



INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2016

CONTENIDO

3 Nuestra empresa

5 Misión

5 Valores

6 Mensaje de la dirección general

9 Principios de actuación

11 Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial

12 Asuntos de RSE

15 Grupos de interés

18 Calidad de vida

22 Medio ambiente

27 Ética empresarial

30 Consumidores (huéspedes y socios)

33 Vínculo con la comunidad

37 Premios y certificaciones

39 Principios del Pacto Mundial

40 Derechos humanos

40 Estándares laborales

40 Medio ambiente

40 Anticorrupción

NUESTRA EMPRESA

NUESTRA EMPRESA

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos guía una misión de ser la empresa líder e innovadora a nivel mundial en la promoción y venta de experiencias vacacionales en destinos selectos y sustentables, a través de personas apasionadas y comprometidas que proporcionen a nuestros clientes vivencias inolvidables.

Con más de 4,000 colaboradores en nuestras dos divisiones de negocio, Club Vacacional y Hotelería, hemos encaminado nuestras operaciones siempre atendiendo los valores que nos distinguen: compromiso, respeto, orgullo, crecimiento y renovación, eficiencia, congruencia y trabajo en equipo.

Nuestros 180 destinos, 3,000 rutas de crucero y los 12 hoteles que tenemos en México, Puerto Rico y Argentina nos han posicionado como el club vacacional líder en el sector turístico de América Latina.

Todo esto ha sido consecuencia de que a lo largo de nuestros más de 30 años de experiencia hemos asumido la responsabilidad social con una visión estratégica dentro del negocio, en estrecha relación con las operaciones y resultados de la empresa.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts entendemos la responsabilidad social como el compromiso que asumimos desde el más alto nivel de la organización por el impacto que ocasionan nuestras operaciones en la sociedad.

Desde nuestros orígenes en la década de los 80, hemos llevado a cabo prácticas responsables pues sabemos que el desarrollo de las comunidades de nuestro entorno así como la preservación del medio ambiente son condición necesaria para transitar hacia un turismo sustentable.

Ahora, reconocemos que la sustentabilidad de nuestro negocio exige que demos un paso más en esta dirección, para conseguir integrar una gestión socialmente responsable de manera transversal en todas las áreas y niveles de nuestra organización.

Sabemos que la gestión estratégica de la responsabilidad social multiplicará los beneficios para la empresa y nos permitirá construir confianza y reputación, fortalecer la lealtad de nuestros colaboradores, atraer al mejor talento así como generar nuevas alianzas y oportunidades de negocio.

Estamos convencidos del impacto positivo que podemos generar, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts hacemos público nuestro compromiso de alinear de manera continua los esfuerzos que hacemos en materia de responsabilidad social con nuestra gestión de negocio.

Misión

Ser la empresa líder e innovadora a nivel mundial, en la promoción y venta de experiencias vacacionales, en selectas propiedades y destinos, a través de personas apasionadas y comprometidas con su trabajo, con el mundo y la sociedad, quienes proporcionen a nuestros clientes vivencias y emociones inolvidables en el tiempo que dedican a ellos mismos y a sus seres queridos.

Valores

- **Compromiso** con uno mismo, con el planeta, con lo que hacemos día a día y con la empresa.
- **Respeto** a cada uno de los integrantes de la empresa, al entorno, la sociedad y a nuestros clientes y proveedores.
- **Orgullo** de ser parte del equipo, hacer un buen trabajo y pertenecer a una empresa sustentable como Royal Holiday.
- **Eficiencia** en todo lo que hacemos, cumpliendo con tiempos y optimizando recursos con un sentido sustentable.
- **Crecimiento y renovación** en el ámbito personal y profesional.
- **Congruencia** entre lo que pensamos, decimos y hacemos.
- **Trabajo en equipo**, encaminado al cumplimiento de nuestra misión.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos ha guiado siempre el compromiso de contribuir a nuestra sociedad y el medio ambiente como parte de la responsabilidad ante nuestro entorno. Estamos convencidos que fortalecer esta responsabilidad construirá mayor credibilidad y valor a nuestra empresa.

Es por ello que, a lo largo de este 2016, trabajamos en el diseño y ejecución de principios de negocio para consolidar nuestra gestión responsable, con el objetivo de fortalecer la competitividad que nos posiciona ya como líderes en el sector turístico latinoamericano.

Nuestro compromiso con esta gestión integral de negocios quedó plasmada en el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el que establecimos los lineamientos para alcanzar el mejor posicionamiento ante cada uno de nuestros grupos de interés relevantes a través de los programas de acción que hemos identificado como prioritarios para nuestro negocio.

En el último año, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts hemos hecho un esfuerzo de fortalecimiento de nuestras acciones de responsabilidad social para alinear nuestras operaciones con una visión sostenible, lo que nos permitió obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) en mayo pasado.

Para fortalecer nuestra ética empresarial, establecimos nuestros Principios de Negocio con el objetivo de dar un carácter formal a las pautas éticas que rigen el desempeño diario de todos quienes integramos Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

Nuestro capital humano cuenta, para su capacitación y desarrollo, con la plataforma Royal Connect que este año fue reconocida como Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría Calidad de Vida para los Empleados, siendo uno de los 46 casos ejemplares en todo el país.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

A través de Fundación Royal Holiday, lanzamos también el Movimiento Las Vacaciones son un Derecho de Todos, para promover en una primera etapa que niños en condiciones desfavorables disfruten de su primera experiencia vacacional.

Estos logros son muestra del compromiso que establecimos en diciembre de 2015 cuando suscribimos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la red de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial y ante la cual presentamos este primer Informe de Comunicación sobre el Progreso correspondiente a 2016.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts concebimos la responsabilidad social como un viaje, no como un fin. Un viaje al cual todos nos sumamos para maximizar el impacto positivo de nuestras operaciones y reducir el negativo.

Sabemos que este compromiso no acaba, más bien se fortalece a través de la gestión estratégica y socialmente responsable que asumimos todos en cada una de las áreas y niveles de nuestra organización día con día.

Los invito a revisar este reporte y conocer el trabajo que hacemos en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts para apuntalar nuestra industria hacia el desarrollo sustentable.

Rosario Rodríguez Rojo
Directora general

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos nuestra responsabilidad social a través de nuestra filosofía OUR COMPANY, OUR PEOPLE, OUR WORLD, las tres aristas de trabajo que constituyen nuestra manera de hacer las cosas.

- **OUR COMPANY** integra los principios de ética empresarial, vínculo con la comunidad y huéspedes y socios
- **OUR PEOPLE** somos todos los colaboradores quienes formamos parte de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts
- **OUR WORLD** incluye los esfuerzos que hacemos para cuidar el medio ambiente

Con esta visión nos responsabilizamos por todos los impactos que ocasionan nuestras operaciones y nos comprometemos a la revisión continua de nuestros objetivos para hacer una industria turística más sustentable que apuntale el desarrollo del país.

Esta filosofía nos permite atender los asuntos y audiencias prioritarios, identificados en el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**PROYECTO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

El 2016 marcó un hito importante en la historia de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, por una serie de esfuerzos encaminados al fortalecimiento de nuestra gestión socialmente responsable, entre los que destaca la elaboración de nuestro Proyecto de RSE.

Este documento rector significó el establecimiento formal del compromiso social y ambiental de la empresa y el fortalecimiento de nuestra responsabilidad para cumplir con las expectativas que tiene cada una de nuestras audiencias relacionadas.

Nuestro Proyecto de RSE se construyó a partir de la identificación y jerarquización de los temas y audiencias prioritarios para la empresa, los cuales nos ofrecieron un boceto de la materialidad de nuestro negocio, es decir, los temas más importantes a atender por Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, en función de nuestros impactos más importantes y lo que esperan nuestras partes interesadas.

Asuntos de RSE

Para determinar los asuntos de responsabilidad social que integran nuestro Proyecto de RSE tomamos como base la ISO 26000 por ser un marco de referencia en responsabilidad social a nivel global.

Con este marco, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts identificamos cinco asuntos de responsabilidad social como los más relevantes para nuestras operaciones, estos son:

1. Calidad de vida de los colaboradores, es decir, condiciones de trabajo, capacitación, salud y seguridad que gozamos todos quienes formamos parte de la gran familia Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.
2. Medio ambiente, con nuestros esfuerzos de prevención de la contaminación, uso sostenible de recursos y protección de la biodiversidad en nuestros puntos hoteleros.
3. Ética empresarial, como nuestras medidas anticorrupción, de competencia justa y promoción de prácticas responsables en nuestra cadena de valor.
4. Consumidores (huéspedes y socios) a quienes brindamos atención personalizada a través de nuestros call centers, además de promover entre ellos un marketing responsable y diversas iniciativas de sensibilización que les ayuden a tomar mejores decisiones de consumo.
5. Vínculo con la comunidad para contribuir al desarrollo local en las ubicaciones donde tenemos operaciones y ayudar a resolver problemáticas sociales a través de nuestra Fundación Royal Holiday.

**PROYECTO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**



En cada uno de estos asuntos prioritarios identificamos las líneas de acción estratégicas para nuestro negocio, lo que resultó en 21 programas clasificados de la siguiente manera:

- Calidad de vida (4)
- Medio ambiente (4)
- Ética empresarial (3)
- Consumidores (6)
- Vínculo con la comunidad (4)

Además, los jerarquizamos de acuerdo con el nivel de relevancia que tienen para nuestra visión de negocio y filosofía corporativa:

- 12 programas muy importantes
- 5 programas importantes
- 4 programas relativamente importantes

PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La priorización de nuestros 21 programas quedó como se muestra en la siguiente imagen.



Lo anterior nos aportó un panorama claro de las líneas de acción a seguir al interior de la empresa en materia de responsabilidad social. Para fortalecer aún más nuestro enfoque, mapeamos las diversas audiencias que se relacionan con nuestro negocio para identificar los grupos de interés prioritarios para Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

Grupos de interés

Este ejercicio nos permitió identificar los 17 grupos de interés más relevantes para la empresa y la mejor manera de generar un impacto positivo en cada uno a través de nuestros 21 programas de acción.

Nuestros grupos de interés así como el compromiso que asumimos con cada uno son:

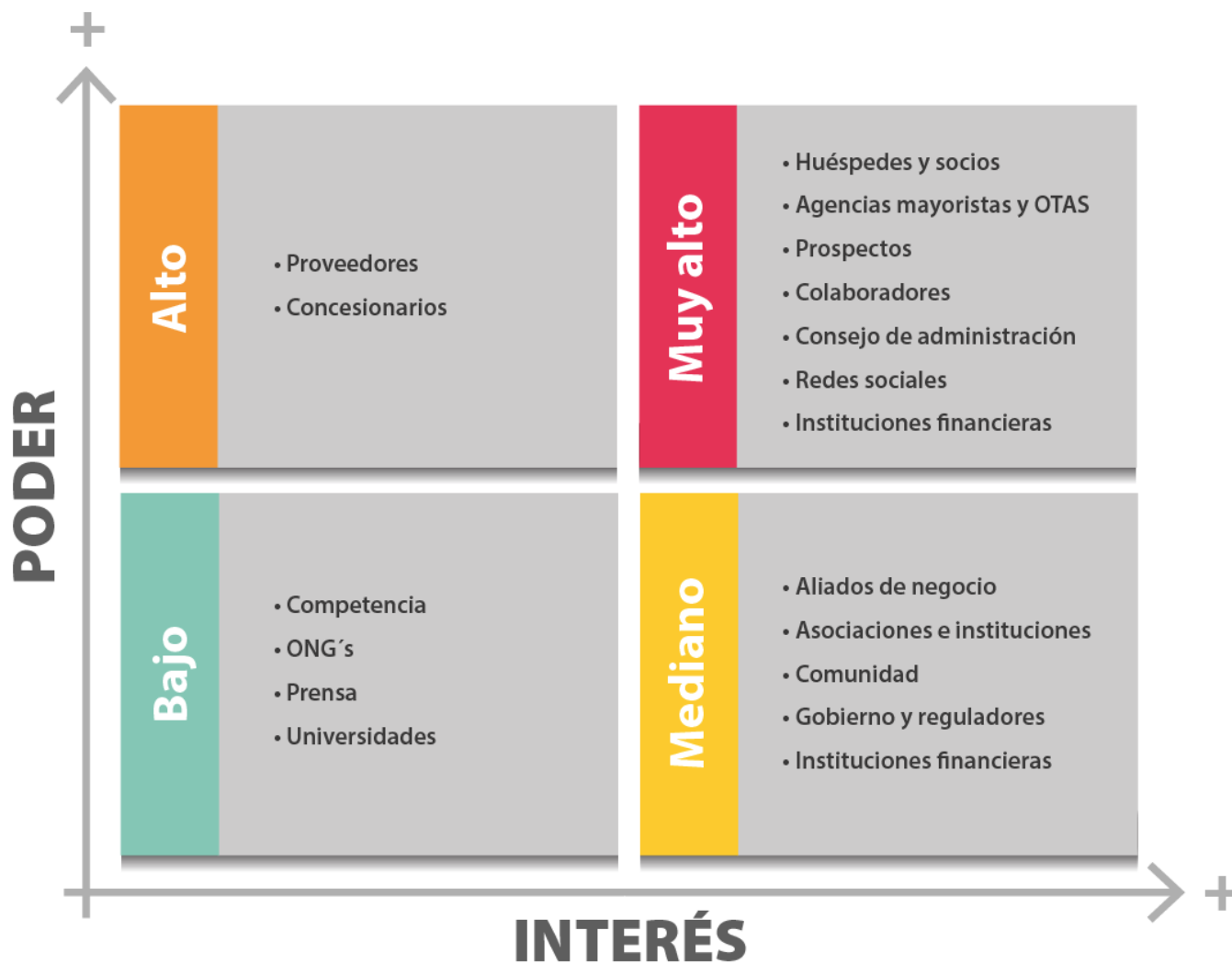
1. Huéspedes y socios, con quienes asumimos un compromiso de atención que garantice su satisfacción plena y consiga mantener su preferencia, lo que nos exige mantener comunicación constante a través de nuestros Centros de Atención y otros canales como buzones y encuestas.
2. Agencias mayoristas y OTAS, que al funcionar de intermediarios entre los servicios turísticos que ofrecemos y potenciales huéspedes y socios se convierten en un grupo de interés relevante con el que fortalecemos el diálogo de manera continua.
3. Prospectos (Club vacacional y Hotelería), que nos exigen un conocimiento profundo y constante de sus expectativas para anticipar sus necesidades y obtener su preferencia, fortaleciendo nuestra marca ante la competencia y en el mercado turístico.
4. Colaboradores, de gran importancia para el éxito de nuestra empresa y con quienes hemos establecido canales de comunicación periódicos que nos permiten identificar y atender sus necesidades e inquietudes particulares.
5. Consejo de Administración, el cual participa en reuniones periódicas que permiten conocer sus expectativas y definir los acuerdos más favorables para el desempeño de nuestro negocio, lo que a su vez impacta en los otros grupos de interés con quienes nos une una relación directa o indirecta.
6. Aliados de negocio, quienes nos ayudan a alcanzar los resultados proyectados así como a multiplicar el impacto positivo de nuestra empresa, por lo que buscamos establecer con todos ellos relaciones saludables de beneficio mutuo.
7. Proveedores, con los que mantenemos cercanía constante para conocer sus necesidades y articular prácticas que impulsen su gestión de responsabilidad social y que sean sustentables con el medio ambiente.

**PROYECTO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

8. Concesionarios, que están vinculados con nuestra marca en espacios como restaurantes o tiendas de nuestros hoteles y con los que tenemos la responsabilidad de transmitirles los valores de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts para que vivan la cultura corporativa que nos caracteriza.
9. Redes sociales, que son herramientas que nos permiten conocer el pulso con el cual nos perciben varias audiencias y comunicarnos con ellas
10. Asociaciones e instituciones, entre las que se encuentran cámaras del sector y otras asociaciones con las que impulsamos de manera constante asuntos de responsabilidad social.
11. Gobierno y reguladores, cuyos lineamientos entendemos y atendemos como condición necesaria para llevar a cabo nuestras operaciones.
12. Comunidad, que nos exigen hoy en día conocer sus expectativas y mantener un diálogo permanente como parte estratégica y vital para nuestra organización.
13. Instituciones financieras, al tratarse de los actores a través de los que podemos tener acceso a financiamiento o el apalancamiento necesario para fortalecer nuestro negocio y mantenerlo con solidez financiera.
14. Universidades, que forman el talento humano que se integra a la industria y, por ende, a nuestra empresa lo que las hace aliados en la educación, investigación y desarrollo de soluciones para el sector turístico.
15. Prensa, con la cual nos vincula el compromiso de mantener diálogo permanente para atender el cumplimiento de sus expectativas y necesidades de información.
16. ONGs, las cuales entendemos que pueden convertirse en actores clave para conseguir nuestros objetivos sociales y multiplicar nuestro impacto positivo.
17. Competencia, con la cual mantenemos cercanía constante para identificar áreas de oportunidad o negocio que fortalezcan nuestra competitividad y liderazgo en asuntos de índole social y ambiental.

**PROYECTO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

La siguiente matriz muestra nuestros 17 grupos de interés categorizados por el nivel de influencia que ejercen en nuestro negocio.



Para mantener vigente nuestro esfuerzo en materia de responsabilidad social y garantizar la adecuada ejecución del Proyecto de RSE nos comprometemos, a través de este informe de Comunicación sobre el Progreso, a revisar periódica y permanentemente cada uno de nuestros programas de acción para multiplicar el impacto positivo obtenido.

CALIDAD DE VIDA

CALIDAD DE VIDA

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts entendemos que el liderazgo que hemos alcanzado en el sector se debe en gran medida a nuestros colaboradores, quienes todos los días construyen la gran familia que somos.

Al cierre de 2016, nuestra plantilla laboral sumaba 4,468 colaboradores, de los que 43% correspondía a mujeres y 57% a hombres.

Las líneas de acción que atendemos para cumplir las expectativas que nuestros colaboradores tienen sobre la empresa se enfocan en ofrecerles las mejores condiciones de trabajo, fortalecer su satisfacción con la empresa, los procedimientos de seguridad así como brindarles capacitación y desarrollo constante.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resort nos asumimos como un actor clave en la contribución de uno de los objetivos más ampliamente aceptados por la sociedad, es decir, la mejora del nivel de vida a través del empleo y la estabilidad laboral. La relación que mantenemos con nuestros colaboradores nos confiere derechos e impone obligaciones, en beneficio tanto de nuestra organización como de la sociedad en su conjunto.

Con todos nuestros colaboradores nos rigen contratos apegados a la ley además de que buscamos ofrecer condiciones de trabajo que incluyan salarios competitivos así como beneficios y compensaciones superiores al mercado y adecuadas a las necesidades de cada uno de nuestros colaboradores, entre ellos horarios y vacaciones.

Para fomentar un ambiente de trabajo armónico que fortalezca la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, nos pronunciamos en favor de la equidad de género, libertad de expresión, libre pensamiento e igualdad de oportunidades y prohibimos la discriminación por cualquier motivo.

En la empresa entendemos que todo trabajo puede ser desempeñado tanto por mujeres como por hombres así como por personas con diferentes preferencias sexuales o de diversas ideologías políticas o religiosas, además nos pronunciamos en contra de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas.

En materia de seguridad en el trabajo, mantenemos procesos y criterios que garantizan el más alto grado de bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y previenen daños en su integridad a causa de las condiciones laborales.

CALIDAD DE VIDA

Como parte del compromiso que asumimos, y hacemos del conocimiento de todos nuestros colaboradores, se encuentra la responsabilidad irrenunciable de proteger la integridad y condiciones de trabajo de todos quienes somos parte de la empresa en cualquier situación de crisis, ocasionada incluso por causas ajenas a la empresa, como pueden ser los fenómenos naturales en nuestras zonas hoteleras.

Un claro ejemplo de esto lo demostramos durante el huracán Wilma, que se estacionó en Cancún más de 60 horas ocasionando estragos sin precedentes en toda la región.

La industria turística se vio profundamente afectada y la economía se paralizó, lo que agudizó la crisis de escasez de alimentos, despidos y migración. Los tres hoteles Park Royal ubicados en Cancún y Cozumel sufrieron daños y debieron ser cerrados para los trabajos de rehabilitación y mantenimiento necesarios.

Durante el tiempo que los tres hoteles permanecieron sin operar, ningún trabajador de la empresa fue despedido y, más aún, se les retribuyó de manera regular su sueldo por las labores de rehabilitación en que participaron.

Esto permitió fortalecer aún más la gran familia de colaboradores en nuestros puntos hoteleros, dando una lección de trabajo de equipo y liderazgo en nuestro sector y fortaleciéndonos entre todos con el objetivo común de reestablecer la normalidad.

Como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts reconocemos la importancia de promover su formación y desarrollo continuo a través de oportunidades accesibles de capacitación.

Con este objetivo, en 2013 desarrollamos Royal Connect, la universidad corporativa de la empresa que esta montada en una plataforma de capacitación en línea y on-demand para ofrecer una oportunidad de profesionalización y certificación a nuestra fuerza de ventas.

Royal Connect surgió al identificar la necesidad de capacitación especializada de nuestra área comercial, la cual requería fortalecimiento y documentación además de que exigía una comunicación formal, constante y con una metodología de enseñanza que asegurara su aplicación práctica en el campo de trabajo.

Un objetivo que perseguimos de manera paralela fue reconocer a aquellos profesionales de ventas con una buena trayectoria que no contaran con un título universitario, por lo que también le llamamos nuestra Universidad Royal Holiday.

Esta plataforma cuenta 700 videos de capacitación interactivos y producidos en alta definición, divididos en cuatro secciones de acuerdo al perfil de puesto: representante de ventas, gerente administrativo, promotor y director, con temas como liderazgo, marketing, ventas, etc. Está disponible las 24 horas los 7 días de la semana, lo que le permite a los colaboradores revisar información, aprender y evaluarse a sí mismos en cualquier lugar y momento.

Para finales de 2016, Royal Connect contaba con 1,663 participantes inscritos, de los que 580 habían conseguido certificarse.

Nuestros colaboradores saben que la certificación que obtienen con nosotros es igualmente válida en todos los países donde tenemos operación.

En tres de nuestras salas de venta en México, el total de los colaboradores ha logrado certificarse a través de Royal Connect, mientras que seis más están listas para la ceremonia de graduación en 2017, en la cual les reconocemos su esfuerzo y dedicación ante el equipo directivo y sus familiares a través de un evento solemne y con un alto contenido emotivo.



Royal Connect fue finalista en los premios que organiza cada año la American and Resort Development Association (ARDA), asociación que representa a las empresas más importantes del mundo de la industria de la propiedad vacacional. Nuestro proyecto resultó finalista en la categoría Sales Training Program 2016 y además obtuvo el Reconocimiento a las Mejores Prácticas Empresariales 2016, que entrega el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Este reconocimiento, en la categoría Calidad de Vida, fue entregado en octubre de 2016, en el marco del Seminario Internacional de Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, realizado en Cancún.

MEDIO AMBIENTE

MEDIO AMBIENTE

En congruencia con nuestra responsabilidad frente a la sociedad, fomentamos la realización de nuestras actividades en el centro de trabajo y en los diferentes puntos hoteleros dentro de un marco de protección al medio ambiente.

Dentro de los esfuerzos en materia ambiental, una línea clave es la conciencia ambiental por lo que brindamos sensibilización constante a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar y preservar el entorno a partir de medidas como ahorrar agua, apagar la luz, reciclar el papel y separar los residuos de manera correcta.

A lo largo del año lanzamos campañas a nivel interno, que tienen como objetivo promover entre los colaboradores un comportamiento más amigable con el medio ambiente así como informarles las diversas actividades que llevamos a cabo en la materia, tanto para sumarlos a la causa como para agradecerles su participación.

Un ejemplo de ello fue la campaña que tuvimos en 2016 con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, que se conmemora el 5 de junio. Para esto enviamos comunicaciones vía mailing a nuestros colaboradores, informándoles qué hacemos en favor del planeta y sensibilizándolos en torno al medio ambiente.

Día Mundial del
Medio Ambiente



El domingo 5 de Junio se conmemora una edición más del **Día Mundial del Medio Ambiente**, establecido por la Asamblea General de Naciones Unidas desde 1972.

No es una fiesta; se trata de darle un contexto humano al cuidado del entorno, motivando a las personas para que se conviertan en **agentes activos** que provoquen un **cambio de actitud** frente al medio ambiente a fin de alcanzar un desarrollo sustentable.

¿Qué estamos haciendo?

En Royal Holiday y Park Royal estamos trabajando mucho sobre este tema, especialmente porque nuestro producto y servicios están íntimamente relacionados con el medio ambiente. Te compartimos algunos datos:



Desde la implementación de la planta desalinizadora en **Grand Park Royal Cozumel** se han dejado de consumir más de **300 mil litros de agua** por año del suministro municipal.



Desde el inicio del programa de protección de tortugas, en **Grand Park Royal Cancún** hemos liberado **a más de 40 mil** de ellas.



Todos los días realizamos limpieza de playas, evitando que toneladas de basura se aniden en ellas; de la misma forma retiramos el sargazo a razón de casi **30 toneladas al año**.

Estas son solo algunas de las muchas acciones que nuestra empresa efectúa día con día reforzando su compromiso con el medio ambiente.

En Royal Holiday y Park Royal estamos comprometidos con nuestra casa, nuestro mundo... y tú eres parte de ello.




MEDIO AMBIENTE

Otro esfuerzo en materia ambiental es efficientar nuestras operaciones de manera constante y paulatina, pues entendemos que para garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos el cambio climático como una amenaza real para el medio ambiente y la biodiversidad, por lo que actuamos dentro de nuestro ámbito para mitigar el calentamiento global a través de la reducción de nuestras propias emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y demás impactos ambientales.

Con este objetivo, identificamos las fuentes de recursos que utilizamos y registramos nuestros consumos significativos para implementar medidas de eficiencia que nos permitan reducirlos, reemplazando recursos no renovables por fuentes alternativas de bajo impacto cuando sea posible.

Este compromiso nos exige implementar medidas para reducir progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de nuestro control de influencia, así como contar con planes de emergencia ante accidentes o contingencias ambientales.

Para atender este compromiso, durante 2015 realizamos el cambio de luminarias a tipo LED en nuestros hoteles en Cancún, lo que nos permitirá reducir nuestro consumo eléctrico además de ampliar nuestro abastecimiento energético con tecnología amigable con el medio ambiente.

Como parte de un esfuerzo sostenido para invertir en tecnología ecoeficiente, desde 2005 hemos destinado 1.2 millones de dólares para colocar plantas de osmosis en nuestros tres hoteles del Caribe, lo que evita que extraigamos agua del sistema municipal reduciendo así nuestro impacto hídrico en beneficio de las comunidades locales.

En cada planta se invirtieron 400 mil dólares, los cuales en unos pocos años comenzaron a recuperarse debido al ahorro en la factura de agua que han significado.

MEDIO AMBIENTE

Estas plantas desalinizadoras representan un ahorro anual de 102 mil litros en Gran Park Royal Cozumel, de 108 mil litros en Gran Park Royal Cancún Caribe y de 120 mil litros en Park Royal Cancún, lo que significa 330 mil litros de agua que dejamos de requerir de los gobiernos municipales correspondientes, con un impacto social y ambiental.

Para redondear nuestros esfuerzos en materia ambiental, llevamos a cabo acciones específicas para proteger la biodiversidad en nuestros puntos hoteleros, ya que sin esta nuestro negocio difícilmente podrá subsistir.

Dentro de esta línea de acción llevamos a cabo limpieza de playas así como jornadas de liberación de tortugas en Cancún, en las cuales fomentamos la participación de nuestros colaboradores, huéspedes y socios, despertando su conciencia ambiental al tiempo que protegemos la biodiversidad.

El estado de Quintana Roo es uno de los más afectados a nivel nacional por la presencia de sargazo, un alga tropical de varios metros que se entrelaza y mantiene en la superficie marina, pudiendo viajar miles de kilómetros afectando el ecosistema. De acuerdo con algunas investigaciones, las posibles causas de este fenómeno atípico son aumento en los nutrientes en el mar, corrientes marinas, cambio climático así como variaciones meteorológicas y oceanográficas.

Para combatir esta presencia de sargazo en nuestras playas de Cancún, desde el año 2005 hemos suscrito contratos con proveedores locales que se encargan de la limpieza del sargazo de manera diaria, costo que es asumido en su totalidad por la empresa.

En nuestro hotel Grand Park Royal Cancún Caribe se retiran 200 kilos diarios de sargazo, sumando más de 43 mil kilogramos anuales, mientras que en Park Royal Cancún se retiran 80 kilos diarios, es decir, 29 mil kilogramos al año.

Además, conscientes de que involucrar a colaboradores, huéspedes y socios en la cultura de la responsabilidad social también es parte de nuestra contribución, a partir de 2008 los invitamos a participar en nuestra jornada bimestral de limpieza de playas en los dos hoteles de Cancún.

MEDIO AMBIENTE

Cabe señalar que la limpieza de playas la realizamos de manera diaria en todos nuestros puntos hoteleros, pero cada dos meses involucramos a colaboradores, huéspedes y socios en la actividad.

En Grand Park Royal Cancún Caribe se recoge un promedio de 1.5 kilos de basura diariamente, lo que suma 547.5 kilogramos anuales, mientras que en Park Royal Cancún se acopia 1 kilogramo al día, es decir, 365 kilogramos anuales.

En la misma línea, desde 2009 hemos realizado jornadas de liberación de tortugas en nuestras playas de Cancún, logrando impactar de manera importante a quienes viven esta experiencia con una especie en peligro de extinción.

Esta vivencia, además de permitirnos protegerá las tortugas que llegan a nuestras playas, sensibiliza a quienes se involucran sobre la importancia de cuidar a los animales en riesgo y en general el medio ambiente.

Desde los inicios de esta actividad, en nuestro hotel Gran Park Royal Cancún Caribe hemos liberado alrededor de 320 tortugas por temporada, sumando un total de 25 mil 900, mientras que en Park Royal Cancún liberamos 190 tortugas por temporada, haciendo un total de 15 mil 900 aproximadamente.

Estas jornadas de limpieza y liberación de tortugas nos han enseñado la importancia que tiene contribuir a la educación ambiental desde nuestro ámbito de acción y estamos convencidos que con ello fortalecemos y posicionamos nuestra marca como socialmente responsable ante huéspedes, socios y colaboradores, lo que redundará en que obtengamos su preferencia, lealtad y sentido de pertenencia a nivel interno.

ÉTICA

EMPRESARIAL

ÉTICA EMPRESARIAL

En el ámbito de ética empresarial buscamos garantizar nuestro compromiso contra la corrupción, el trabajo infantil o forzado y cualquier conducta que atente el respeto pleno de los derechos humanos.

Nuestro compromiso en esta materia es asumido desde el más alto nivel de la Dirección y busca que todos los colaboradores, proveedores y contratistas asumamos y compartamos una misma visión de negocio ética.

Con este objetivo, durante 2016 elaboramos los Principios de Negocio de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, los cuales nos permitirán fortalecer el desarrollo de nuestras operaciones al mismo tiempo que generamos valor para nuestros grupos de interés.

Lo Principios de Negocio nos proporcionan un marco de actuación a todos quienes somos parte de esta gran familia, para garantizar que nuestro desempeño cotidiano se apegue a los más altos estándares de transparencia, honradez e integridad.

En la empresa entendemos que este documento alinea nuestros criterios de operación con lineamientos éticos y socialmente responsables globalmente aceptados, por lo que debe ser atendido por los colaboradores sin importar su nivel jerárquico o el área en que se desempeñen dentro de la organización así como por los miembros de nuestros órganos de Administración.

Su objetivo es funcionar como guía para que todos quienes trabajamos en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts tomemos las decisiones correctas y nos oriente sobre qué hacer y con quién acudir cuando tengamos conocimiento de algún conflicto al interior de la empresa.

La elaboración de nuestros Principios de Negocio requirió un mapeo de las mejores prácticas éticas en la industria, tanto nacional como internacional, para identificar los principios de cumplimiento ético y legal generales, así como los que correspondieran a alguno de nuestros grupos de interés de manera diferenciada, como por ejemplo: colaboradores, cadena de valor, huéspedes y socios, comunidad, medio ambiente, etc.

Dentro de la primera parte de cumplimiento ético y legal, establecemos nuestros criterios en torno al respeto a la legalidad, la protección de los derechos humanos, el soborno y la corrupción, el lavado de dinero, la prostitución y trata infantil, el trabajo forzado, la libertad de asociación, la libre competencia, entre otros.

Nuestros colaboradores pueden encontrar en estos Principios de Negocio el compromiso formal de la empresa en temas que son de su particular importancia, como el respeto de los derechos laborales, la no discriminación y el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, el balance vida-trabajo así como el entrenamiento y plan de carrera.

A nuestra cadena de valor la invitamos a sumarse a estos Principios, destacando la importancia de multiplicar entre todos el impacto positivo generado a través de la reproducción de nuestras buenas prácticas.

Con todos nuestros proveedores y contratistas nos une un compromiso con la transparencia de nuestras operaciones, la correcta aplicación de los contratos y la legalidad de nuestro actuar, así como el cumplimiento de prácticas justas de operación. También establecemos nuestros principios éticos con la comunidad y el medio ambiente, para conseguir un actuar integral que cumpla con un modelo de gestión responsable y transparente ante todos los grupos de interés.

Nuestros Principios de Negocio incluyen un marco para guiar los procesos de denuncia así como el canal a través del cual pueden presentarse, garantizando una adecuada y oportuna atención y seguimiento de todas las inquietudes recibidas.

Durante 2017 compartiremos y difundiremos nuestros Principios de Negocio entre todos nuestros colaboradores, para que asuman esta visión de negocio y fortalezcan sus actividades cotidianas con un alto nivel de integridad y profesionalismo.

CONSUMIDORES

(HUÉSPEDES Y SOCIOS)

CONSUMIDORES

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos la atención de nuestros huéspedes y socios como clave y estratégica para la sustentabilidad de nuestro negocio, buscando acompañarlos y apoyarlos para que se sientan plenamente satisfechos durante las experiencias vacacionales que les brindamos.

Dentro de los programas enfocados en atender a nuestros huéspedes y socios desarrollamos con un robusto sistema de Centros de Atención, a través de los cuales garantizamos la adecuada orientación y seguimiento a cualquier comentario que pudieran tener sobre nuestros servicios.

A finales de 2016, contábamos con cuatro Centros de Atención en el mundo (México, Argentina, Chile y España), los cuales cuentan con personal altamente capacitado para ofrecer la mejor experiencia de calidad en el servicio y que cada año atienden las necesidades de viaje de más de 60,000 socios.

Como parte de la atención que ofrecemos a nuestros huéspedes y socios, entendemos la protección y privacidad de sus datos como la salvaguarda de un derecho que ellos tienen. Así, para evitar que la recopilación y procesamiento de sus datos infrinjan la privacidad, todos los colaboradores se limitan a solicitar la información esencial que requieren nuestros servicios y experiencias vacacionales.

De manera adicional, asumimos un fuerte compromiso con prácticas de marketing responsable, entendidas como información objetiva e imparcial sobre las experiencias que ofrecemos y que pueda ser entendida con claridad por todos nuestros huéspedes y socios.

De esta manera, buscamos proteger los intereses legítimos tanto de proveedores como de nuestros huéspedes y socios.

Nuestros criterios de calidad en el servicio, privacidad de datos y marketing responsable están establecidos dentro de nuestros Principios de Negocio, como lineamientos rectores para el conocimiento y aplicación de todos quienes nos desempeñamos dentro de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

CONSUMIDORES

En línea con la prioridad que para nosotros tienen nuestros huéspedes y socios, la protección de su salud y seguridad es de vital importancia para la empresa.

Es por ello que en nuestros puntos de atención al cliente así como en hoteles y club vacacionales asumimos un compromiso pleno con ofrecerles a quienes depositan su confianza en nosotros servicios y experiencias que sean seguros, inolvidables y respeten su integridad.

Para ello contamos con manuales, procedimientos y protocolos que son del conocimiento de todos nuestros colaboradores que tienen contacto directo con huéspedes y socios.

Siendo congruentes con nuestro compromiso ambiental, en la empresa nos preocupamos por asumir un consumo de productos y recursos a un ritmo que sea coherente con el desarrollo sostenible, lo cual nos permite al mismo tiempo ofrecer servicios y experiencias con un beneficio ambiental y social a nuestros huéspedes y socios, otorgándonos esto un elemento diferenciador entre la industria.

Para redondear nuestro compromiso con los huéspedes y socios, en la empresa promovemos iniciativas de sensibilización y toma de conciencia que les permiten involucrarse de manera activa y entender los impactos que sus acciones tienen sobre el medio ambiente y la sociedad.

Entre estos esfuerzos se encuentran las jornadas bimestrales de limpieza de playas que llevamos a cabo en nuestros hoteles del corredor turístico de Cancún así como las jornadas de liberación de tortugas en las cuales los invitamos a participar y asumir un rol activo por un mundo mejor.

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Entendiendo que el crecimiento de una empresa sólo puede darse en una comunidad con oportunidades de desarrollo, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos comprometemos a encauzar esfuerzos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades, en particular de los sectores vulnerables, como niños, madres solteras, personas con discapacidad, indígenas y todos aquellos grupos que presenten algún nivel de rezago social.

El primer vínculo que nos une con las comunidades donde operamos es, precisamente, la creación de empleo, que nos permite contribuir con la reducción de la pobreza local y promover el desarrollo económico y social de la región.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos con responsabilidad este vínculo, por lo que priorizamos la atracción y promoción de talento local, siempre con pleno respeto e igualdad de las condiciones laborales que ofrecemos en la empresa.

Además, nos comprometemos a contribuir positivamente con la creación de ingresos y riqueza local a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor así como el desarrollo de proveedores locales.

Para fortalecer nuestros esfuerzos en favor de las comunidades donde operamos, durante 2016 desarrollamos y lanzamos un movimiento con el objetivo de encauzar inversión social en favor de niños, adolescentes, adultos y adultos mayores que viven en condiciones vulnerables, todo alineado a nuestro negocio.

Actualmente, la situación económica de muchos mexicanos les impide disfrutar la experiencia enriquecedora de unas vacaciones.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Gasto Turístico en los Hogares (Sectur, 2013), 40% de las familias mexicanas no salen de vacaciones a pesar de que el turismo es considerado un “derecho de todos” por Naciones Unidas y el descanso y esparcimiento están catalogados como derechos humanos universales.

Los niños y grupos vulnerables como madres solteras, adultos mayores y personas con discapacidad o enfermedad terminal, son los principales afectados por la falta de descanso y esparcimiento a través de las vacaciones, lo cual afecta su calidad de vida y bienestar.

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

La falta de descanso y tiempo libre, citan estudios y especialistas¹, puede ocasionar daños a la salud y al bienestar físico y psicológico de las personas, por lo que las vacaciones son esenciales para el desarrollo integral, en particular de los menores de edad.

Esta realidad nos motivó a crear durante 2016 el Movimiento Las Vacaciones son un Derecho de Todos, cuyo organismo encargado de impulsarlo es Fundación Royal Holiday, la cual se constituyó como una manera de formalizar nuestro compromiso social en favor de los que menos tienen.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts estamos convencidos que las vacaciones son un derecho de todos y por ello diseñamos el Movimiento para ofrecer a sectores vulnerables las primeras vacaciones de su vida.

Para cumplir este objetivo de inversión social, contamos con el apoyo de la Institución de Asistencia Privada Colonias de Vacaciones, con la cual podremos multiplicar nuestro impacto a través del acompañamiento y experiencias compartidas.

Este esfuerzo permitió que en julio de 2016, 260 niños vivieran las primeras vacaciones de su vida, lo que nos permitió lanzar de manera formal y comunicar a audiencias externas este Movimiento.

Creemos que esta labor no sólo enriquece las vidas de los niños participantes, sino que también tiene el poder de influenciar positivamente a las personas con las que ellos viven y conviven de manera cotidiana.

Nuestra meta es beneficiar a 6 mil personas en condiciones vulnerables en los próximos cinco años, es decir, 1,200 cada año, enfocándonos primero en niños y, en un segundo momento, ampliando nuestro marco de acción a madres solteras, adultos mayores y personas con discapacidad.

Con todo esto, además, buscamos trabajar con nuestros aliados para contribuir a la formación integral de los niños, a través de las actividades que se desarrollan durante las vacaciones. De esta manera podremos propiciar su salud física y mental, crear y reforzar hábitos y valores como el trabajo en equipo y el respeto y amor por ellos mismos así como fomentar su creatividad, su alegría de vivir y el deseo de descubrir cosas nuevas.

1. Entre ellos la Universidad de Johns Hopkins, la organización Humanium y la Asociación Internacional del Juego.

PREMIOS Y CERTIFICACIONES

Como una manera de garantizar nuestro cumplimiento del marco legal y las disposiciones normativas vigentes, el respeto a los derechos humanos y laborales, así como el compromiso de la organización con el medio ambiente y las comunidades, contamos con certificaciones y distintivos que respaldan nuestra labor.

Con miras a fortalecer nuestro trabajo en responsabilidad social, realizamos nuestra postulación para obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), el cual avala buenas prácticas en ética empresarial, medio ambiente, calidad de vida en la empresa y vínculo con la comunidad.

Durante los primeros meses de 2016 conseguimos materializar este compromiso, al obtener por primer año el Distintivo ESR.

Aunado a ello, nuestra plataforma de capacitación en línea y on-demand fue finalista en los ARDA Awards 2016, en la categoría Sales Training Program, además de obtener el Reconocimiento a las Mejores Prácticas Empresariales 2016, que entrega el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Este reconocimiento, en la categoría Calidad de Vida, fue entregado en octubre de 2016, en el marco del Seminario Internacional de Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, realizado en Cancún.

La división de Hotelería Park Royal Hotels & Resorts obtuvo en 2016 el Distintivo H, que es un reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas que cumplen los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.

El programa “H” es 100% preventivo, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; contempla un programa de capacitación a 80% del personal operativo y a 100% del personal de mandos medios y altos, esta capacitación es orientada por un consultor registrado con perfil en el área químico-médico-biológica y los conocimientos que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia.

Cabe señalar que en 2016, tres hoteles del Caribe Mexicano (Grand Park Royal Cozumel, Grand Park Royal Cancún Caribe y Park Royal Cancún) obtuvieron la máxima puntuación en esta certificación, lo que hace evidente el compromiso de la empresa de actuar con un comportamiento ético ante nuestros consumidores.

A la par de estos esfuerzos, ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial, la red de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial impulsada por Naciones Unidas. En cumplimiento con este compromiso es que presentamos este Informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP) con nuestros esfuerzos en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente, anticorrupción y ética empresarial, correspondientes a 2016.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

En seguimiento a nuestro compromiso establecido en diciembre de 2015 con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, atendemos y reportamos nuestro actuar en torno a los 10 principios que establece la red, alineados en cuatro ejes temáticos como se enlista a continuación:

Derechos humanos

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2. No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

Estándares laborales

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:

Principio 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

Se sostienen en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992:

Principio 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción:

Principio 10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

