y 14001:2015, así como el seguimiento del **Certificado de Excelencia Nivel A efr** (Empresa Familiarmente Responsable) según norma 1000- 5, que certifica nuestro Modelo EFR.

En 2014 Grupo Peñarroya se adhirió al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, comprometiéndose a integrar sus 10 Principios, así como los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en todas las acciones llevadas a cabo por el Grupo y por sus hoteles. Cada año, la organización publica su Informe de Progreso, en este caso, el de 2024, y lo pone a disposición de los grupos de interés.



# Reconocimientos y certificaciones



Grupo Peñarroya fue distinguido con el '**Premio CaixaBank Hotels&Tourism'** en la séptima edición de estos premios en Andalucía, otorgados por CaixaBank, como reconocimiento al compromiso de nuestro Holiday World Resort con la FP dual.



La CEO Hotelera Mari Francis Peñarroya recibe el **Premio Meridiana 2024 a la iniciativa empresarial**, de manos del Presidente de la Junta de Andalucía.



La Presidenta del Grupo, Pepa Peñarroya recibe el **Premio Círculo Empresarial de Málaga 2024 al Impulso Turístico**.

# Reconocimientos y certificaciones



La Directora corporativa de Personas  
y Valores de Grupo  
Peñarroya, recibe la **distinción del**  
**Foro de Recursos Humanos de**  
**Andalucía 2024.**



Grupo Peñarroya recibe en manos  
de la CEO Hotelera, M<sup>a</sup> Francis  
Peñarroya, el **I Premio de**  
**Turismo Sur in English** en la  
World Travel Market.

“ Mucha gente pequeña, en lugares  
pequeños, haciendo cosas pequeñas,  
pueden cambiar el mundo. ”

Eduardo Galeano

The background of the slide is a high-angle aerial photograph of a coastal area. On the left, a sandy beach with some dark spots where people are walking or sitting. To the right, the ocean with white-capped waves crashing onto the shore. The water is a deep teal color.

# Anexo Índice de contenidos GRI

Memoria de Sostenibilidad 2024 - Grupo Peñarroya

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
GRI 2:	2-1 Detalles de la organización	Capítulo: NUESTRO MODELO DE NEGOCIO.
Contenidos Generales	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y contacto	Capítulo: ACERCA DE ESTE INFORME.
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Capítulo: NUESTRO MODELO DE NEGOCIO. Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Cadena de valor.
	2-7 Empleados	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Personas.
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Gobierno corporativo.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Gobierno corporativo.
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de gestión de los impactos	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Gobierno corporativo.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Gobierno corporativo.

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Gobierno corporativo
	2-22 Declaración sobre la estrategia de Desarrollo Sostenible	Capítulo: ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE. Apartado: Plan Director de Seguridad.
	2-23 Compromisos y políticas	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Cumplimiento normativo.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Cumplimiento normativo.
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Cumplimiento normativo.
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Cumplimiento normativo.
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulo: ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE. Apartado: Análisis de materialidad.

## GRI 2: Contenidos Generales

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

## TEMAS MATERIALES PARA GRUPO PEÑARROYA

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
<b>Información financiera</b>		
GRI 201: Desempeño económico	Contenido 201-1. Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Compromiso económico.
<b>Cumplimiento legal</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Cumplimiento normativo.
<b>Digitalización</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO CON LA GOBERNANZA. Apartado: Transformación digital.

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

## TEMAS MATERIALES PARA GRUPO PEÑARROYA

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
<b>Gestión responsable de los recursos</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Consumos.
GRI 302: Energía	Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización Contenido 302-4 Reducción del consumo energético	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Consumos.
GRI 303: Agua	Contenido 303-3 Extracción de agua	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Consumos.

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

## TEMAS MATERIALES PARA GRUPO PEÑARROYA

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
<b>Emisiones</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Emisiones.
GRI 305: Emisiones	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Consumos.

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

## TEMAS MATERIALES PARA GRUPO PEÑARROYA

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
<b>Gestión de los residuos</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Residuos.
GRI 306: Residuos	Contenido 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos Contenido 306-3 Residuos generados Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación Contenido 306-5 Residuos destinados a eliminación	Capítulo: COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL. Apartado: Residuos.

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

## TEMAS MATERIALES PARA GRUPO PEÑARROYA

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Personas.
GRI 403: Salud y Seguridad	Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Personas.
<b>Formación y desarrollo profesional</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Personas.
GRI 404: Formación y educación	Contenido 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Personas.

# Anexo: Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Grupo Peñarroya reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

## TEMAS MATERIALES PARA GRUPO PEÑARROYA

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
<b>Cadena de valor responsable</b>		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Cadena de valor.
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Capítulo: COMPROMISO SOCIAL. Apartado: Cadena de valor.