



INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2017

CONTENIDO

3 Nuestra empresa

5 Misión

5 Valores

6 Mensaje de la dirección general

9 Principios de actuación

11 Calidad de vida

17 Medio ambiente

23 Ética empresarial

27 Consumidores (huéspedes y socios)

31 Vínculo con la comunidad

39 Premios y certificaciones

43 Principios del Pacto Mundial

44 Derechos humanos

44 Estándares laborales

44 Medio ambiente

44 Anticorrupción

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 4,600 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 13 hoteles que tenemos en México, Puerto Rico, Estados Unidos 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

Este 2017 fue un año de profundas satisfacciones para la empresa, pero también de emociones muy sensibles para muchos de nosotros. En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts sabemos que un justo balance del año no se entendería si no incluyera ambos contrastes.

Como bien recuerdan, hace unos meses vivimos dos sismos que nos conmocionaron a todos, pero que al mismo tiempo despertaron el espíritu de colaboración y solidaridad que ha demostrado tener nuestra gran familia Royal Holiday.

Por ello, quiero empezar por reconocer el compromiso que demostró cada uno de ustedes al contribuir con donación de víveres, pasar la voz entre sus compañeros, participar en la carga de los camiones e inspirarnos para que, desde la empresa, entregáramos 1,600 cobertores, sábanas, toallas y más de 4 toneladas de víveres a los damnificados.

Su respuesta permitió acopiar 4 toneladas de ayuda que fue canalizada a la gente más necesitada de Chiapas y Oaxaca.

Este reconocimiento va acompañado de un profundo agradecimiento, pues nos hace sentir más fuertes que nunca, como negocio pero también como ciudadano corporativo responsable que se sostiene en la grandeza de su gente.

Como nunca, nos une con todos ustedes un amplio compromiso y es por ello que seguimos trabajando para crear los mejores entornos hacia el interior. Muestra de ello es el incremento en equidad de género registrado este año, al reducir 4 puntos porcentuales la brecha proporcional entre hombres y mujeres, pasando de 43 mujeres por cada 57 hombres a 45 mujeres por cada 55 hombres.

Este 2017 también lanzamos nuestras Políticas de Ventas, para garantizar aún más la entera satisfacción de nuestros socios y huéspedes, y dimos inicio a un programa de composta en hoteles, como muestra de compromiso ambiental.

Mención aparte merece nuestro Movimiento Vacaciones para Todos, que este 2017 terminó de consolidarse y sumó 2,000 beneficiados. Esto le valió el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, que se entregó exclusivamente a 35 iniciativas de América Latina.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Otro valioso reconocimiento internacional obtenido este año a nuestra empresa fue el ARDY Award para nuestra Universidad Corporativa Royal Connect, el cual que entrega la American Resort and Development Association, y un premio nacional, la Palmera de Oro a la Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial otorgado por la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur).

Todo esto fortalece el compromiso de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts con la generación de valor tanto al interior como al exterior de la empresa. Estoy segura que ustedes así lo sentirán también al revisar este segundo Informe de Comunicación sobre el Progreso, con los resultados obtenidos por todos nosotros este año que termina.

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.

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 2017, nuestra plantilla laboral sumaba 4,600 colaboradores, de los que 45% correspondía a mujeres y 55% a hombres. El equilibrio de género que mantenemos en nuestra plantilla de colaboradores es una de las grandes fortalezas de nuestra empresa, y lo seguimos fortaleciendo año con año.

Año	Colaboradores	% Hombres	% Mujeres
2016	4,468	57	43
2017	4,600	55	45

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.

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.

Royal Connect

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.

CALIDAD DE VIDA

Esta plataforma está disponible las 24 horas los 7 días de la semana, lo que le permite a los colaboradores revisar información, aprender y capacitarse en cualquier lugar y momento.

Royal Connect cuenta con más de 700 videos de capacitación interactivos y producidos en alta definición, divididos en cuatro secciones de acuerdo al perfil de puesto: representante de ventas, gerente financiero, promotor y director, con temas como liderazgo, comunicación, marketing, ventas, entre otros.

Al cierre de 2017 sumaban 1,800 los participantes inscritos, de los que 1,050 habían conseguido certificarse. Esto representó un incremento de 80% en el número de colaboradores certificados en el último año.

Año	Inscritos	Certificados	% Certificados
2016	1,663	580	34
2017	1,800	1,050	58

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

Durante el año, 85% de colaboradores de cuatro salas de venta ubicadas en Cancún, Riviera Maya y Cozumel consiguieron certificarse a través de Royal Connect, alcanzando siete las salas que cuentan con más de esa proporción de colaboradores certificados.

A finales de noviembre llevamos cabo cuatro ceremonias de graduación para reconocer el esfuerzo y dedicación de estos colaboradores, ante sus familiares y el equipo directivo en eventos solemnes y de alto contenido emotivo realizado en el Estado de Quintana Roo.

CALIDAD DE VIDA

A estos eventos, asistieron autoridades de la talla de la Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo, el Presidente del Consejo Directivo de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur), la Presidenta de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo, ACLUVAQ, entre otros.



Para 2018 se prevé que otras cuatro salas alcancen la totalidad de colaboradores certificados.

Royal Connect ha sido reconocida a nivel nacional e internacional. En 2016 obtuvo el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la categoría Calidad de Vida, el cual entrega el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Este premio fue entregado en octubre de ese año en el marco del Seminario Internacional de Mejores Prácticas, realizado en Cancún.

CALIDAD DE VIDA

Durante 2017, nuestra innovadora plataforma continuó cosechando éxitos al resultar ganadora en los ARDY Awards 2017, en la categoría Best Sales Training Program, que otorga la American and Resort Development Association (ARDA), organización que representa a las empresas más importantes de la industria de la propiedad vacacional a nivel global, compitiendo con empresas de la talla de Marriot y Hilton Grand Vacations.



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.

En nuestros destinos hoteleros, los colaboradores también reciben sensibilización ambiental en temas como la separación de basura y manejo de desechos.

Hacia nuestros socios y huéspedes en particular, también dirigimos iniciativas de sensibilización para el cuidado de los recursos naturales, a través de avisos en las habitaciones y áreas comunes que les permiten contribuir a tener unas vacaciones más sustentables.

En cumplimiento con las regulaciones emitidas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat) en manejo de desechos, garantizamos la adecuada recolección, transporte y almacenaje de nuestros residuos peligrosos en todos nuestros destinos hoteleros y oficinas corporativas.

Compostaje

Durante 2017 emprendimos un nuevo esfuerzo en materia de capacitación en manejo eficiente de desechos que nos permitió alcanzar la producción de composta en los 10 hoteles que tenemos en México, aprovechando los residuos de alimentos y bebidas. La composta nos funciona como abono para nuestras áreas verdes.

Para el próximo año preveemos dar continuidad a esta iniciativa, incorporando nuevos alcances que detonen su potencial y nos permitan obtener indicadores para su medición y evaluación.

Limpieza de playas

Para fortalecer nuestros esfuerzos en materia ambiental, llevamos a cabo acciones específicas en nuestros puntos hoteleros. Dentro de éstas se encuentra la limpieza de playas, 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.

Esta iniciativa, que con este 2017 suma doce años consecutivos, nos permite retirar 200 kilos diarios de sargazo en nuestro hotel Grand Park Royal Cancún Caribe, 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.

MEDIO AMBIENTE



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.

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.





Liberación de tortugas

Para proteger la biodiversidad, desde 2009 realizamos jornadas de liberación de tortugas en nuestras playas de Cancún, convocando a socios y huéspedes así como a nuestros colaboradores a vivir esta inolvidable experiencia.

Esto, además de permitirnos proteger a 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 Grand Park Royal Cancún Caribe hemos liberado alrededor de 320 tortugas por temporada, sumando hasta este 2017 alrededor de 26,220, mientras que en Park Royal Cancún liberamos 190 tortugas por temporada, haciendo un total de 16,100 hasta este año.

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.

Inversión ecoeficiente

Otro esfuerzo en materia ambiental es eficientar 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.

Estas plantas desalinizadoras nos representan cada año un ahorro de 102 mil litros de agua en Gran Park Royal Cozumel, de 108 mil litros en Grand 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 el consecuente beneficio social y ambiental para las comunidades locales.

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.

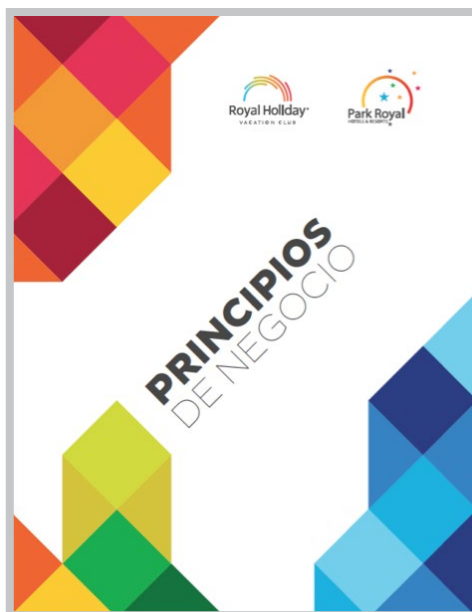
Nuestro compromiso en esta materia es asumido desde el más alto nivel de la Dirección y busca que todos los colaboradores, proveedores y contratistas asumamos y compartamos una misma visión de negocio ética.

Principios de Negocio

Con este objetivo, durante 2016 comenzamos a elaborar los Principios de Negocio de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, como el marco directriz de nuestras operaciones y las interacciones que tenemos con nuestros grupos de interés.

Este primer trabajo nos exigió 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

Durante 2017 terminamos de preparar nuestros Principios de Negocio, estableciendo 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.

Los Principios de Negocio nos proporcionan un marco de actuación a todos quienes somos parte de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, para garantizar que nuestro desempeño cotidiano se apega a los más altos estándares de transparencia, honradez e integridad.

También establecen 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.

El documento incluye 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.

Políticas éticas

A raíz del trabajo realizado durante 2017 con nuestros Principios de Negocio, pudimos identificar la necesidad de elaborar políticas específicas que permitieran la implementación real de los criterios establecidos, entre ellas:

- Política de Compras Responsables
- Política de Bienestar
- Política de Inversión Social y Voluntariado
- Política de Compromiso Ambiental
- Política de Compromiso Social
- Política de Inclusión y diversidad

Estas políticas se encuentran actualmente en revisión y prevemos que en 2018 podamos difundirlas de manera interna junto con los Principios de Negocio, para fortalecer nuestras actividades cotidianas con un alto nivel de integridad y profesionalismo.

ÉTICA EMPRESARIAL

Como parte de esta campaña interna prevemos enmarcar este documento ético en el contexto de criterios éticos y socialmente responsables aceptados a nivel mundial, estableciendo su cumplimiento por parte de todos los colaboradores, sin importar su nivel jerárquico, y miembros de los órganos de Administración.

A nuestra cadena de valor también prevemos invitarla a abrazar estos Principios de Negocio, destacando la importancia de multiplicar entre todos el impacto positivo generado a través de la reproducción de nuestras buenas prácticas.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts entendemos que con proveedores y contratistas nos une un compromiso de transparencia, correcta aplicación de los contratos, legalidad así como el cumplimiento de prácticas justas de operación.

CONSUMIDORES

(HUÉSPEDES Y SOCIOS)

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.

Centros de Atención

Dentro de los esfuerzos enfocados en la atención de nuestros huéspedes y socios desarrollamos 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 2017, 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 70,000 socios.

Derechos de huéspedes y 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.

Políticas de ventas

Durante 2017 llevamos a cabo un esfuerzo robusto para fortalecer aún más el adecuado cumplimiento de los derechos de nuestros huéspedes y socios. Con esto también buscamos garantizar que su experiencia con Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts sea de su entera satisfacción.



Con estos objetivos, lanzamos nuestras Políticas de Ventas, la cual incluye temas de relevancia en materia de apego a procedimientos, compliance, mejora en el servicio, entre otros, todo lo cual se traduce en los más altos estándares de servicio al cliente.

Salud y seguridad

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.

Compromiso

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.

A lo anterior se suman los esfuerzos permanentes de sensibilización que mantenemos en todos nuestros puntos hoteleros desde hace varios años, para invitar a nuestros huéspedes y socios a contribuir en el cuidado de recursos naturales como el agua y la luz.

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.

Movimiento: Vacaciones para Todos

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 el Movimiento Vacaciones para 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.



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

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Durante 2017 continuamos fortaleciendo este esfuerzo, ampliando nuestro espectro de beneficiados a adultos mayores, personas con parálisis cerebral y mujeres sobrevivientes de cáncer de mama.

Al cierre de este año sumábamos 2,060 personas en condición vulnerable beneficiadas con esta iniciativa, con el apoyo de organizaciones como Centro Comunitario Santa Fe para apoyar adultos mayores, Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC) y Fundación del Cáncer de Mama (Fucam).



VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

En octubre de este año, nuestro Movimiento Vacaciones para Todos obtuvo el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de RSE, siendo el segundo año consecutivo que la empresa consiguió esta distinción por alguna de sus prácticas, luego de que en 2016 la plataforma de capacitación Royal Connect fue reconocida como Mejor Práctica empresarial por Cemefi.



El reconocimiento de este 2017 fue entregado en el marco del XII Seminario Internacional de Mejores Prácticas de RSE, realizado del 23 al 25 de octubre en Querétaro, donde además tuvimos la oportunidad de exponer nuestro caso de éxito ante representantes de la iniciativa privada y el tercer sector en México.

Durante 2017, 40% de los colaboradores de la empresa realizó alguna aportación al Movimiento, mientras que nuestros huéspedes y socios contribuyeron con más de 1 millón de pesos para la causa. La meta establecida por Fundación Royal Holiday para 2020 es beneficiar a 6,000 personas en condición vulnerable.



VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

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.

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.



Apoyo por los sismos de septiembre

Septiembre de 2017 fue un mes que será recordado por los dos sismos que afectaron al país, el primero registrado el 7 de ese mes y el segundo justo el día 19, justo al conmemorarse el 32 aniversario del terremoto de 1985.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts no fuimos ajenos al sentimiento de solidaridad que invadió al país y ubicamos un centro de acopio en nuestras oficinas de la Ciudad de México, invitando a nuestros colaboradores a contribuir con agua embotellada, alimentos no perecederos, medicinas para atención de primeros auxilios y artículos de higiene personal para la población afectada.

El apoyo de nuestros colaboradores rebasó toda expectativa y en menos de una semana sumamos más de 4 toneladas de cobertores y medicamentos que fueron enviados a la gente más necesitada de Oaxaca y Chiapas.

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

En nuestros destinos hoteleros de Puerto Vallarta, Ixtapa, Cozumel, Acapulco, Cancún y Riviera Maya, cientos de colaboradores se sumaron de igual manera al acopio y envío de víveres para la población más afectada a consecuencia de los sismos.



Nuestra empresa no se quedó atrás y se sumó a la ayuda donando 1,000 toallas, 300 cobertores y 300 sábanas en beneficio también de los damnificados de Oaxaca y Chiapas.



VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Para realizar las cargas a los camiones que trasladaría la ayuda, convocamos el apoyo voluntario de nuestros colaboradores para agilizar el esfuerzo a través de cadenas humanas. Muchos de ellos se sumaron a la labor, haciendo evidente el ánimo solidario y espíritu de colaboración que prevalece en nuestra gran familia Royal Holiday.

Además del apoyo para la población damnificada, para la empresa fue prioritario ofrecer acompañamiento y atención emocional a nuestros colaboradores, en particular luego del sismo del 19 de septiembre que tocó fibras muy sensibles de mucho de nosotros.

Por ello, pusimos a disposición de nuestros colaboradores sesiones de atención psicológica, de meditación y charlas para compartir las experiencias individuales, facilitando el manejo de las emociones.

Los convocamos además a fortalecer las brigadas de evacuación, con el objetivo de prevenir, actuar y controlar situaciones de emergencia. Las inscripciones se abrieron para los interesados que cumplieran un perfil deseado de ser voluntario, tener espíritu de colaboración y facilidad para trabajar en equipo.

A los interesados se les ofreció capacitación y entrenamiento por parte de expertos en cada materia, para saber cómo actuar en cada situación de emergencia.



PLATIQUEMOS JUNTOS

Con el objetivo de seguir juntos como equipo para ayudar a fortalecer nuestras emociones por el sismo ocurrido el pasado martes 19 de septiembre, te invitamos a una sesión abierta para platicar juntos nuestras experiencias.

Facilitará la sesión: **Miguel Ortiz del área Recursos Humanos**

Día: **miércoles 27 de septiembre**
Hora: **de 6:00pm a 7:00pm**
Lugar: **Sala Puerto Vallarta**

[Quiero participar](#)

Royal Holiday®
VACATION CLUB

LIVE · LOVE · SHARE



SESIÓN DE MEDITACIÓN

Con el objetivo de seguir juntos como equipo para ayudar a fortalecer nuestras emociones por lo ocurrido el martes pasado, te invitamos a una sesión abierta para meditar juntos.

Facilitará la sesión: **Angie Vela, del área de Servicio y Cobranza**

Día: **Martes 26 de septiembre**
Hora: **de 6:00pm a 6:30pm**
Lugar: **Sala Puerto Vallarta**

[Quiero participar](#)

PREMIOS Y CERTIFICACIONES

PREMIOS Y CERTIFICACIONES

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts garantizamos el cumplimiento del marco legal así como el respeto a los derechos humanos y laborales, el medio ambiente y las comunidades. Prueba de ello son las certificaciones y premios que respaldan nuestra labor y guían nuestro compromiso.

Durante 2017, obtuvimos por segundo año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) a las empresas que cumplen en materia de ética empresarial, medio ambiente, calidad de vida en la empresa y vínculo con la comunidad.



De manera adicional, nuestro Movimiento Vacaciones para Todos consiguió el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2017, entregado también por el Cemefi.

Este reconocimiento, en la categoría Calidad de Vida, fue entregado en octubre de 2017, en el marco del Seminario Internacional de Mejores Prácticas de RSE, realizado en Querétaro.

Hay que destacar que nuestra plataforma de capacitación en línea Royal Connect había conseguido ese mismo reconocimiento en 2016 y durante 2017 continuó alcanzando distinciones importantes en la industria.

Los premios obtenidos por Royal Connect en 2017 fueron el ARDY Award 2017, en la categoría Best Sales Training Program, que otorga American and Resort Development Association (ARDA), organización que representa a las empresas más importantes de la industria de la propiedad vacacional a nivel global.

PREMIOS Y CERTIFICACIONES



También obtuvo la Palmera de Oro 2017 a la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social, la cual entrega la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur), asociación sectorial con la que la empresa se mantiene en colaboración y comunicación constante.

Durante 2017 algunos de nuestros hoteles recibieron el reconocimiento Gold Crown, que otorga Resort Condominiums International (RCI). Esta distinción se entrega por ofrecer experiencias vacacionales de primer nivel con elevados estándares de calidad en el servicio.

Para recibir este reconocimiento, los hoteles deben cumplir con exigentes requerimientos en materia de instalaciones, hospitalidad y experiencia de los socios, los cuales se miden con comentarios realizados directamente a RCI.

Los hoteles que recibieron esta distinción durante el año fueron Park Royal Acapulco, Park Royal Los Tules (Puerto Vallarta), Park Royal Ixtapa, Park Royal Los Cabos y Park Royal Cancún

PREMIOS Y CERTIFICACIONES

Durante el año que se reporta, nuestro hotel Grand Park Royal Cancún fue designado con el Four Diamond Award por la American Automobile Association. Este distintivo se entrega a hoteles y restaurantes de Estados Unidos, Canadá, México y El Caribe que garantizan altos estándares de lijo, calidad y servicio.

También en 2017, la empresa Snapshotz –que trabaja en medir la eficiencia de los centros de contacto– entregó a nuestro Call Center de Oficinas México el certificado que lo acredita como un centro que cumple con lineamientos y estándares de talla internacional.

La división de Hotelería Park Royal Hotels & Resorts refrendó en 2017 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 durante 2017, tres hoteles del Caribe Mexicano (Grand Park Royal Cozumel, Grand Park Royal Cancún Caribe y Park Royal Cancún) mantuvieron por segundo año la máxima puntuación en esta certificación, lo que hace evidente el compromiso de la empresa de actuar con un comportamiento ético ante nuestros consumidores.

Para fortalecer todos estos esfuerzos ratificamos este 2017 nuestra adhesión al Pacto Mundial, la red de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial impulsada por Naciones Unidas.

Atendiendo 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 este 2017.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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.

