

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2018



CRÉDITOS

Concebido y editado por Grupo Palace Resorts y el Departamento de Responsabilidad Social.

Fotografías e imágenes por el departamento de Diseño Corporativo.



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

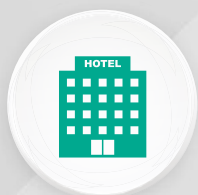
GRUPO PALACE RESORTS

Grupo Palace Resorts, orgullosa empresa mexicana con más de 30 años de experiencia en el sector turístico está conformada por 11 hoteles, 1 centro de distribución, 1 fundación y 1 campo de golf. A lo largo de su trayectoria ha marcado la pauta en la categoría cinco estrellas y el alojamiento todo incluido de lujo en: Cancún, Cozumel, Isla Mujeres, Riviera Maya, Los Cabos y Jamaica; contando con una plantilla de más de 11,000 colaboradores que día a día trabajan para ofrecer el mejor servicio con la mejor calidad. La magnitud del grupo es la variedad y calidad de servicios que marcan la diferencia entre otros del mismo género.

NUMERALIA DE LA COMPAÑÍA



2
Países



11
Hoteles



5,701
Habitaciones



11,195
Colaboradores



1
Fundación



1
Centro de Distribución
y Servicios (CEDIS)



1
Campo de Golf



505,442
Huéspedes
atendidos



450
Hectáreas naturales
protegidas



1
Nueva apertura de
Le Blanc Los Cabos

CERTIFICACIONES



AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

Le Blanc Spa Resort

Por 7° año consecutivo ha recibido el reconocimiento "Five Diamond Award" otorgado por la American Automobile Association (AAA).

Moon Palace Jamaica

Por 2° año consecutivo ha recibido el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la American Automobile Association (AAA).

Beach Palace

Por 5° año consecutivo ha recibido el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la "American Automobile Association" (AAA).

Moon Palace Cancun

Por 6° año consecutivo ha recibido el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la "American Automobile Association" (AAA).

DISTINTIVO H

En el 2017, Grupo Palace Resorts obtuvo la recertificación del Distintivo H, reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo con aval de la Secretaría de Salud por cumplir los estándares de Higiene y Calidad que marca la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2015 – Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados.



TIF

Desde el 2013 Grupo Palace Resorts cuenta con el Certificado TIF en su planta de alimentos, por hacer buen uso de sus productos cárnicos. Grupo Palace Resorts fue la primera empresa hotelera en obtener el certificado en el estado.

CERTIFIED ANGUS BEEF

Grupo Palace Resort se enorgullece de ofrecer la mas alta calidad en carne de res que ofrece en todas sus propiedades. Con esta alianza, solo ofrecerá Certified Angus Beef®.

PACTO MUNDIAL

En el 2017 Grupo Palace Resorts se adhirió al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, con el objetivo de participar activamente en la Red Mexicana y presentar su primer informe de responsabilidad social incorporando los principios de: Estándares Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción y Derechos Humanos. Grupo Palace Resorts ha reafirmado su compromiso para el 2018 como participante dentro de los niveles del pacto.



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

En el 2017 Grupo Palace Resorts fue reconocido por el Centro Mexicano para la Filantropía-CEMEFI, por 3° año consecutivo con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, en donde mediante el proceso de autodiagnóstico, se demostró su desempeño en temas de Gestión de la Responsabilidad Social, Calidad de Vida, compromiso del Medio Ambiente, Vinculación con la Comunidad y Ética Empresarial.



PROFEPA

Moon Palace Cancun en sus fases Nizuc, Sunrise y Campo de Golf, cuenta con el Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

CERTIFÍCATE VERDE

Moon Palace Cancun en sus fases Nizuc, Sunrise y Campo de Golf, cuenta con el Certificado Certíficate Verde, otorgado por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo.

RECONOCIMIENTOS



PREMIOS VISIONARIOS, PREVUE VISIONARY AWARDS

Moon Palace Cancun, recibió el Premio Visionarios 2017 de la revista Prevue. La propiedad ganó el premio Gold como Mejor Resort Todo Incluido. Los Premios Visionarios se otorgan anualmente para reconocer los destinos con visión de futuro, hoteles y resorts, líneas de cruceros y aerolíneas de la industria.



ASOCIACIÓN DE HOTELES DE QUINTANA ROO

The Grand at Moon Palace, fue reconocido como el Mejor Hotel de Cancún por la Asociación de Hoteles de Quintana Roo.



ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE VENTAS Y MERCADEO EN HOSPITALIDAD

La Asociación Internacional de Ventas y Mercadeo en Hospitalidad (HSMAI) reconoció a los sitios web de Grupo Palace Resorts con el Galardón Adrián categoría Oro, como los mejores por su reinversión y diseño, calificados por expertos en la industria de hospitalidad, viajes y turismo.



WEBBY AWARDS

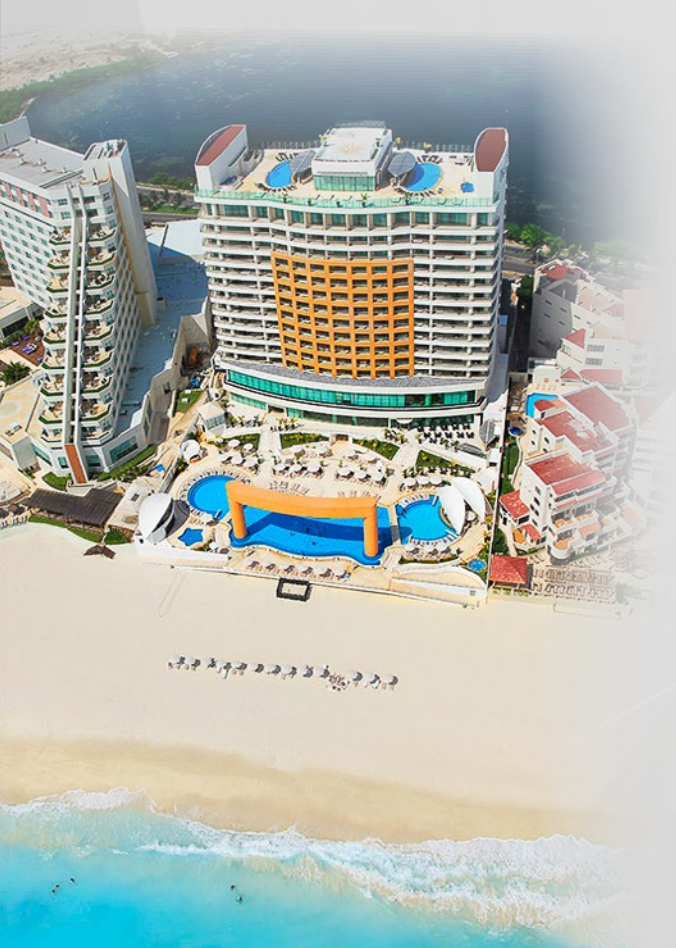
Grupo Palace Resorts fue reconocido por The Webby Awards, premio internacional líder que honra la excelencia en internet reconoció al sitio web de Grupo Palace Resorts dentro de la categoría Travel.



CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO DE MÉXICO, CONCANACO

El presidente de Grupo Palace Resorts, Ing. José Chapur Zahoul, fue reconocido como Empresario del Año en la categoría de Turismo por la Confederación de Cámaras de Comercio de México (CONCANACO). Ha realizado una serie de contribuciones significativas a la industria destacando la promoción del turismo en México, incluida la creación de miles de oportunidades de empleo.





TRIPADVISOR

Le Blanc Spa Resort está posicionado como el Hotel 10° de 25 Hoteles más populares de México por la categoría "Traveler Choice" opinión de los huéspedes.

Le Blanc Spa Resort está posicionado como el Hotel 1° de 177 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Sun Palace está posicionado como el Hotel 8° de 177 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Beach Palace está posicionado como el Hotel 16° de 177 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Cancun está posicionado como el Hotel 21° de 177 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes

Cozumel Palace está posicionado como el Hotel 2° de 52 Hoteles en la Isla Cozumel en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Isla Mujeres Palace está posicionado como el Hotel 1° de 37 Hoteles en la Isla de Isla Mujeres en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Playacar Palace está posicionado como el Hotel 29° de 214 Hoteles en Playa del Carmen en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Jamaica está posicionado como el Hotel 6° de 35 Hoteles en Ocho Rios Jamaica en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Fuente: Diciembre 2017, Tripadvisor.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRUPO PALACE RESORTS

PRODUCTO

Habitaciones de lujo todo incluido.

SERVICIOS

Los servicios que hacen único a Grupo Palace Resorts son los siguientes:

Todo Incluido de lujo

Grupo Palace Resorts ofrece a sus clientes lujosas habitaciones, servicio las 24 horas en habitación, cocina de clase mundial, internet inalámbrico, tina de hidromasaje, llamadas ilimitadas.

Gastronomía Gourment y Licores Premium

Grupo Palace resorts deleita a sus huéspedes con sabores traídos desde horizontes alrededor del mundo. Entre sus especialidades podemos encontrar restaurantes con cocina Peruana, Libanesa, Asiática, Italiana, Francesa, Estadounidense y dado que somos una empresa orgullosamente Mexicana también procuramos resaltar los diferentes estilos encontrados en nuestro hermoso país, desde Baja California hasta Yucatán; cada una de ellas hechas con dedicación e ingredientes de la más alta calidad siempre de la mano de nuestros Chefs y Sommelieres, quienes maridan los platillos con vinos y elixires cuidadosamente, considerando cada matiz y aroma.

Palace Entertainment

Departamento de eventos especiales de la cadena Palace Resorts. Más de 150 mil personas han disfrutado de sus eventos posicionándolos como una de las principales promotoras en la industria del espectáculo y el entretenimiento en México y el Caribe.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Moon Place Arena

Inmueble de 13,000 metros cuadrados acondicionado con tecnología de vanguardia, sede de grandes conciertos y espectáculos para toda la familia con la comodidad, calidad y servicio al estilo Palace.

Servicios Turísticos

Área dedicada a impulsar las ventas de productos y servicios turísticos con la promoción resort credit a nuestros huéspedes; a través de una atención especializada rápida y eficiente, enfocada a cubrir las necesidades de esparcimiento y relajación de nuestros socios y huéspedes siempre bajo el esquema de trabajo de la cultura de servicio que identifica a Grupo Palace Resorts.

Palace Vacation Planners (PVP)

Es el equipo de ventas conformado por representantes de ventas que se ubican en los lobbys y piscinas de todos los resorts del Grupo Palace, Realizan reservaciones de tours, golf, transportación y spa. Ventas Tours Opcionales para los huéspedes que desean adquirirlos como buceo, pesca, discos, paseos tours arqueológicos y ecológicos.

PVP Operaciones

Coordina y opera los tours que califican con la promoción resort credit, beneficio de los huéspedes de Grupo Palace.

Telemarketing

Realiza ventas de tours, golf, transportación y spa por medio de internet, vía telefónica de los futuros huéspedes y de huéspedes en casa.

Transfers

Provee y coordina la transportación de traslados de llegadas del aeropuerto al hotel y salidas del hotel al aeropuerto. Así también en muchas ocasiones se les brinda la transportación para algunas actividades deportivas o recreativas.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Elite Transfers

Se encarga de otorgarle Servicios de Transportación a Socios Diamante y Residencia, además de Ventas de Transportación Privadas para todos los demás huéspedes que la deseen adquirir, cuenta con una flotilla de 14 vans de lujo.

Rent a Car

Es la Arrendadora de Autos de Grupo Palace y actualmente con 2 sucursales 1 en Cancún y otra en Cozumel Palace, cuenta con una flotilla de 27 unidades distintas.

Aquasafari

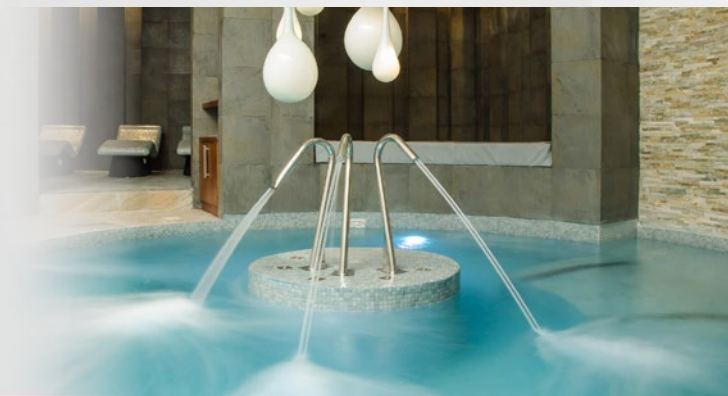
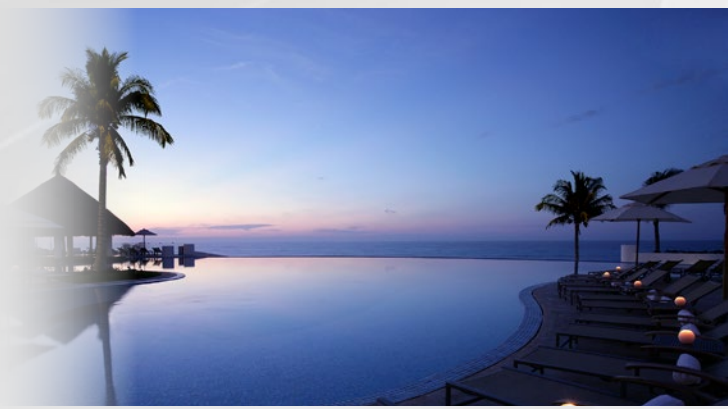
Es la casa de Buceo establecida en Cozumel, es la Pionera de casas de buceo en de esta isla, cuenta con 48 años de experiencia y con una flota de barcos de buceo clásico, espaciosos pensado en la comodidad de nuestros huéspedes aficionados al Buceo.

Palace Elite

Palace Elite es Líder en la industria de Clubes Vacacionales! Con más de 40,000 familias afiliadas, Palace Elite cuenta con infraestructura de vanguardia para poder crear y fortalecer relaciones comerciales de largo plazo, contando con el mejor producto turístico y la mayor calidad en servicio al cliente.

Awe Spa

Spa exclusivo de la compañía con servicio de hidroterapia, faciales, masajes envolventes, exfoliación, además de un extenso menú de servicios.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Campo de Golf

El único campo Jack Nicklaus Signature de 27 hoyos en el caribe mexicano y pionero en el innovador sistema de todo incluido en campos de golf en México. Cuenta con una espectacular casa club con 2 restaurantes de lujo, snack bar, Spa, Pro Shop y academia de golf equipada con tecnología de vanguardia e instructores certificados.

Moon Spa & Golf Club fue construido en atención a las normas de la USGA y de la PGA para eventos de categoría mundial y en donde el cuidado del medio ambiente es la base sobre la cual se opera este proyecto, logrando una perfecta armonía entre desarrollo, protección, conservación ambiental y belleza natural, sirviendo como ejemplo para la construcción de otros campos a nivel nacional.



MENSAJE DEL DIRECTOR

Es motivo de satisfacción y orgullo presentar a nuestros grupos de interés el primer informe de Comunicación sobre el Progreso, medio por el cual reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el marco internacional más importante de responsabilidad social corporativa y sustentable.

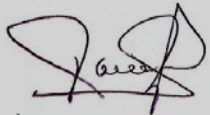
En Grupo Palace Resorts los más de 11,000 colaboradores que forman parte de nuestra empresa son el valor más importante, con más de 33 años de experiencia, brindamos a nuestros clientes el mejor servicio con los más altos estándares de calidad, atendiendo a millones de turistas anualmente.

El presente documento demuestra las prácticas socialmente responsables del Grupo, el trabajo que día a día desempeñan cada uno de nuestros colaboradores y que en conjunto crean las iniciativas generadoras de valor económico, social y ambiental, orientadas a lograr una sociedad más comprometida y sustentable.

El objetivo primordial para Grupo Palace Resorts es: “devolverle al entorno lo mucho que recibimos de éste”, enfocándonos en programas innovadores para la disminución del consumo de energía, buenas prácticas en el uso del agua, protección y conservación de la flora y la fauna, la creación y generación de empleo, ética, transparencia empresarial, además de solucionar los problemas sociales llevando esperanza a las personas más necesitadas.

Tenemos el firme compromiso de continuar integrando en nuestras operaciones los principios del Pacto Mundial y sabemos que nos esperan nuevos retos, no obstante, somos conscientes de que es el camino correcto y con una visión enfocada en la sustentabilidad, a fin de ser la mejor cadena hotelera en la categoría todo incluido de lujo de México y el mundo

Si tuviera que agradecer a los colaboradores de Grupo Palace Resorts, le entregaría a cada uno de ellos un apartado de este informe ya que gracias a ellos día a día se logran resultados extraordinarios.



Atentamente

Ing. José Antonio Chapur Zahoul

Presidente y Director General Grupo Palace Resorts.



CARTA DE COMPROMISO PACTO

Cancún, Quintana Roo, Noviembre 18, 2017.

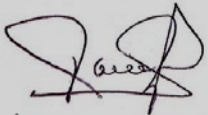
H.E António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA.

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que Palace Resorts S.A de C.V apoya a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas. Palace Resorts S.A de C.V comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas y por o tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial y anualmente desde esa fecha, tal y como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).



Atentamente

Ing. José Antonio Chapur Zahoul
Presidente y Director General Grupo Palace Resorts.

CULTURA ORGANIZACIONAL

VISIÓN

Ser la mejor cadena hotelera en la categoría de todo incluido de lujo en México y en el mundo.

MISIÓN

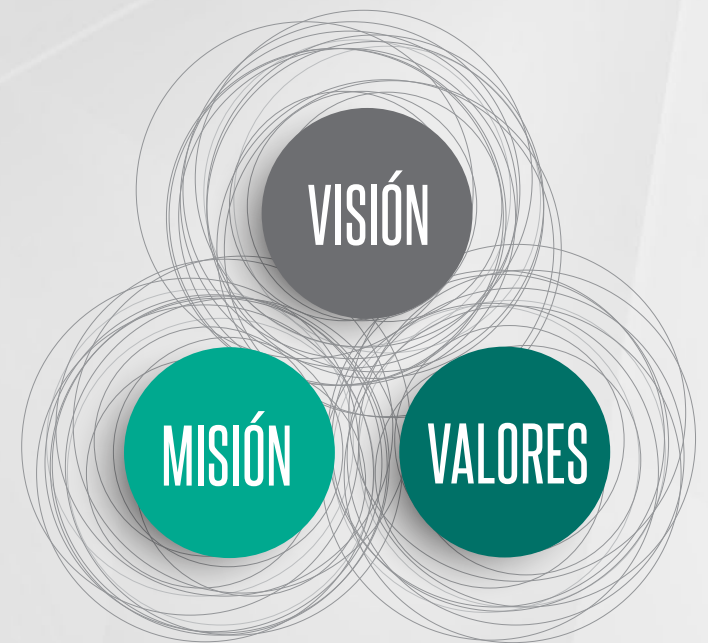
Ofrecer experiencias que creen memorias, generando mayor fidelidad en el huésped con una cultura de calidad en toda la empresa, contando con los mejores colaboradores distinguidos por su calidez, cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa y fortaleciendo nuestra responsabilidad social.

FILOSOFÍA

- La sencillez es mejor que la complicación y que crear es mejor que destruir.
- Hablamos claro directo y sabemos escuchar.
- Sabemos soportar los buenos y malos momentos porque nuestra visión es a largo plazo.
- El trabajo bien hecho causa alegría la sonrisa es contagiosa.
- La diversidad de opiniones nos enriquece.
- Es mejor actuar que reaccionar.
- Hacer bien las cosas y a la primera.
- Reconocemos nuestras fortalezas y debilidades.

VALORES

Honestidad, Lealtad, Respeto, Responsabilidad e Integridad.



CULTURA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO DE ÉTICA

12 Pilares que conforman nuestro Código de Ética

1. Respeto por las leyes normas y reglamentos
2. Información confidencial y privacidad de datos.
3. Ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento
4. Respeto hacia la persona.
5. Seguridad e Higiene.
6. Relaciones rectas y transparentes.
7. Regalos y beneficios.
8. Relación con huéspedes y colaboradores.
9. Registros financieros.
10. Uso eficiente de recursos.
11. Comunicados en redes sociales o medios masivos de comunicación.
12. Responsabilidad ambiental y compromiso social.

CÓDIGO DE CONDUCTA

1. El huésped siempre es primero.
2. Respetar los acuerdos ya establecidos.
3. Compartir riesgos identificados.
4. Asumir tu responsabilidad sin justificaciones.
5. Comunicar solo la verdad (evitar el radio pasillo).
6. Proponer alternativas de solución
7. Atender el problema con la persona indicada.
8. Hablar siempre bien de nosotros y de la empresa.
9. La crítica constructiva es bienvenida.
10. Atender el problema sin ofender a la persona.
11. Ser puntuales
12. Tomar decisiones
13. Estar en la jugada sin caer en la zona de confort.
14. Cumplir dar seguimiento y concluir.
15. Conocer los indicadores del área y del grupo.
16. Contribuir y dar al máximo.
17. Compartir la filosofía de la empresa y cultura del trabajo.
18. En las juntas: Evitar utilizar dispositivos (Celular, laptop, Tablet), tener una agenda previa y respetarla, levantar minutas, establecer y respetar la duración.
19. Utilizar de forma apropiada y racional el correo electrónico.
20. Respetar las funciones y responsabilidades de otras áreas.



HOTELES

MOON PALACE CANCUN

Moon Palace Cancun es un impresionante resort todo incluido frente al mar compuesto por dos secciones Fase Sunrise y Fase Nizuc, cuenta con 2,049 habitaciones, 12 restaurantes, 10 bares 5 piscinas y 6 jacuzzis al aire libre, extraordinarias playas, un campo de golf diseñado por Jack Nicklaus, el Awe Spa de renombre internacional. Reconocido por la AAA (American Automobile Association) como un hotel 4 diamantes.



THE GRAND AT MOON PALACE CANCUN

La nueva era del todo incluido de lujo, uno de los complejos turísticos más espectaculares de Cancún, ofrece un concepto de lujo extremo dentro del complejo Moon Palace, cuenta con 1316 habitaciones 10 restaurantes, 12 bares y 9 piscinas. En el año 2017 ganó el premio como Mejor Hotel de Cancún por la Asociación de Hoteles de Quintana Roo.



LE BLANC SPA RESORT CANCÚN

Paraíso de la elegancia y lujo sin límites Le Blanc Spa Resort Cancún es un hotel sólo para adultos, con plan todo incluido de lujo, situado en una de las playas más hermosas de Cancún con una ubicación privilegiada; en la zona hotelera, bordeado por el Mar Caribe y la Laguna Nichupté. Cuenta con 260 habitaciones, 5 restaurantes 5 bares premiun y 3 piscinas. Reconocido por la AAA (American Automobile Association) como un hotel de 5 diamantes y por Tripadvisor como el mejor número 1° de 177° de los hoteles de Cancún.



BEACH PALACE

Resort de lujo todo incluido, está diseñado para familias y parejas, cuenta con 287 habitaciones 4 restaurantes y 5 bares, ubicado en la Zona Hotelera en el corazón de Cancún. Reconocido por la AAA (American Automobile Association) como un hotel 4 diamantes.



HOTELES

SUN PALACE

Resort con plan todo incluido, exclusivo para parejas. Ubicado en Zona Hotelera de Cancún, frente al Mar Caribe y cuenta con 252 habitaciones. Ganador de premio "Mejor Hotel de Romance" por la comunidad de Trip Advisor.



PLAYACAR PALACE

Playacar Palace es un lujoso hotel situado en el desarrollo de Playacar en Playa del Carmen rodeado por cristalinas aguas turquesa y fina arena blanca. Cuenta con 201 habitaciones 5 restaurantes y 4 bares.



COZUMEL PALACE

El mejor resort de todo incluido en la Isla de Cozumel la tercera isla más grande de México, cuenta con 169 habitaciones 4 restaurantes, 2 bares y 3 piscinas, diseñado para familias, parejas y paraíso ideal para los amantes del buceo.



ISLA MUJERES PALACE

Paraíso todo incluido exclusivo para parejas ubicado en Isla Mujeres. Cuenta con 62 habitaciones con sorprendentes vistas al mar, 2 restaurantes y 2 bares.



HOTELES

LE BLANC SPA RESORT LOS CABOS

Un lujoso oasis en la península de Baja California. Un hotel solo para adultos, con plan todo incluido de lujo. Cuenta con 373 habitaciones con inigualable vista al Mar de Cortes, 8 restaurantes gourmet y bares. Ubicado a 15 minutos de la zona centro de Cabo San Lucas y a 35 minutos del aeropuerto de Los Cabos.

MOON PALACE JAMAICA

Es el resort todo incluido ideal para familias y parejas cuenta con 731 habitaciones 4 restaurantes, 6 bares y 4 piscinas, ubicado en el corazón de Ocho Ríos, Jamaica. Reconocido por la AAA (American Automobile Association) como un hotel de 4 diamantes.





Fundación Palace Resorts IAP, es una institución creada en 2004 por la directiva de la cadena hotelera Grupo Palace Resorts, que funciona con un solo objetivo en mente: ser una institución que retribuya y solucione ciertos problemas sociales devolviendo a su entorno lo mucho que reciben de este.

El objetivo final de la Fundación es llevar esperanza a las personas más necesitadas, así como procurar el cuidado del medio ambiente y sus comunidades, ofreciendo nuestros recursos, tiempo y esfuerzo. No obstante, todas las acciones deberán realizarse con un esquema de organización y orden, que permita obtener mayor efectividad en los resultados que persigue la asociación.

MISIÓN

Procurar una mejor vida de las personas o comunidades cuya realidad haya sido tocada por Fundación Palace, a través de la atención, prevención, canalización o apoyo económico que contribuyan a la salud, bienestar, educación o felicidad de estas personas, así como también buscar la concientización y cuidado del medio ambiente. Inculcar el valor de la ayuda desinteresada y del trabajo altruista entre la sociedad, los colaboradores y huéspedes de Palace Resorts para beneficio de las personas en situación vulnerable. Desarrollo de proyectos y actividades en beneficio de comunidades vulnerables.



Fundación Palace®



COMITÉ SALUD

Misión

Proporcionar a los beneficiarios la orientación y/o atención en padecimientos y trastornos graves de salud, que pongan en riesgo la vida, y que por las condiciones vulnerables, no tengan la solvencia económica para la atención oportuna de su enfermedad o padecimiento.

Visión

El comité busca lograr la atención oportuna de los beneficiarios que solicitan apoyo, brindándoles alternativas en los Sectores Públicos y Privados, donde son canalizados para su atención o tratamiento. De igual manera crea acciones de prevención a diferentes problemas de salud.

Áreas atendidas

Brigadas sociales y de salud, donación de medicamentos.

COMITÉ BIENESTAR

Misión

Cuidar y fomentar el desarrollo emocional y psicosocial de nuestros colaboradores, sus familiares y la sociedad en general.

Visión

Tener la red de profesionales de la salud mental de mayor calidad y más amplia de la región, para con ella apoyar a más personas.

Áreas de apoyo

Cursos y talleres y atención psicológica.



COMITÉ AMBIENTAL

Misión

Preservar y conservar la flora y fauna que se encuentran inmersas dentro de las propiedades Palace Resorts así como en sus zonas aledañas, creando una política ambiental en la cual participen colaboradores, huéspedes y público en general.

Visión

Realizar trabajos y proyectos con estricto rigor científico y la apertura de datos obtenidos hacia los grupos de trabajo que lo requieran.

Áreas atendidas

Se atienden problemas ecológicos como: la basura generada por los Resorts, así como el cuidado y la conservación del medio ambiente y los animales que se encuentran en los diferentes hábitats.

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Misión

Ser una organización que promueva la superación a jóvenes estudiantes que estén en el nivel superior o iniciando y que por su situación económica adversa no tienen la posibilidad de continuar con sus estudios universitarios.

Visión

Formar a profesionistas con responsabilidad social, valores humanos y morales que puedan a su vez contribuir en el crecimiento de otros jóvenes que quieran superarse e influir positivamente en el entorno social.

Áreas atendidas

Becas económicas, alianzas institucionales y formación integral.



COMITÉ SUEÑOS

Misión

Aportar experiencias únicas a los infantes, que impacten sus vidas y las de su entorno, a través de actividades lúdicas y recreativas que ellos anhelan.

Visión

Aumentar el número de niños a los que se les logra cumplir un anhelo, de manera que se pueda llegar a más beneficiados a nivel nacional e internacional.

Áreas atendidas

Cumplimiento de sueños a niños con enfermedades terminales, evento de reyes magos y programa regala un sueño para la participación de colaboradores.



CASA HOGAR FUNDACIÓN PALACE

Objetivo

Brindar a los menores acogidos un hogar digno el cual mejore sus condiciones de vida a través de la educación, servicios de salud, cuidado afectivo, atención psicológica, actividades formativas y recreativas.


Instalaciones

La casa hogar está integrada por 8 villas que alojan a 12 menores cada una, cuentan con espacios para el descanso, el estudio, la recreación y la convivencia; también cuenta con ludoteca, salones de usos múltiples, auditorio, canchas de basketball, fútbol y voleyball, piscina, huerto y áreas verdes.

NUMERALIA FUNDACIÓN PALACE



135 
Casos de salud
atendidos

958 
Asistentes Foro de
prevención
de trata de
personas

44 
Becas otorgadas

2,964 
Nidos de tortuga
protegidos

310 
Sueños cumplidos

12 
Nuevos ingresos

1,540 
Beneficiarios en
brigadas en
comunidades rurales

297 
Cursos y
talleres
impartidos


22 
Alumnos egresados

339,617 
Huevos de tortuga
protegidos


8,758 
Juguetes con
Juguetería

5 
Adopciones

931 
Beneficiarios en
fisioterapias

168 
Asistentes
Atención psicológica
brindada

180 
Diálogos impartidos


444,347 kg 
Residuos orgánicos
procesados

8 
Viajes a Disney para
hijos de colaboradores

Nuevos convenios

YUCATÁN

7,900 kg 
Recaudación víveres,
ropa y alimentos

10 
Sesiones de Formación
Integral impartidas

1.652.87 
Crías liberadas
desde 2006

Regala un sueño
134 
Colaboradores
voluntarios


24 
Residentes actuales

5,000 kg y
\$212,202 
Para damnificados en los
sismos ocurridos en
Oaxaca y México

886 
Asistentes
Foro Educación
Económica

92 
Total de alumnos con
beca universitaria

241,888 kg 
De lombricomposta

1 era vez 
Niños y niñas de
Guatemala son
beneficiados

1 
Reintegro a
familia de origen

Fuente: Convención 2017, Palace Resorts.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL



El Pacto Global de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Responsabilidad Social de Grupo Palace Resorts se encuentra establecida en la cultura organizacional de la empresa en colaboración con sus grupos de interés, fomentando el cuidado y preservación del medio ambiente con un enfoque de negocios sustentada en principios y valores cooperativos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Un compromiso consciente, congruente y voluntario basado en una nueva cultura corporativa.
- Un enfoque de gestión de negocios que se sustenta en el respeto a los valores éticos, las personas y el entorno.
- Una contribución de las organizaciones que junto con sus grupos de interés, se traduce en acciones para el bienestar medioambiental, económico y social.
- Una nueva visión global, sustentable, incluyente y humana.

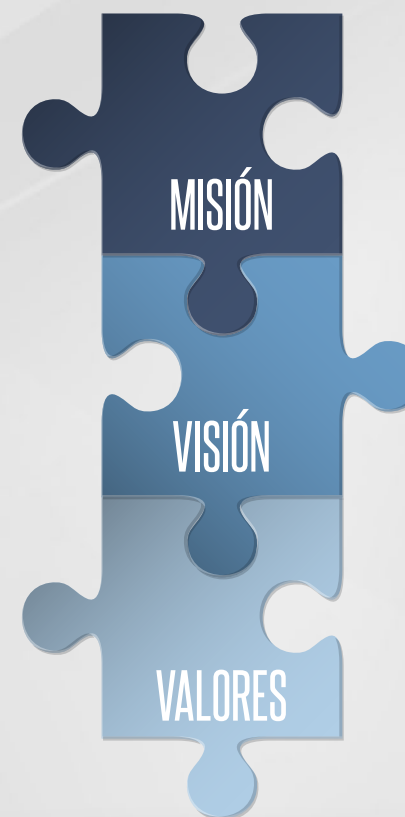
MISIÓN

La misión está enfocada en mantener con sus grupos de interés el manejo integral de sus principios, desde su estrategia global hasta la satisfacción del huésped, garantizando el progreso de la industria turística a través de la promoción de una economía sostenible y de alta calidad, cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa.

VALORES

Los valores corporativos de Grupo Palace Resorts son elementos distintivos de la empresa y son parte fundamental de la cultura organizacional.

Los valores son: Honestidad, Lealtad, Respeto, Responsabilidad e Integridad.



DEFINICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Fuente: NMX-SAST-26000-IMNC-2011/ISO 26000:2010.



10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Atendiendo el llamado de la ONU para lograr una economía global más sustentable e incluyente, Grupo Palace Resorts firmó su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas el 3 de Marzo del 2017 en donde asume su compromiso ético y voluntario de adoptar, promover y difundir los 10 principios del Pacto Mundial en los ejes temáticos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción a través de su estrategia empresarial.

DERECHOS HUMANOS

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Se sostiene en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992.

Principio 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Principio 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Grupo Palace Resorts como empresa de calidad y consiente de su responsabilidad en el mundo actual, ha adoptado iniciativas internas y externas de responsabilidad social, las cuales forman parte de su cultura organizacional.

COMPROMISO AL PACTO MUNDIAL

Grupo Palace Resort firmó su adhesión en el año 2017 en donde establece su compromiso a cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente, enfocando sus líneas de acción hacia una sociedad más sustentable.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Esta iniciativa da continuidad a los anteriores Objetivos de Desarrollo del Milenio y se centra en la labor de la comunidad mundial por seguir con los esfuerzos iniciales a través del establecimiento de 17 nuevos objetivos integrados por 170 metas a cumplir hacia 2030, relacionadas con la pobreza, la educación, la salud y el medio ambiente.

DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE DEL CEMEFI

El Centro Mexicano para la Filantropía, uno de los organismos más importantes promotores de la filantropía y la responsabilidad social en México, promueve la adopción, práctica y difusión de su Decálogo, el cual implica un compromiso de cumplimiento con los estándares propuestos en los ámbitos de Calidad de vida en la empresa, Ética empresarial, Vinculación con la comunidad y Vinculación con el medio ambiente, así como el consumo responsable.



A man and a woman are standing in a hotel lobby. The man is on the left, wearing a light-colored suit jacket over a teal shirt. The woman is on the right, wearing a light-colored suit jacket over a teal shirt. They are both smiling. The background is a blurred hotel lobby with warm lighting and a red flower arrangement on the left.

ESTÁNDARES LABORALES GRUPO PALACE RESORTS

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Grupo Palace Resorts tiene el compromiso de reconocer los derechos de los colaboradores a la libertad de asociación y de negociación colectiva, reconocemos las organizaciones de los colaboradores y establece procedimientos para garantizar una negociación colectiva con sus representantes.



ESTÁNDARES CAPITAL HUMANO

El modelo de empresa cuenta con Políticas y Códigos que respaldan a los colaboradores como: Bienestar del Colaborador, Calidad de Vida laboral, Integridad Empresarial, Responsabilidad Social, Código de Ética, Código de Conducta, Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Reglamento Interior de Trabajo.

Principio 3.

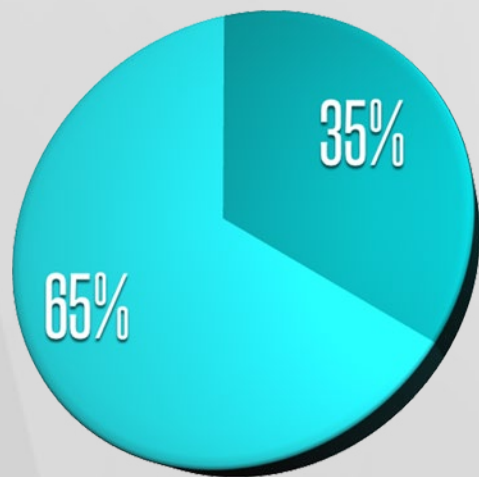
COLABORADORES POR PAÍS



Fuente: Gráficas, Reporte Catálogo Colaboradores 2017.

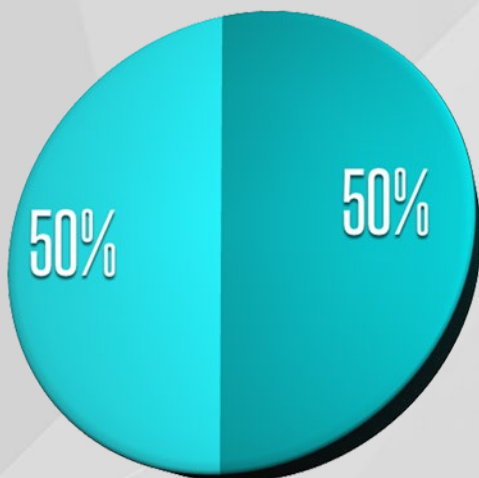
COLABORADORES PALACE

COLABORADORES HOMBRES Y MUJERES



Mujeres: 3,923
Hombres: 7,271

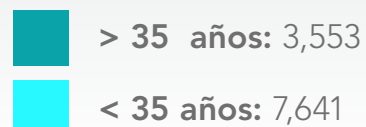
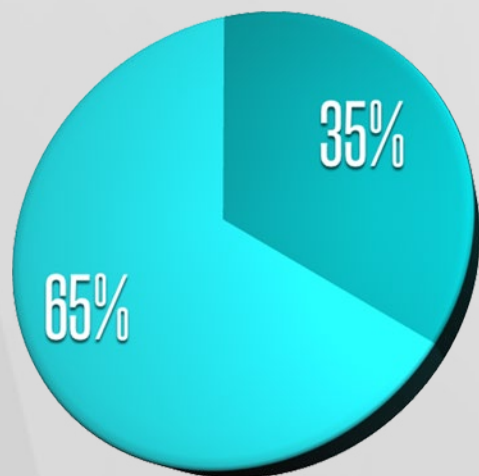
COLABORADORES SINDICALIZADOS Y NO SINDICALIZADOS



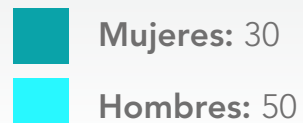
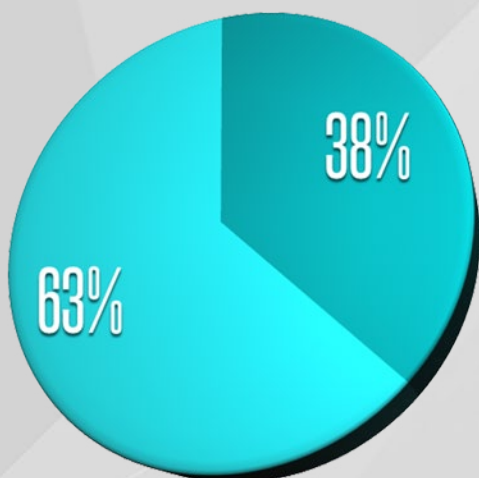
Sindicalizados: 5,586
No sindicalizados: 5,608

COLABORADORES PALACE

COLABORADORES MAYORES Y MENORES DE 35 AÑOS

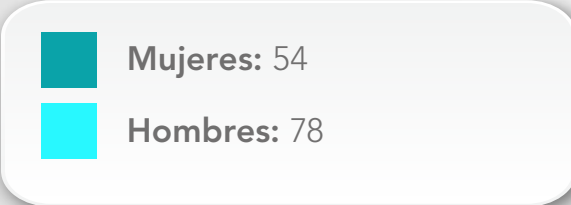
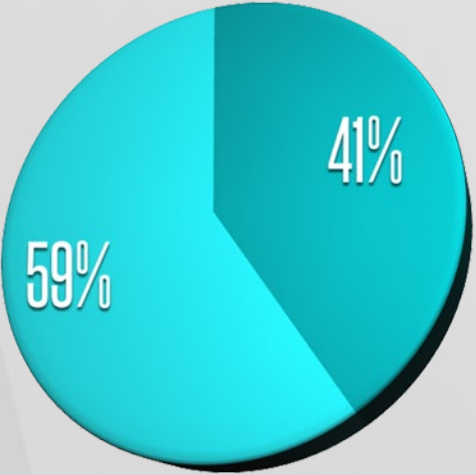


DIRECTORES

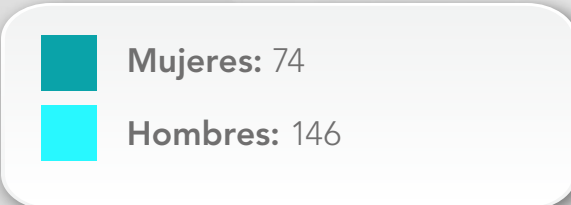
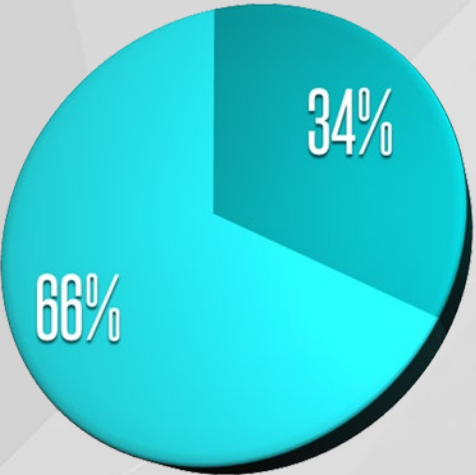


COLABORADORES PALACE

COMITÉ EJECUTIVO

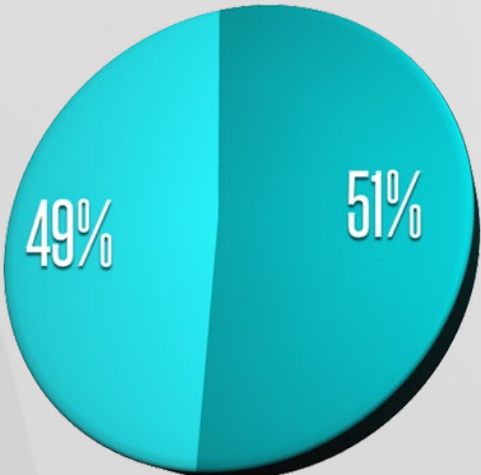


GERENTES

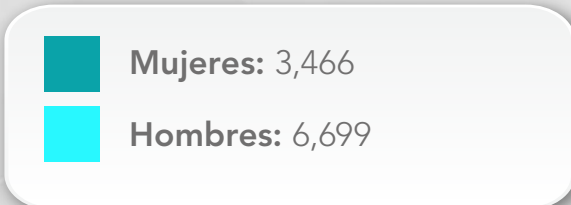
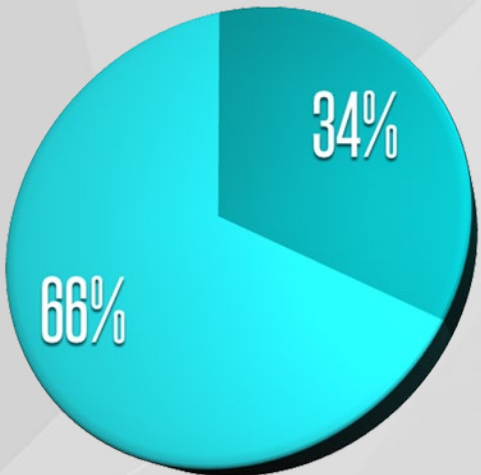


COLABORADORES PALACE

ADMINISTRATIVOS

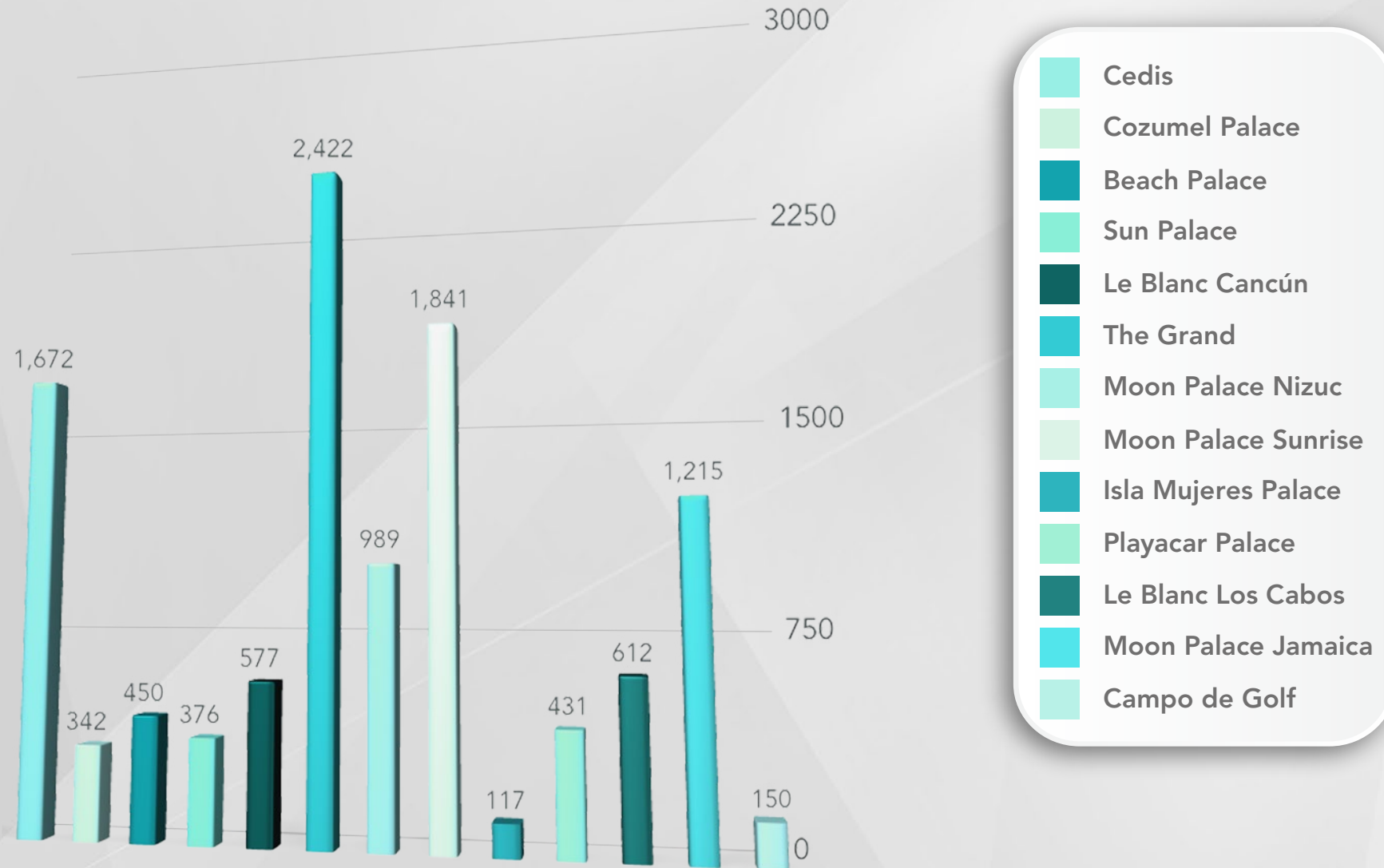


OPERACIONES



COLABORADORES PALACE

COLABORADORES POR PROPIEDAD



Fuente: Gráficas, Reporte Catálogo Colaboradores 2017.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Grupo Palace Resorts es una empresa que se enorgullece de sus colaboradores que ofrecen el mejor servicio. Busca personas que con su talento, pasión, creatividad, sentido de servicio y entrega escriban nuevos capítulos en la historia del grupo, siempre rechazando toda forma de discriminación en cualquiera de sus procesos.

Fomenta en los colaboradores una cultura organizacional basada en principios y derechos universales, respaldados por nuestro Código de Ética y Código de Conducta.

Dentro de los lineamientos de la Política de Reclutamiento y Selección los colaboradores están exentos de cualquier práctica que limite la igualdad de oportunidades, la no discriminación por origen étnico o nacionalidad, color, sexo, orientación sexual, ideología, religión, estado civil, condición social o económica, ideología u opiniones políticas.

Grupo Palace Resorts se asegura que la selección de candidatos se realice mediante los criterios de mérito y capacidad

respaldando el mismo trato en todos los niveles, se respeta la decisión de entrada y salida de cada uno de los candidatos y la confidencialidad de sus datos personales con la Política de resguardo de datos personales.

COMITÉ BIENESTAR PALACE, FUNDACIÓN PALACE

Grupo Palace Resorts, consiente de mantener un ambiente laboral agradable y de no discriminación ofrece a sus colaboradores y grupos de interés participar en los programas realizados por el Comité de Bienestar de Fundación Palace, se ocupa en brindar herramientas para apoyar el bienestar emocional a través de talleres, cursos y atenciones psicológicas.

FORO DE TRATA

En el año 2015, Grupo Palace Resorts firmó el acuerdo del Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de Viajes y el Turismo. De esta forma mantiene su compromiso en no emplear a menores de quince años para trabajar en tiempo

completo, trece años de edad para trabajar en trabajos ligeros y dieciocho años de edad para trabajos peligrosos.

Como iniciativa por parte de Fundación Palace cada año se realiza el Foro de Prevención contra la Trata de Personas con el objetivo de sensibilizar y capacitar a los colaboradores para que puedan desarrollar acciones concretas para la prevención de la trata de personas en destinos turísticos.



DESCUBRE MÁS..

Grupo Palace Resorts es una empresa inclusiva, debido a que dentro de su plantilla contrata a personas con discapacidad que puedan tomar puestos específicos de acuerdo a sus capacidades, nos enfocamos a potencializar sus habilidades y se les incorpora a la empresa como un miembro más ofreciéndole los mismos beneficios.

COLABORADORES PALACE

Colaboradores Evento de Plantas Laborales.



CURSO DE INDUCCIÓN

El curso de inducción impartido por el departamento de Calidad y Desarrollo se encarga de dar a conocer la cultura organizacional de la empresa que incluye; las acciones que protegen y favorecen un buen clima laboral, su desarrollo personal y profesional, su seguridad y su salud integral, este curso es de materia obligatoria para todos los colaboradores de Grupo Palace Resorts.

Esta información se encuentra accesible para todos los colaboradores de la empresa dentro de sus Políticas de Capital Humano.

PLANTAS LABORALES

La administración de Capital Humano realiza el evento "Plantas Laborales" en donde al colaborador se le reconoce su trabajo, esfuerzo y periodo dentro de la compañía, entregándole una "planta" significando su permanencia y crecimiento dentro de la empresa.

EVENTO DE PERMANENCIA

Cada año Grupo Palace Resorts realiza el "Evento de Permanencia" en donde se premia la lealtad, compromiso y trayectoria de los

colaboradores que cumplieron 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años dentro de la compañía. Es un evento en donde se vive la esencia Palace entre todos los colaboradores.


Principio 6 .
Principio 1.



Evento de Permanencia 2017.

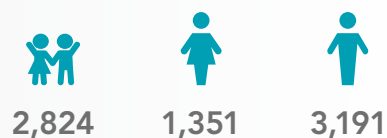
NUMERALIA CAPITAL HUMANO

PERMANENCIA DE COLABORADORES

AÑOS	
0-1	7,744
2-5	1,080
6-10	1,125
11-15	701
16-20	414
21-25	92
25-30	38

30
ALUMNOS
EXCELENCIA

PARTICIPANTES DÍA DEL NIÑO, MADRE Y PADRE



EVENTOS CONMEMORATIVOS

25+

EVENTOS AMBIENTALES

100+ 

EVENTOS DEPORTIVOS

8+ 

Se reconoce el esfuerzo y dedicación de los hijos de los colaboradores que destacan por su aprovechamiento académico.

Fuente: Gerencia Capital Humano.

BENEFICIOS COLABORADORES

Grupo Palace Resorts tiene la responsabilidad de proporcionar a cada uno de sus colaboradores las herramientas necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de manera correcta y les brinda prestaciones competitivas por encima de la ley con el fin de retener el talento más capacitado y continuar con el exitoso crecimiento, así como mejorar su calidad de vida.

El éxito de Grupo Palace Resorts tiene su base principal en el profesionalismo, el sentido de compromiso, espíritu de servicio y el orgullo de pertenecer a la organización de cada uno de los colaboradores.

El compromiso es acrecentar estas características fomentando el desarrollo y pleno desenvolvimiento individual del colaborador y esto mediante la implementación de políticas y programas adecuados de gestión organizacional al alinear los ejes estratégicos de Capital Humano y Calidad y Desarrollo.

Grupo Palace Resorts se preocupa que sus colaboradores se desarrollen en las mejores condiciones de seguridad y que gocen de una remuneración global equitativa y competitiva.

El departamento de Capital Humano trabaja en desarrollar políticas que protegen a los colaboradores, las cuales se encuentran publicadas en el sitio oficial.



BENEFICIOS COLABORADORES

POLÍTICA CULTURA ORGANIZACIONAL

Tiene como objetivo establecer la cultura organizacional de la empresa hacia los colaboradores y en donde refuerza su cultura de servicio.

POLÍTICA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Se establecen los lineamientos que permiten mejorar permanentemente la calidad de vida laboral, desarrollando y facilitando acciones que promuevan; climas y ambientes de trabajo armónicos, estilos de vida saludable y condiciones de trabajo seguras.

Retención de talento

Se realizan entrevistas de seguimiento, el objetivo es resolver cualquier problemática o limitación que motive la salida del colaborador.

Reconocimiento profesional

Los colaboradores que son promovidos se les realiza una carta de reconocimiento de su labor profesional y a los que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años en la empresa se les reconoce en el evento de permanencia que realiza cada año.

Vinculación con la familia

Se realizan actividades de reconocimiento

y de festejo en fechas conmemorativas como: el día del niño, día de la mamá y día del padre. Se reconoce a los hijos de los colaboradores que hayan concluido sus estudios con un promedio mayor a 9 con el objetivo de promover la educación y se organizan actividades ambientales con las familias.

Ambiente físico y seguridad

Se promueven condiciones seguras de trabajo, se contralan y corrigen los factores ambientales, organizacionales y personales que puedan ser nocivos para la salud de los colaboradores, se revisa las condiciones de equipo de protección y herramientas de

trabajo para el adecuado funcionamiento, se promueve una cultura de salud laboral y prevención de enfermedades.

Prevención y atención de violencia laboral

Con el objetivo de prevenir cualquier tipo de violencia laboral se implementan cursos y programas de prevención con el objetivo de preservar la integridad psicológica y física de todos los colaboradores.



BENEFICIOS COLABORADORES

POLÍTICA INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Los colaboradores de Grupo Palace Resorts están obligados a conducirse con integridad y transparencia en todas las relaciones y actividades que desarrollen, deben garantizar la aplicación de principios éticos para evitar cualquier tipo de corrupción.

Los lineamientos que los colaboradores deben de cumplir es: comunicación franca y eficaz, equidad, cumplimiento de leyes y reglamentos, relación con instituciones de gobierno cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la normatividad oficial, transparencia con clientes y proveedores, clientes, prevención de conflictos de intereses, seguridad salud y protección de medio ambiente.

POLÍTICA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se establecen los lineamientos que permitan el correcto balance entre las actividades profesionales y sociales de los colaboradores. Con el objetivo de atender todo lo que envuelve al colaborador; Responsabilidad familiar, programas de

salud familiar, salud ocupacional, actividades físicas, transparencia entre empresa y colaboradores, derechos humanos, legalidad y actividades culturales.

POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN

Tiene como objeto establecer los lineamientos para realizar todas las actividades de manera justa honesta y transparente en todos los niveles.

POLÍTICA DE SANCIONES LABORALES

Se Establecen los lineamientos para llevar a cabo la metodología aplicable en la conducta laboral del colaborador, se aplican las sanciones pertinentes con base a un resultado de investigación.

POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL

Establecer los lineamientos que permitan el cumplimiento de las leyes de seguridad y salud laboral aplicables, así como prever un ambiente seguro mediante la prevención y reducción de los accidentes

y las enfermedades profesionales así como contribuir con el bienestar físico y mental de los colaboradores.

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Grupo Palace Resorts se compromete en garantizar el cumplimiento de las leyes ambientales aplicables, teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocio y la conservación del capital ecológico, se considerará la impartición de capacitación en materia ambiental hacia los colaboradores.



BENEFICIOS COLABORADORES

BENEFICIOS CONTRACTUALES



VACACIONES



PRIMA VACACIONAL



AGUINALDO



FONDO DE AHORRO



VALES DE DESPENSA



ALIMENTOS



SEGURO DE VIDA



SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES



SEGURO SOCIAL



UNIFORMES



CAJA DE AHORRO



TRANSPORTE

BENEFICIOS PALACE



PROGRAMA PUNTOS WOW



GIMNASIO



DESPENSA Y PAVO



ASESORÍA NUTRICIONAL



CLASES DE INGLÉS



CAPACITACIÓN EXTRANJERA



PLAN CELULAR



SEGURO DE AUTOS



EVENTOS INTEGRACIÓN FAMILIAR



EVENTOS INTEGRACIÓN COLABORADORES



CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN



SALA LACTANCIA



DESCUENTO PALACE DAY PASS

Fuente: Gerencia Capital Humano.

Principios 4 y 6
Principio 1

CALIDAD Y DESARROLLO COLABORADORES

Grupo Palace Resorts sabe que si quiere llegar al éxito uno de los pilares más importantes es la formación y capacitación de sus colaboradores.

El departamento de Calidad y Desarrollo cuenta con un programa de capacitación anual dividido en cuatro planes; Plan de Desarrollo Integral Institucional, Plan Integral de Desarrollo Normativo, Plan Integral Desarrollo Técnico y Plan Integral de Especialización.

CULTURIZACIÓN DE LA EMPRESA

El objetivo es compartir con los colaboradores la plataforma de conocimientos, creencias, actitudes y hábitos para incentivar y fortalecer su participación en los objetivos organizacionales. Cursos: introducción a la empresa, introducción departamental, introducción de estándares generales, valores, código de ética, código de conducta; cultura de servicio: esencia, pasión, evolución y 5 diamantes.

DESARROLLO ACADÉMICO

Promover el desarrollo individual o grupal para alcanzar niveles de enseñanza más elevados e incrementar la competitividad y eficiencia en el puesto, asegurar el compromiso y la permanencia de los colaboradores. Cursos de desarrollo académico; finalizar los estudios de primaria, secundaria y preparatoria. Idiomas; clases de inglés gramatical y técnico.

DESARROLLO PROFESIONAL

Estimular la efectividad en el cargo actual y futuro a través del desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes indispensables para cumplir con los objetivos organizacionales. Cursos: escuelas internas, escuelas externas, formación profesional de carrera y actualización de conocimientos



CALIDAD Y DESARROLLO COLABORADORES

DESARROLLO DE LIDERAZGO

Desarrollar líderes que contribuyan a la consolidación de Palace Resorts como una organización de éxito a través de su visión, capacidad de convocatoria, reconocimiento de oportunidades; provocando la mejora continua para estar en la vanguardia en el sector turístico. Cursos: Rol del supervisor, retroalimentación efectiva, entrevista, sistematización corporativa y enfoque de calidad.

ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA

Asegurar la actualización del conocimiento y desarrollo de habilidades en los colaboradores para implementar innovaciones tecnológicas, cambios y procedimientos para garantizar la mejora continua en procesos y satisfacción de clientes internos y externos. Cursos: Certificación de puestos y actualización de conocimientos técnicos.

DESARROLLO NORMATIVO

Procesos requeridos por alguna entidad de gobierno o proceso obligatorio para un área específica. Cursos: Seguridad Integral,

seguridad e Higiene en el trabajo, Higiene y Sanidad en la preparación de alimentos y Seguridad y medio ambiente.

DESARROLLO HUMANO

Estimular la efectividad y bienestar del colaborador, su familia y la comunidad en general a través de la potencialización de conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyan al logro de las metas organizacionales, así como la adecuada adaptación a los cambios exigidos por el entorno. Estos cursos son apoyados por el Comité de Bienestar de la Fundación de Grupo Palace Resorts. Cursos: Mobbing, Proyecto de Vida, Psicología Positiva, Autoestima y Asertividad, Trabajo en equipo y Manejo de Estrés.

DESARROLLO DE ESTUDIANTES

En Grupo Palace Resorts buscamos fortalecer el constante desarrollo profesional de la comunidad con los siguientes programas.

Trabajo por evento

Grupo Palace Resorts es el anfitrión de distintos eventos, conciertos y convenciones.

Este programa es para las personas que desean vivir una experiencia única a través de diferentes actividades de servicio que contribuyen a la ejecución y logística de estos grandes eventos.

Estudiantes de Alto potencial

Estudiantes que destacan por su nivel académico y que se distinguen por su capacidad de innovar, resolver retos a los estudiantes se les apoya con una beca empresarial y flexibilidad de horario acorde a sus compromisos académicos.

Prácticas Profesionales

Oportunidad de aprender y aplicar sus conocimientos contribuyendo en las actividades de un área de trabajo.



CALIDAD Y DESARROLLO COLABORADORES

TRAINEES PALACE

Programa para estudiantes recién egresados, que destacan por su nivel académico, competencia en idiomas y previa experiencia en el área. Se les desarrolla un programa de acuerdo a las necesidades del área, con una duración de 18 meses, con el objetivo de postularlos en una gerencia junior dentro de la empresa.

SALUD OCUPACIONAL

Contribuir mediante una gestión eficiente y responsable al desarrollo de una cultura, que permita el mejoramiento de las condiciones de trabajo y salud del colaborador. Asegurar que existan en cada uno de los centros de trabajo programas de prevención y atención para la salud, así como procesos y procedimientos seguros para los trabajadores y las instalaciones de la empresa, reflejándose en sus indicadores. Actividades: Salud a la mujer, salud dental, visitas para vacunación, exámenes de la vista, pláticas de prevención de enfermedades.

PROGRAMA ACTÍVATE

Un programa para propiciar espacios de activación física integración y recreación de los colaboradores, permitiendo promover hábitos saludables.

PROGRAMA DE SALUD

Tiene como objetivo mejorar la salud de los colaboradores elevando su cultura nutricional para lograr un peso saludable y así prevenir enfermedades crónicas que afectan el rendimiento laboral. Se realizan asesorías individuales, difusión de la cultura nutricional, evaluación del comedor de colaboradores y rueda de menú para colaboradores.



DESCUBRE MÁS..

Grupo Palace Resorts fomenta y motiva las nuevas ideas con el programa "ideas que mueven". El objetivo es generar y recompensar ideas innovadoras de los colaboradores que se traduzcan en mejoras para la empresa.



Integración colaboradores, Gerencia Calidad y Desarrollo.



Cursos y Talleres colaboradores, Gerencia Calidad y Desarrollo.

CALIDAD Y DESARROLLO COLABORADORES

NUMERALIA CALIDAD Y DESARROLLO



Fuente: Calidad y Desarrollo,
Grupo Palace Resorts.

PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN Y EVENTOS

Los eventos tienen como objetivo contribuir en el bienestar del colaborador, desarrollar y facilitar acciones que promuevan climas y ambientes de trabajo armónicos; estilos de vida saludable y condiciones seguras de trabajo.

EVENTOS DE RECONOCIMIENTO

Con el objetivo de reconocer el trabajo de los colaboradores se realizan diferentes eventos de reconocimiento como: Promoción del colaborador: cuando un colaborador es promovido de puesto. Reconocimientos bimestrales, trimestrales y anuales: se realizan juntas para felicitar a los colaboradores que hayan sido promovidos, ganadores de premios, que hayan obtenido certificaciones o reconocimientos.

EVENTOS CONMEMORATIVOS

Se organizan actividades de festejo en fechas conmemorativas dentro del mes que corresponda como: día del niño, día de la madre y día del padre. Con el objetivo la sana convivencia.

EVENTOS DE INTERACCIÓN CON LA FAMILIA Y COMUNIDAD

Se realizan actividades de interacción con las familias de los colaboradores y la comunidad como: Alumnos de excelencia hijos de colaboradores que hayan terminado sus estudios con un promedio de 9, juguetería; colecta de juguetes para entregar en zonas marginadas; día de la familia visitas de las familias a la empresa y actividad comunitaria que genere un bien social.

AMBIENTALES

Se realizan actividades ambientales con los colaboradores y las familias de los colaboradores con el objetivo de crear educación ambiental en el entorno en donde vivimos como: Limpieza de playas y liberación de tortugas marinas.

EVENTOS DEPORTIVOS

Grupo Palace preocupado por la salud y la integridad de los colaboradores, realiza

eventos deportivos en donde invita a los colaboradores a ejercitarse de manera sana y saludable: como torneos de tenis , futbol, ping pong y ajedrez.

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Con el objetivo de promover el buen trabajo entre colaboradores y la sana convivencia Grupo Palace Resorts realiza eventos de integración como: desayunos, festejo de cumpleaños, brindis navideño y año nuevo y parrilladas.

Principio 4 .



Trainees Grupo Palace Resorts, Atracción de talento, Gerencia Capital Humano.

COMPROMISO PALACE

Grupo Palace Resorts busca las mejores condiciones de trabajo en todas las unidades de negocio basados siempre en nuestro Código de Ética, documento que rige nuestro actuar con los grupos de interés internos y externos, y el cual se encuentra aprobado por el Consejo de Dirección.

El Comité de Ética que tiene por objeto promover los valores organizacionales del grupo, así como fortalecer el cumplimiento normativo.

El Código de Ética está conformado por 12 pilares enfocados en mejorar procedimientos internos, coordinar programas de auditoría, supervisión y cumplimiento normativo, investigaciones especiales, líneas anónimas de comunicación internas, así como sancionar conductas que infrinjan disposiciones normativas.

En el año 2015 Palace Resorts firmó el Acuerdo para la implementación del Código de Conducta Nacional para la protección de niñas y niños y adolescentes en el sector de viajes y el turismo, en donde reafirmamos que la empresa no emplea trabajadores menores de edad para trabajar tiempo completo.

NO AL TRABAJO INFANTIL

Para Grupo Palace Resorts el trabajo de menores estará restringido y regulado por lo que se establece en la Ley Federal del Trabajo en sus artículos del 173 al 180. Así como los convenios y recomendaciones establecidos con la Organización Internacional del Trabajo. Se prohíbe las prácticas de trabajo forzoso, obligatorio o servidumbre en todas sus formas dentro de la organización y nos regulamos con base en los convenios y recomendaciones establecidos con la Organización Internacional del Trabajo.

Durante el proceso de contratación a todos los candidatos se les hace llenar la solicitud de empleo en donde se les solicita comprobar su edad a través de documentos oficiales de esta manera la empresa asegura su procedimiento de contratación.



Colaborador Grupo Palace Resorts.



Principio 5.
Principio 2.

ISLA MUJERES PALACE



DERECHOS HUMANOS GRUPO PALACE RESORTS

SALUD Y SEGURIDAD

Grupo Palace Resorts asegura el bienestar físico, mental y social de sus colaboradores fomentando un ambiente de trabajo seguro mediante mecanismos de prevención y capacitación, creando una cultura de prevención para evitar posibles daños, accidentes y enfermedades.

Para hacer esto posible los departamentos de Salud Ocupacional, Seguridad Integral y Seguridad Corporativa en conjunto se encargan de gestionar y vigilar la seguridad, protección y atención de sus colaboradores a través de planes y procedimientos basados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, las Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.



SALUD OCUPACIONAL

El departamento de Salud Ocupacional establece estrategias para prevenir enfermedades y accidentes laborales a través de diferentes programas y actividades, como:

El Poder del Cero

Programas de sensibilización y capacitación sobre salud y seguridad para fomentar la cultura de prevención.

Establecer estándares de equipo de protección personal.

Investigación de accidentes y solución de problemas.

Verificación del cumplimiento Normativo: Se realiza de manera interna 2 inspecciones al año en materia de Seguridad e Higiene.

Verificar el cumplimiento de Estudios: Se realiza estudios de Iluminación, ruido, condiciones térmicas (temperaturas elevadas y abatidas), y recipientes sujetos a presión.

Medicina Preventiva

Se realizan programas para la detección oportuna y prevención de enfermedades generales.

Programas y Actividades

- Brigada de Salud.
- Campañas de Salud (mastografías, papanicolaou y vacunación).
- Exámenes de prevención (musculo-esqueléticos, espirometría, audiometría y de la vista).
- Programa de Nutrición.
- Programa Actívate.

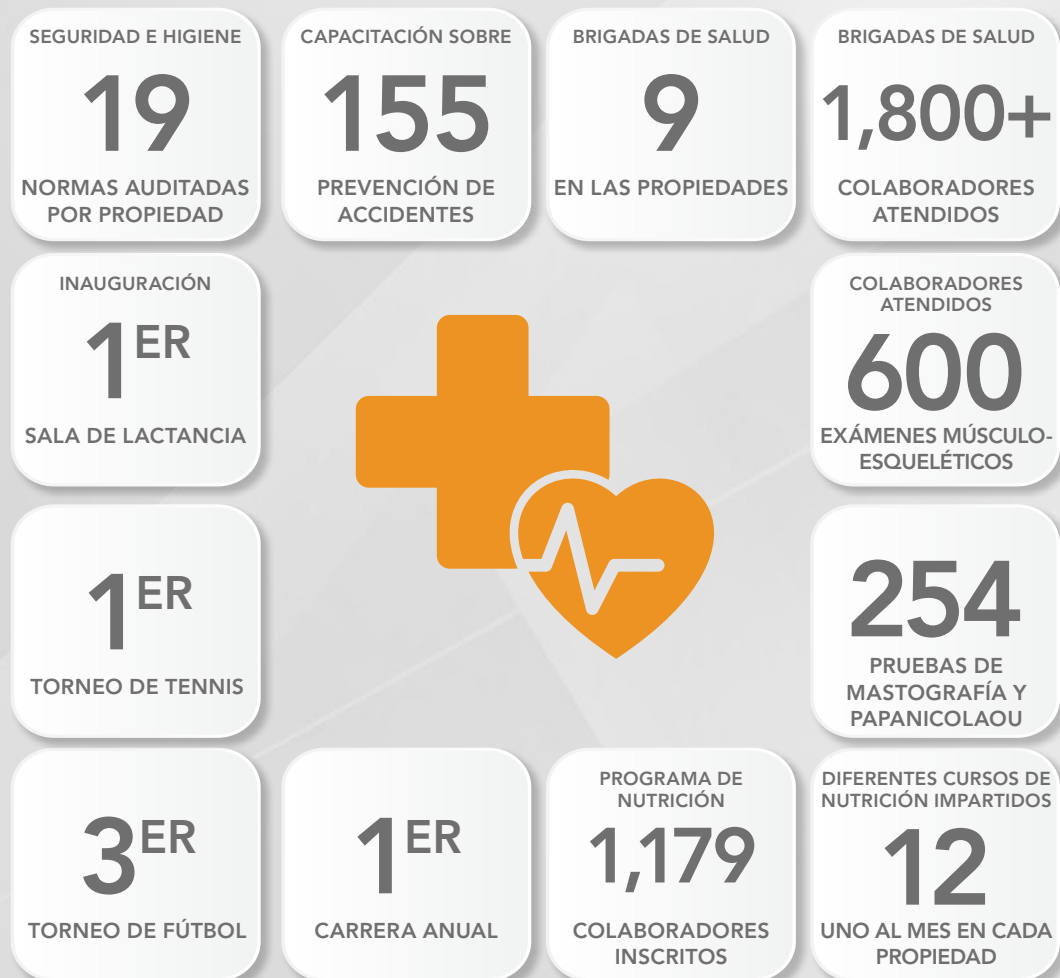


DESCUBRE MÁS..

En marzo del presente año se inauguró la primera Sala de Lactancia en el Centro de Distribución y Servicios (CEDIS), con el objetivo de apoyar a las madres colaboradoras que se encuentran en etapa de lactancia brindándoles un espacio cómodo, privado y tranquilo.



NUMERALIA DE SALUD OCUPACIONAL



Fuente: Numeralia, Salud Ocupacional 2017.

SEGURIDAD INTEGRAL

El objetivo del departamento de Seguridad Integral es "Garantizar la continuidad del negocio mediante la prevención efectiva de riesgos a colaboradores, huéspedes y visitantes, así como a instalaciones, bienes materiales y el medio ambiente, integrando el concepto de seguridad integral como valor a la cultura operativa de Grupo Palace Resorts".

Para este propósito, las principales funciones que desempeña el departamento son:

- Identificar y evaluar los riesgos.
- Evitar, disminuir o transferir los riesgos a los más bajos costos.
- Reconocer, evaluar, controlar los actos y las condiciones inseguras.
- Comunicar las buenas prácticas.

Normativa

Las políticas y procedimientos de Grupo Palace Resorts están basados en las Normas Oficiales Mexicanas de distintas Instituciones del Estado en materia de seguridad,

organización, salud, construcción, extintores, especificaciones técnicas y requisitos mínimos que deben seguir los prestadores de servicios turísticos.

La empresa se encuentra certificada por instituciones internacionales gracias a su sistema eficaz contra Incendios y por la calidad de sus estándares de seguridad.

Auditorías

Se llevan a cabo auditorías para identificar, evaluar riesgos y condiciones inseguras en las instalaciones internas y externas, se audita alrededor de 800 componentes cada trimestre llevando a cabo 5 a 6 visitas por propiedad.

Los componentes se clasifican en:

- Orden y limpieza en las instalaciones.
- Protección contra incendios.
- Instalaciones eléctricas.
- Cumplimiento de las normas de seguridad.
- Correcta Señalización.
- Específicos.



DESCUBRE MÁS..

Dentro de las habitaciones para huéspedes con discapacidad se maneja un sistema de seguridad adaptado a sus necesidades, contando con: estrobos, alarmas audiovisuales, rociadores y detectores de humo.





Equipo de Seguridad Corporativa,
Grupo Palace Resorts.

SEGURIDAD CORPORATIVA

El departamento de Seguridad Corporativa tiene como objetivo: Garantizar el funcionamiento del sistema de seguridad para prevenir ilícitos y accidentes, así como el cumplimiento de Normas Oficiales en los centros de negocios de Grupo Palace Resorts mediante la aplicación y capacitación de distintos procesos para responder a emergencias y accidentes, como:

Protección y Combate de Incendio

Se realizan las siguientes actividades con el objetivo de evitar pérdidas humanas y minimizar daños materiales.

Simulacros

Al año se realizan 4 simulacros, en donde 1 de estos es con autoridades de Protección Civil, Bomberos y Cruz Roja.

Bimestralmente se capacita a las 4 brigadas de emergencia de manera interna y externa.

Atención a Colaboradores

Brindar atención oportuna de primeros auxilios a los colaboradores para salvaguardar su integridad física.



DESCUBRE MÁS..

Grupo Palace Resorts es reconocido en el destino por sus procesos de seguridad, siendo sede de múltiples eventos de carácter internacional recibiendo a funcionarios de alto nivel. Uno de los eventos fue en el año 2016, Moon Palace Arena recibió a la Conferencia de las Partes (COP), el órgano rector más importante del Convenio sobre la Diversidad Biológica (CDB) de las Naciones Unidas en una conferencia que reunió a más de 190 líderes mundiales con el objetivo de tomar decisiones y unir poderes, en esfuerzo por detener la pérdida de biodiversidad y proteger los ecosistemas en todo el mundo.

Protección civil

El procedimiento responde oportunamente ante disturbios para evitar daños o lesiones.

Supervisión

Se realizan recorridos para identificar riesgos y actos ilícitos, en pasillos de habitaciones, jardinerías y roperías; verificación de hidrantes, extintores, rutas de evacuación y salidas de emergencia. Verificación de medidas de seguridad a las compañías externas.

PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD CORPORATIVA



Fuente: Procedimientos, Seguridad Corporativa.

DERECHOS LABORALES

Grupo Palace Resorts se asegura primero de proteger y respetar los derechos de sus colaboradores, por lo que dentro de sus procesos y políticas de trabajo incorpora las mejores prácticas para resguardar y cuidar su integridad brindándoles la importancia que se merecen.

JORNADAS DE TRABAJO

Grupo Palace Resorts ofrece jornadas diarias de trabajo de 8 horas y 1 hora de comida para colaboradores en puestos gerenciales hasta operativos.

Debido al crecimiento profesional y las oportunidades de trabajo que brinda a la comunidad se ha desarrollado Horarios de trabajo flexibles a colaboradores que todavía continúan con sus estudios. En 2017 se contrataron estudiantes de Ingeniería en Mantenimiento Hotelero que cuentan con el Programa de Horarios Flexibles para no afectar su rendimiento académico brindándoles los mismos beneficios que recibe un colaborador de jornada completa.

GESTIÓN DE HORAS EXTRAS

Con base en lo establecido en la Ley Federal del Trabajo; Contratos colectivos de Trabajo, Contratos individuales de Trabajo y el Reglamento Interior de Trabajo, cuando es necesario laborar horas extraordinarias por la demanda de servicios las 24 horas al día durante los 365 días del año en nuestras propiedades, nunca serán en mayor número del permitido por la Ley, ni se laborarán sin orden escrita de la empresa, mismas que se pagarán con un cien por ciento más del salario correspondiente a las horas de la jornada diaria. El pago se hará contra la entrega de las órdenes de trabajo y la justificación del tiempo extraordinario trabajado.

LICENCIAS

Las licencias de vacaciones, licencias por enfermedad y licencia parental se otorgan conforme a lo Establecido en la Ley Federal del Trabajo y lo que se dictamine por el Seguro Social, además se asegura que los colaboradores reciban el pago correspondiente de acuerdo al tipo de licencia.

DESCANSOS

Los días de descanso se otorgan de acuerdo a lo establecido en la ley Federal del Trabajo en el art. 69 donde “por cada seis días laborados disfrutará el trabajador un día de descanso”.

Cuando un colaborador labore durante los días de descanso obligatorio la empresa se compromete a que reciban un pago doble independientemente del salario que le corresponda.

Grupo Palace Resorts se asegura que los colaboradores no realicen trabajos forzosos quedando estipulado en su Política de Administración de Recursos Humanos.



DERECHOS LABORALES

VACACIONES

Los períodos vacacionales están definidos por los días que al colaborador le correspondan en apego a la Ley Federal del Trabajo en su artículo número 76 capítulo IV y al Contrato Colectivo de Trabajo vigentes.

Los colaboradores que tienen contrato de trabajo por tiempo indeterminado, pueden disfrutar de sus vacaciones a partir del año cumplido de servicios. En caso de que no hayan cumplido el año laborado y requieran sus vacaciones por alguna eventualidad; se les otorga los días de vacaciones correspondientes al período de tiempo que tengan laborando hasta el momento de la solicitud.

Los colaboradores que tienen contrato de trabajo por tiempo determinado; reciben su pago proporcional de vacaciones correspondientes al tiempo que hayan laborado al finalizar su contrato.

Los días de incapacidad por enfermedades o accidentes no son motivos para deducir en el tiempo de vacaciones otorgadas al colaborador.

SALARIOS

Los salarios son justos y competitivos en todas las regiones donde opera la empresa.

Grupo Palace Resorts se basa en un sistema de competencias establecido por la empresa y asignada a cada una de las posiciones donde se obtiene una calificación a través del modelo de evaluaciones psicométricas y de desempeño que miden los resultados a través del cumplimiento de tareas, brindando a todos por igual la misma plataforma para el crecimiento profesional igualdad de oportunidades en donde cada persona es valorada y calificada de manera equitativa.

Cada año se hace la revisión salarial con base en los resultados de la Comisión Nacional de

Salarios Mínimos y revisión de estadísticas e información proporcionada a través de encuestas especializadas de comparativas salariales por puesto, con el objetivo de ofrecer mejores condiciones y beneficios a los colaboradores en comparación a la competencia y dentro de las políticas institucionales.

Cuando existe algún incumplimiento en el trabajo, la Política de Sanciones Laborales no establece como falta la deducción de salario, Palace Resorts está consciente que su principal fuente de producción son sus colaboradores y el bienestar de sus familias.

CLIMA LABORAL

Como estrategia para incrementar la calidad de vida del colaborador y su bienestar, anualmente se realizan encuestas de Clima Laboral por departamento y propiedad a todos los colaboradores para conocer sus necesidades y satisfacción dentro de la empresa. En la encuesta se encuentran preguntas enfocadas en derechos humanos y laborales, no discriminación, libertad de expresión, transparencia, igualdad de oportunidades, salarios y jornadas de trabajo justo y seguridad en el trabajo.

Principios 1 y 2.
Principio 4.



PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Grupo Palace Resorts garantiza la administración adecuada de la información personal de sus grupos de interés y adopta las medidas necesarias para que el personal conozca las normas de seguridad en materia de protección de datos personales que involucren el desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en caso de incumplimiento.



DEPARTAMENTO DE DATOS PERSONALES

El Departamento de Datos Personales es el principal responsable de vigilar el cumplimiento de las políticas, normas y roles establecidos para la protección y tratamiento de los datos personales en Grupo Palace Resorts.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE DATOS PERSONALES



PROTECCION DE DATOS PERSONALES

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Política de Protección de Datos Personales está basada en criterios específicos establecidos en el Estándar Internacional ISO/IEC 27002 (publicado por la Organización Internacional de Normalización y la Comisión Electrotécnica Internacional.), como marco de referencia.

La Política tiene por objeto cumplir, por un lado, con el artículo 48, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), en el que se prevé que el Responsable deberá adoptar políticas de privacidad obligatorias y exigibles al interior de su organización como medida para garantizar el debido tratamiento de los datos personales, privilegiando los intereses del titular y la expectativa razonable de privacidad.

Asimismo dentro de esta política se establece las condiciones para la obtención de datos personales, la entrega y transferencia de los datos a un tercero y los procedimientos a seguir para atender solicitudes relativas al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación,

cancelación y oposición de los datos por los titulares (derechos ARCO) y de revocación del consentimiento.

Cabe mencionar que el incumplimiento de las directrices, principios y obligaciones definidas en la presente Política puede ser motivo de rescisión de la relación de trabajo, por desobediencia relacionada con el trabajo contratado o por dar a conocer asunto de carácter reservado, con perjuicio de la empresa (artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo).

En caso de que el colaborador decida salir de la empresa, se le hace entrega de todos sus documentos sin ninguna demora.

POLÍTICA DE RESGUARDO DE DOCUMENTOS

En el Marco Regulatorio de la Ley LFPDPPP, Grupo Palace Resorts cuenta con la Política de Resguardo de Documentos en donde establece que los documentos que contengan datos personales de colaboradores no deberán de ser manipulados por personas ajenas al proceso, solamente podrá hacerlo el área de capital humano, especificando el tiempo de

resguardo, el proceso de almacenamiento, control y resguardo de datos en el sistema así como la destrucción de la información una vez concluido el periodo de vida de dichos documentos.

La información confidencial de tipo administrativo o técnico, relacionada con negocios actuales o potenciales y con personas, no se puede ni debe compartir, prestar, regalar o ceder de ninguna forma. La información confidencial incluye toda información que no sea pública y que pudiera ser usada por competidores, o causar algún daño.

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Al inicio del proceso de contratación a colaboradores en Grupo Palace Resorts, se solicita información personal en copia; la información recibida es confidencial con fines determinados, explícitos y legítimos. Los colaboradores no pagan ninguna cuota de reclutamiento o presentan depósitos por alojamiento. Cuando se firma el contrato, al colaborador se le entrega un convenio de confidencialidad, mismo que es firmado y revisado junto con el colaborador.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

OBLIGACIONES DEL PERSONAL CON ACCESO A DATOS PERSONALES

Grupo Palace Resorts diseñó una norma con el objetivo de establecer controles de seguridad necesarios para el buen uso de los sistemas de información que puedan ser reconocidos y aplicados por todos los colaboradores y proveedores, a fin de reducir la probabilidad de fallos y daños causados por problemas o incidencias de seguridad relacionados con el tratamiento de datos personales.

La primera de las directrices de seguridad establece que todos los colaboradores de Grupo Palace Resorts están obligados al secreto profesional y al deber de confidencialidad, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con la empresa.

El incumplimiento manifiesto de la presente Normativa de Seguridad podrá acarrear el inicio de las medidas disciplinarias oportunas y, en su caso, las responsabilidades legales correspondientes.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Como parte de las medidas de seguridad para la protección de datos personales, Grupo Palace Resorts ha implementado 8 principios que aseguran el debido tratamiento de Datos personales:

Proporcionalidad

Los datos personales deben ser los necesarios para el cumplimiento de la finalidad para que fueron recabados.

Finalidad

El tratamiento de los datos deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad correspondiente.

Calidad

Los datos personales tratados deben responder con veracidad a la situación actual de sus titulares.

Licitud

La obtención de datos personales no debe hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos.

Consentimiento

Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la LFPDPPP.

Responsabilidad

Todo responsable que trate datos personales deberá establecer y mantener medias de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan protegerlos contra daños, pérdidas, alteraciones, destrucción y/o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Confidencialidad

El responsable o terceros que traten datos personales deberán guardar confidencialidad respecto de estos, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el titular, o en su caso, con el responsable.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PRINCIPIOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



DESCUBRE MÁS..

Dentro de nuestro Código de Ética uno de los pilares establece la importancia sobre la información confidencial y privacidad de datos:

Información confidencial y privacidad de datos.

Tenemos la obligación de mantener en secreto profesional y de resguardar de manera confidencial toda la información de la compañía. La información que se genera en Palace Resorts le pertenece, por lo que toda se deberá considerar como confidencial, hasta que el área facultada para hacerlo la difunda. Además, los datos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores se encuentran debidamente resguardados y protegidos de conformidad con las Leyes aplicables en el tratamiento de este tipo de Información.

Principio 1 y 2.

El Código de Ética de Grupo Palace Resorts es el conjunto de principios con los que se identifica y compromete, donde contempla sus valores organizacionales los cuales adopta para regir su conducta, además de ser su guía para ejecutar sus labores diarias y lograr que su filosofía institucional llegue a cada uno de sus colaboradores.

Dentro de los 12 principios que contempla el Código de ética 2 establecen la manera en que la empresa se compromete a proteger a sus colaboradores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas.

AMBIENTE LABORAL LIBRE DE DISCRIMINACIÓN Y HOSTIGAMIENTO

Grupo Palace Resorts promueve un ambiente en donde todos los clientes, proveedores y colaboradores son tratados con dignidad e igualdad, reconociendo y valorando sus diferencias, sin dar trato inferior a una persona o grupo por motivos de raza, edad, sexo, nacionalidad, idioma, capacidad especial, religión, afiliación política, habilidades, estado civil, o nivel de ingresos,

y todos tendrán las mismas oportunidades de contribuir y destacar en su ámbito. El respeto e igualdad a las personas es una responsabilidad y obligación primordial del ser humano.

RESPETO HACIA LA PERSONA

Grupo Palace Resorts ofrece un lugar de trabajo libre de cualquier tipo de acoso personal u hostigamiento laboral, por lo queda estrictamente prohibido el generar, promover, aparentar, insinuar acciones o comentarios que tengan contenido sexual y sea ofensivo, humillante o intimidatorio para cualquier persona que los escuche o a quien sean dirigidos.

PREVENCIÓN

Para comunicar y abstenerse de conductas violentas, amenazantes o abusivas dentro del entorno de trabajo, Grupo Palace Resorts en apoyo con Fundación Palace y el Comité de Bienestar se dedican a brindar herramientas para el bienestar emocional de las personas a través de talleres, cursos y atenciones. En 2017 se impartió el curso de Prevención

de Mobbing, con el objetivo de detectar y contrarrestar la presencia de bullying laboral abordando los siguientes temas:

- Tipos de Mobbing.
- Asertividad.
- El impacto de etiquetar o de que me etiqueten.



MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y DENUNCIA

Grupo Palace Resorts cuenta con diferentes medios de prevención y denuncia de incumplimiento al Código de Ética y de Conducta a disposición de los colaboradores, estos son:

Buzón carta al director

Para utilizar este medio, el colaborador debe escribir su denuncia con sus datos y depositarla en el buzón que se coloca en ubicaciones estratégicas de cada propiedad.

Correo electrónico

El siguiente medio de denuncia se puede utilizar enviando un correo electrónico explicando su caso a la siguiente dirección electrónica:

tipsanonimos@palaceresorts.com

Número telefónico gratuito:

01 800 099 0774

Página Web:

<https://tipsanonimos.palaceresorts.com/realizar-denuncia/>

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Se establecen lineamientos para llevar a cabo la metodología aplicable en la conducta laboral del colaborador del Grupo Palace Resorts, a través de sanciones laborales estipuladas dentro de la Política de Sanciones Laborales.

Dentro de esta política se refuerza la protección y prevención de casos de acoso en la conducta del colaborador siendo este el agraviado o agraviante:

Se considera como falta grave cometer actos inmorales dentro del centro de trabajo, cometer cualquier tipo de acto sexual o asimilación, participar, colaborar o incentivar acoso sexual, participar o generar coerción cibernética, realizar actos discriminatorios o de hostigamiento e incurrir en actos de violencia.

Al momento de infringir en alguna de estas faltas se levanta un acta administrativa al colaborador y se realiza una reunión con departamentos clave para el análisis, después se determina si el colaborador es suspendido o si se inicia el proceso de separación definitiva de la empresa.



IMPACTO EN LA COMUNIDAD

TIERRA Y PROPIEDAD

Grupo Palace Resorts está consciente de que al momento de adquirir tierras o propiedades puede afectar a terceros, por lo que antes de efectuar alguna adquisición se encarga de realizar una revisión sobre las tenencias de tierras en registro público, de este modo se ha asegurado de no presentar problemas con ningún tipo de comunidad, minorías o grupos vulnerables; además se realiza un estudio ambiental en la revisión de suelos al momento de realizar construcciones.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Grupo Palace Resorts como iniciativa y en apoyo de Fundación Palace y sus comités procuran el bienestar y desarrollo de la comunidad, siendo conscientes del impacto positivo que generan al respetar sus derechos humanos y apoyarlos para el crecimiento de un entorno más íntegro. Iniciando sus operaciones en 2004 el principal objetivo de esta Fundación es ser una institución que retribuya y solucione ciertos problemas sociales devolviendo a su entorno lo mucho que reciben de este.

Fundación Palace se compone de 5 comités enfocados a ayudar a la comunidad y las

personas que ahí residen. Los comités de Fundación Palace son: Comité Salud, Comité Bienestar, Comité Ambiental, Comité Educación, Comité Sueños y Casa Hogar.

Derecho a la Salud

Dentro de los comités de Fundación Palace, el Comité de Salud realiza acciones en materia de salud y apoyo a las comunidades, las cuales son:

- Proporcionar orientación y/o atención médica en padecimientos y trastornos graves que pongan en riesgo la salud de las personas y que por circunstancias ajenas a ellas no puedan recibir la atención oportuna.
- Crear acciones de prevención para hacer conciencia de la problemática de salud a los que somos más vulnerables.

Además otorga diferentes beneficios para la comunidad:

- Apoyos y/o gastos hospitalarios.
- Aparatos ortopédicos/ sillas de ruedas.
- Boletos de avión para atención Médica.
- Becas para terapias físicas y/o escolares para personas con discapacidad.
- Estudios y consultas médicas.

Este comité trabaja conjuntamente con organizaciones de salud, públicas y privadas.

Cada mes se realizan Brigadas Médicas en las localidades rurales más vulnerables de Quintana Roo, a través de visitas médicas con personal capacitado en salud visual, dental y medicina general proporcionando tratamientos sin costo.

Además como iniciativa de Fundación Palace se motiva a los colaboradores enviando comunicados donde se solicita apoyo en donaciones de sangre cada mes para ayudar a diferentes comunidades.



Casa Hogar

Los niños y niñas que viven sin cuidados parentales y sin una formación adecuada, frecuentemente experimentan situaciones de abuso y abandono, éstos suelen reflejar graves problemas psico-sociales.

Grupo Palace Resorts a través de su Fundación fortalece el sistema de atención a los menores en situaciones vulnerables permitiéndoles mejorar su calidad de vida en el estado de Quintana Roo creando una Casa Hogar diseñada para albergar a un total de 96 niños y niñas entre 2 y 17 años 11 meses, los cuales hayan vivido en situaciones adversas, sin padres o familiares a su cuidado, siendo acogidos en la casa

hogar con educación formal y atención integral, para que su óptimo desarrollo biopsicosocial esté garantizado.

El objetivo de Casa Hogar es “Brindar la oportunidad de un hogar digno a la población infantil del estado de Quintana Roo, donde puedan recibir una calidad de vida”.

Para poder acoger a los niños y niñas poseen 8 villas con capacidad de albergar a 12 menores cada una, un área de psicología, consultorio médico y un área de cuidados especiales. Conjuntamente la Casa Hogar cuenta con una capilla, ludoteca, centro de cómputo, en las áreas exteriores; granja, huerto, piscina, áreas verdes y cancha de básquetbol techada, voleibol y futbol. Además cuenta con una recepción, oficinas, auditorio y sala de juntas. Las áreas de servicio están conformadas por la cocina general, almacenes y comedor para el personal.

Después de que se puso en marcha su construcción abre sus puertas oficialmente el 8 de Enero del año 2016 recibiendo a los primeros niños y niñas que integrarían el hogar.

Comunidad

Grupo Palace Resorts es una empresa que cuenta con más de 11 mil colaboradores procedentes de diferentes partes de México y el mundo, por tal motivo asegurándose del bienestar de todos ellos ha adaptado beneficios que ofrece de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores.

Uno de los beneficios es el servicio del transporte, el cual se ha ampliado para brindar este servicio a todos los colaboradores incluyendo aquellos que residen en comunidades rurales marginadas beneficiado diariamente a más de 300 personas y sus familias, con el objetivo de crear empleo en estas comunidades y lograr que esos colaboradores puedan tener una mayor fuente de ingreso y desarrollo.

Para llegar estas comunidades Grupo Palace Resorts realiza dos recorridos diarios de 112 km y de 2 horas de duración a los poblados de: Xcan, Nuevo Xcan, EL Cedral, El Ideal, Km 80, El Tintal, Santo Domingo, Valladolid Nuevo, Leona Vicario y Puerto Morelos.



Proveedores Locales

La empresa reconoce que para lograr la sustentabilidad depende del apoyo y participación de sus proveedores en toda su cadena de suministro.

Por lo tanto, no solo trabajan en conjunto con grandes empresas y multinacionales que realizan esfuerzos por distinguirse como Empresas Socialmente Responsables, sino que también trabajan con micro y pequeñas empresas.

El ejemplo de esta relación es la adquisición de productos derivados del henequén, agave originario y cultivado en Yucatán.

El principal proveedor local de productos derivados del henequén es una empresa que se dedica a la fabricación de artesanías típicas de la Península de Yucatán y utiliza mano de obra local para su funcionamiento. Dentro de los productos que se adquieren se encuentran tortilleros tejidos y rebozos, productos que se utilizan en los restaurantes yucatecos y caribeños como elementos decorativos.

Regalos sustentables

Grupo Palace Resorts promueve la compra de productos artesanales y de consumo local, recomendando a sus clientes regalos sustentables hechos a mano por productores originarios del Estado de Quintana Roo.



Principio 1.



GRUPO PALACE RESORTS

Grupo Palace Resorts opera a través de un servicio de calidad, ajustándose a lineamientos nacionales e internacionales dentro de la industria turística para fortalecer el compromiso que tiene con el huésped que es ofrecerle las mejores experiencias y servicios.

CUMPLIMIENTO CON LA LEY

En cumplimiento a la Ley General de Turismo en México Grupo Palace Resorts está inscrito en el Registro Nacional de Turismo que permite a los Prestadores de Servicios Turísticos operar en el país de acuerdo a la ley, impulsando la profesionalización en el sector turístico y promoviendo la formalización de los empleos. Las categorías en la que Palace Resorts está inscrito son hospedaje, operadoras de buceo, arrendadoras de autos y spa.

En cumplimiento con la normativa nacional el Campo de Golf, Moon Palace Cancún fase Sunrise y fase Nizuc están certificados en Calidad Ambiental Turística por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente PROFEPA.

AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

El servicio, la calidad y la experiencia son los elementos más importantes que ofrece Grupo Palace Resorts a sus huéspedes a través de sus Resorts todo incluido de lujo, por eso siempre se encuentra en búsqueda de los más altos estándares que demanda la industria de viajes y turismo para incrementar los niveles de satisfacción y bienestar en sus huéspedes.

Grupo Palace Resorts se enorgullece de sus propiedades en Cancún y Jamaica que han sido reconocidas por la AAA (American Automobile Association), reconocimientos con los que actualmente cuentan Moon Palace Jamaica Grande, Beach Palace y Moon Palace Golf & Spa Resort con 4 Diamantes y Le Blanc Spa Resorts con 5 Diamantes.



DESCUBRE MÁS..

La AAA (American Automobile Association) es una organización que realiza evaluaciones profesionales anualmente a más de 28,000 establecimientos de hospedaje en la industria turística, donde solo el 0.4% son reconocidas con la categoría AAA 5 Diamantes y solo el 5.9% alcanzan el estatus AAA 4 Diamantes, siendo las categorías aprobadas del 1 a 5 AAA Diamantes. Las áreas que se evalúan son: Habitaciones, baños, áreas públicas y servicio.

POSICIÓN EN TRIPADVISOR

Grupo Palace Resorts ha destacado por las opiniones positivas de huéspedes en el sitio web de viajes más grande del mundo "TripAdvisor", siendo Le Blanc Spa Resort el número 1 en el Ranking de 176 Hoteles en Cancún, al igual que Isla Mujeres Palace ocupando el número 1 del ranking de 37 hoteles en Isla Mujeres.

CALIDAD EN LOS ALIMENTOS

Grupo Palace Resorts se asegura de la calidad e inocuidad de los alimentos que ofrece en todos los restaurantes de sus resorts, por tal motivo cuenta con una planta procesadora de alimentos donde ha implementado el Programa de Manejo Higiénico de Alimentos "Distintivo H", programa 100% preventivo de enfermedades transmitidas por alimentos en los establecimientos que ofrecen servicio de alimentos a turistas nacionales y extranjeros en cumplimiento con la NMX-F-605-NORMEX-2015, reconocimiento que es otorgado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Salud.

La planta de alimentos está certificado TIF (planta Tipo Inspección Federal) número 568, mismo que otorga la SAGARPA a través del Servicio Nacional de Calidad e Inocuidad Alimentaria (SENASICA), sello de garantía de calidad e inocuidad en los alimentos, el cual se obtiene a través de un procedimiento de inspección y supervisión por personal capacitado o autorizado.

ESTÁNDARES GENERALES

El éxito de Grupo Palace Resorts se rige bajo estándares de calidad que se encuentran alineados con la visión de la empresa. Los estándares se clasifican en:

1. Servicio

Incluye las actividades enfocadas en lograr la satisfacción del huésped, considerando siempre la discreción, profesionalismo, naturalidad y cordialidad.

2. Instalaciones

Incluye las estructuras, áreas y equipos que permiten la operación del servicio considerando siempre su correcta limpieza y condiciones.

3. Alimentos y bebidas

Incluye la experiencia gastronómica, describiendo la excelente presentación, sabor y frescura que deben ofrecer en alimentos y bebidas.

Se realizan auditorías semanales con 3 o 4 visitas por propiedad, garantizando el cumplimiento de los estándares y procedimientos en todo el año.



PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

Grupo Palace Resorts apoya y respeta los derechos humanos de sus grupos de interés, como parte de la cultura de responsabilidad social empresarial fomenta el apego a los lineamientos establecidos por la ley, principalmente en los siguientes aspectos: trabajo, derechos humanos, medio ambiente, protección de datos personales y lucha contra la corrupción.

Dentro de la Política de Responsabilidad establece el compromiso en protección a los derechos humanos y laborales:

“Se respetará los derechos humanos y laborales; incluyendo el rechazo del trabajo infantil y el forzado u obligatoria de manera que se respete la libertad de asociación y negociación colectiva de los colaboradores”.

Esta política también establece el compromiso de Grupo Palace Resorts en transparencia con colaboradores:

“Se fomentará el desarrollo de una cultura de transparencia y expresión de opinión por parte de los colaboradores hacia la empresa mediante propuestas de mejoras viables”.

Grupo Palace Resorts también apoya la equidad de género y la no discriminación, dentro de su política de Integridad Empresarial menciona sus compromisos, el respeto y apoyo a hombres y mujeres por igual:

“Se respetará y motivará el derecho de cada uno de los colaboradores a participar de forma libre en su propio desarrollo profesional, personal y social, no se hará distinción con base en creencias y costumbres personales, afiliación política, religión, sexo; por lo que creemos en:

- a)** El desarrollo profesional como un privilegio de todos los colaboradores.
- b)** El ejercicio maduro y crítico de la autoridad apegado a políticas y procedimientos.
- c)** La generación de oportunidades laborales apegadas a las competencias laborales requeridas por el puesto.
- d)** La retribución adecuada por el desarrollo de las actividades, de acuerdo a las políticas de la organización.
- e)** El respeto de los derechos laborales, sociales e individuales.
- f)** La obediencia de las normas de trabajo y ejercicio de nuestras tareas.”



PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

NO DISCRIMINACIÓN

En el año 2016, colaboradores de Grupo Palace Resorts fueron reconocidos por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) por haber concluido el curso en línea: “El ABC de la igualdad y la no discriminación”, generando sensibilización en temas de Derechos Humanos y no discriminación, con el objetivo de identificar y prevenir posibles actos de discriminación.

CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE LOS VIAJES Y EL TURISMO

Para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes principalmente en contra de su explotación sexual y/o laboral, Palace Resorts firmó su adhesión voluntaria al “Código Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo” el 13 de octubre del año 2015, comprometiéndose a la prevención, detección y denuncia de la trata en la población infantil mediante la implementación del Código de Conducta como parte de su deber socialmente responsable.

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

Convencido de la importancia de la aplicación de los derechos humanos en el sector de los viajes y el turismo, el director general de Grupo Palace Resorts firmó el Compromiso del Sector Privado con el Código de Ética Mundial para el Turismo en el año 2012, código Aprobado en 1999 por la asamblea general de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y que funciona como mecanismo de aplicación voluntaria; contiene 10 principios con los componentes económico, social, cultural y ambiental.



Principio 1 y 2.
Principio 6.

A photograph of a crocodile in a swampy environment. The crocodile is positioned in the lower right quadrant, partially submerged in water. Its head is turned towards the left, and its body extends towards the right. The background is filled with dense, tall grasses and other vegetation. A large, dark green, semi-transparent geometric shape (a triangle) is overlaid on the left side of the image, containing the text. The text is white and reads "MEDIO AMBIENTE" on the top line and "GRUPO PALACE RESORTS" on the bottom line.

MEDIO AMBIENTE
GRUPO PALACE RESORTS

MEDIO AMBIENTE PALACE RESORTS



Fuente: Gerencia Ambiental y Mantenimiento Corporativo.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Grupo Palace Resorts es una empresa turística consciente de los impactos ambientales presentes y futuros que genera la operación de sus instalaciones, por lo cual realiza lo siguiente:

Declaración

La Política Ambiental de Grupo Palace Resorts se basa en el cumplimiento de las leyes ambientales aplicables, teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocios y el capital ecológico.

- Como empresa, tiene el compromiso de crear fuentes de trabajo en aquellas zonas donde se establece y dar preferencia a la adquisición de bienes locales.
- Lleva a cabo acciones de reducción en el consumo de energéticos a través de programas permanentes de uso eficiente de agua, ahorro de energía y reciclaje de residuos.
- Realiza acciones para la protección de la flora y fauna.
- Apoya la comunidad mediante la Fundación Palace Resorts I.A.P.
- Difunde a todos los colaboradores, proveedores, comunidad y huéspedes la Política Ambiental.



MEDIO AMBIENTE PALACE RESORTS

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Establece los lineamientos que permiten garantizar el cumplimiento de las leyes ambientales aplicables, teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocio y la conservación del capital ecológico.

El cumplimiento de esta política minimiza el impacto ambiental ocasionado por las actividades desarrolladas en Grupo Palace Resorts donde se establece lo siguiente:

- Llevar a cabo la reducción en el consumo de energéticos a través de programas permanentes de uso eficiente del agua, ahorro de energía y reciclaje de residuos.
- Garantizar la continuidad del negocio mediante la prevención efectiva de riesgos a nuestros colaboradores, huéspedes y visitantes, así como a instalaciones, bienes materiales y el medio ambiente, integrando el concepto de seguridad integral como valor a la cultura operativa.

COMPONENTES AMBIENTALES



CONTROL DE EMISIONES Y CONTAMINANTES A LA ATMÓSFERA



EDUCACIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN DE ÁREAS VERDES



MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS



FAUNA



RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y MANEJO ESPECIAL



RESIDUOS PELIGROSOS



GESTIÓN DEL AGUA

Fuente: Política de Gestión Ambiental.

Principio 8.

MEDIO AMBIENTE PALACE RESORTS

IMPACTO AMBIENTAL

Grupo Palace Resorts cuenta con autorizaciones en materia de Impacto Ambiental otorgadas por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) las autorizaciones cuentan con vigencia y la obligación periódica de presentación de documentos de Seguimiento de Términos y Condicionantes Ambientales. Hoteles como Beach Palace, Sun Palace, Le Blanc Spa Resort y Cozumel Palace, están ordenados bajo la premisa de haber sido construidos con antelación a la entrada en vigor de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, por lo tanto se encuentran exentos en materia de impacto ambiental.

La empresa cuenta con licencia de funcionamiento ambiental estatal con la finalidad de regular los establecimientos industriales, de servicios y comercios que emitan contaminantes en los rubros de: aire, agua y suelo y cuando manejen sustancias contenidas dentro del Listado de Actividades Riesgosas para el Estado de Quintana Roo.



Principio 8.

MEDIO AMBIENTE PALACE RESORTS



Equipo Gerencia Ambiental , Grupo Palace Resorts.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

En el año 2007, Grupo Palace Resorts implementó el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que establece los criterios de seguimiento a los elementos ambientales que las propiedades del Grupo impactan por ser parte de la industria turística. En este sistema se evalúan los aspectos de cumplimiento legal, uso del agua, vida silvestre (flora y fauna), residuos sólidos urbanos y peligrosos, emisiones contaminantes y aspectos de educación ambiental, así como aquellos que son considerados buenas prácticas ambientales.

Son cinco los factores que integran el SGA:

- a) La Política Ambiental.
- b) El diagnóstico ambiental.
- c) Los factores afectados, donde se observa qué tanto han impactado el hotel y sus operaciones a la vegetación, el suelo, la fauna silvestre, la calidad del agua y la generación de residuos entre otros.
- d) Los programas de trabajo establecidos a partir de la identificación de factores afectados.
- e) Los programas de capacitación a colaboradores con base en los programas de trabajo.

El departamento de Calidad y Desarrollo verifica el cumplimiento de cursos normativos, con el objetivo de establecer condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento y conservación, establecer los requerimientos de sistemas y dispositivos de protección, manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas, manejo y almacenamiento de materiales, con la finalidad de prevenir riesgos al medio ambiente y a los colaboradores.



DESCUBRE MÁS..

En la Política y plan para la apertura de hoteles la acción #16 estipula a Mantenimiento Corporativo como encargado de preparar manuales y procesos de control de incendios y desastres.



Principio 8.

MEDIO AMBIENTE PALACE RESORTS

AUDITORÍA AMBIENTAL

El Sistema de Auditoría Ambiental es un índice que mide la correcta gestión ambiental en cada una de las propiedades Grupo Palace Resorts, fue diseñado de acuerdo a la operación de cada una de las propiedades, el cual cuenta con componentes, indicadores y variables, en los componentes se plasman las áreas a las que se enfoca la auditoría, en los indicadores se subcategorizan los aspectos que se auditan en cada componente y finalmente las variables describen lo que se audita, además se le asigna un valor a cada una para poder medir el grado de cumplimiento.

La evaluación se obtiene mediante un recorrido en área, que se efectúa de modo trimestral. Al final de la evaluación cada ubicación obtiene una calificación y un porcentaje de incumplimiento al que se le da seguimiento aplicando diferentes estrategias para subsanarlo.



Principio 8.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Grupo Palace Resorts toma medidas para controlar y reducir su consumo de energía mediante la revisión de políticas, procedimientos y actividades con enfoque preventivo, incorporando nuevas tecnologías en favor del medio ambiente, su comunidad y sus colaboradores desarrollando de forma progresiva mejores prácticas.

El área de Mantenimiento Corporativo organiza y planifica la operación técnica de materiales, equipos y sistemas dentro de la normatividad vigente correspondientes a su especialidad; elaborando análisis, reportes e informes con el fin de realizar un mantenimiento preventivo para el buen funcionamiento de las instalaciones mejorando la infraestructura existente para el ahorro de energía.



Medidores Inteligentes.

ENERGÍA LIMPIA

El 90% del consumo energético de las propiedades de Grupo Palace Resorts México es producido por un tercero que cuenta con bonos de carbono a favor y a su vez suministra energía limpia. Grupo Palace Resorts monitorea su consumo de energía a través de Medidores Inteligentes de facturación, controlando redes eléctricas, entradas de servicios y subestaciones.



Equipo Mantenimiento Corporativo, Grupo Palace Resorts.

Principio 8.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

SUBESTACIONES ELÉCTRICAS - GENERADORES DE ENERGÍA

Grupo Palace Resorts busca asegurar el suministro de energía eléctrica dentro de los parámetros de calidad y cantidad, asegurando el correcto funcionamiento de los equipos en condiciones de seguridad para el personal que lo opera. La cadena actualmente cuenta con más de 140.152 MVA instalados, los transformadores suman más de 108 unidades en diferentes capacidades; una subestación de 115 KV donde se encuentran instalados dos transformadores de 20 MVA de 115 KV/13.2 KV, uno de los transformadores alimenta las fases de Sunrise y Nizuc en Moon Palace Golf & Spa Resort y al Centro de distribución y servicios; el segundo transformador es utilizado para alimentar exclusivamente a The Grand en Moon Palace Golf & Spa Resort. En caso de contingencias se cuenta con 5 generadores de media tensión de 13.2 KV de 2000 KW y 1 generador de media tensión 13.2 KV de 1500 KW.

En Beach Palace y Sun Palace se cuenta con 2 generadores en cada propiedad 1 en baja tensión de 440 V de 1200 KW y otro de 220 V de 1200 KW; Le Blanc Spa Resort Los Cabos cuenta con una subestación con tres transformadores (1500 KVA, 1500 KVA y 2000 KVA) y un generador de 13.2 KV de 1 MW.

El departamento de Mantenimiento Corporativo realiza limpieza de transformadores, tableros, interruptores y banco de capacitores; medición y reapriete de conexiones de tierra y neutros de transformadores y tableros, esto es de suma importancia para la prevención ambiental así como la conservación de los equipos.

NOM-001-SEDE-2012, NOM-007-ENER-2004, NOM-013-ENER-2013.



DESCUBRE MÁS..

En el debido seguimiento de la Norma Mexicana NOM-133-SEMARNAT-2015, Protección ambiental de Bifenilos Policlorados (BPCs) se realiza anualmente análisis físico químico de los transformadores que apliquen.



Subestación de media tensión con transformadores secos e interruptores de potencia.



Generador de media tensión de 13.2 KV de 2000 KW.



Subestaciones Eléctricas alta tensión 115 KV.

Principio 7.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Alfombra con celdas solares, Expo Center de Grupo Palace Resorts.



CELDAS FOTOVOLTAICAS

Grupo Palace Resorts dentro de su propiedad en Moon Palace Golf & Spa Resort cuenta con el establecimiento denominado Expo Center, dentro de él se decidió instalar alfombras con celdas solares, su objetivo es suministrar energía para el correcto funcionamiento de aire acondicionado, la energía captada por la alfombra se dirige hacia una planta de 130 kilowatts, cuyo porcentaje de eficiencia es del 60%, y captan el calor de la radiación solar por 12 horas y media: 12 horas de sol y únicamente 30 minutos durante la noche, por lo que se proporciona energía de 6 a.m. a 7 p.m.



Principio 9.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Chillers 134.A.



EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO

En la actividad hotelera aproximadamente el 60% del consumo energético se obtiene por equipos de aire acondicionado, siendo estos posibles fuentes de generación de gases de efecto invernadero; por esta razón Grupo Palace Resorts invirtió en equipos chillers 134.A de alta eficiencia con gas refrigerante ecológico siendo más eficiente que las torres de enfriamiento, las unidades termo-ventiladas realizan a su vez intercambio térmico dejando atrás el uso de calderas. El circuito cerrado cuenta con sensores de control eléctricos, detectando así posibles problemas en el sistema. En 2018 se instalarán equipos Chillers 134. A de alta eficiencia en Le Blanc Spa Resort completando el 100% de las propiedades del corporativo.



Principio 9.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Bomba de calor.



BOMBAS DE CALOR

Desde el 2014 se ha instalado bombas de calor con el fin de mejorar la infraestructura existente para el ahorro de energía, siendo los dispositivos de climatización más eficientes que existen. Consiguen una elevada eficiencia de hasta un 400% absorbiendo el calor de un lugar y transfiriéndolo a otro. Durante el

2017 se instalaron dichas máquinas térmicas en 7 propiedades: Centro de Distribución y Servicios, The Grand y Campo de Golf en Moon Palace Golf & Spa Resort, Le Blanc Spa Resort Los Cabos, Le Blanc Spa Resort, Moon Palace Jamaica Grande y Playacar Palace. En 2018 se contará con la bomba de calor en Isla Mujeres Palace, de esta forma se cubre el 100% de las propiedades.



DESCUBRE MÁS..

Con la implementación de este sistema de calentamiento se disminuye el uso de GAS LP y de manera directa las emisiones a la atmosfera generadas por la combustión.

Principio 9.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE ENERGÍA

El Departamento corporativo de Ingeniería y Mantenimiento desarrolló el “Programa de Conservación de Energía” el cual busca eliminar el desperdicio por medio del uso eficiente y adecuado, involucrando la participación de todos los colaboradores dentro de las distintas propiedades. La revisión de las tareas asignadas será a través del ingeniero en jefe quien a su vez investigará todas las oportunidades que pueda haber dentro del edificio que permitan reducir el consumo de energético así como buscar la vida útil de los equipos y prolongarla hasta el punto donde la inversión inicial se amortizada.

Funciones de iluminación en exterior:

- Mantener limpias las luminarias.
- Sustituir luminarias de luz mixta o de vapor de mercurio por lámparas de sodio de alta presión.
- Sustituir balastos electromagnéticos por otros de tipo auto transformador.
- Sustituir las fotoceldas cuando se encuentren deterioradas.

Utilizar lámparas de inducción o diodos emisores de luz con el tipo de gabinete adecuado para la aplicación.



CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Dentro del corporativo se busca obtener una correcta evaluación, gestión y comunicación de riesgos promoviendo la prevención. Este control se lleva por medio del sistema SAP R/3, las áreas son mapeadas y dadas de altas en el módulo PM en forma de ubicaciones técnicas. Las ubicaciones técnicas y equipos son la base

para que ocurra el proceso de mantenimiento. Se realiza la adecuada planificación de los procedimientos correspondientes supervisando plazos de órdenes de trabajo así como la obtención de costos reales por operación.

El monitoreo preventivo abarca:

- Más de 15,800 Equipos, incluyendo Equipos de Cocina.
- 10,471 Ubicaciones Técnicas, incluyendo Habitaciones.

Grupo Palace Resorts imparte cursos de capacitación y adiestramiento en los sistemas de información relacionados al mantenimiento, informando a la dirección y gerencias, a través de reportes, acerca de los procesos y costos que estos representan.

Se coordina y lleva a cabo cursos de capacitación teórica y práctica a usuarios finales y administradores del sistema SAP a nivel grupo.



DESCUBRE MÁS..

Dentro del sistema SAP existe la opción de generar órdenes preventivas fuera del plan de mantenimiento. La efectividad del control de mantenimiento preventivo actualmente es del 98%.

Principio 7.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

SISTEMA HOWCO

Entre las actividades de mantenimiento preventivo se encuentra el programa anual Sistema Howco donde se busca controlar el rendimiento adecuado de los equipos, controlando la humedad, la adecuada limpieza y saneamiento de las habitaciones.



Principio 7.

AUTOMATIZACIÓN DE UMA'S

Mantenimiento Corporativo ha disminuido el consumo energético de los salones Expo Center y Arena dentro del complejo Moon Palace a través de la instalación de controladores en las manejadoras de A/A permitiendo programar paros y arranques en diferentes puntos de temperaturas durante la operación de los mismos.



Principio 9.



DESCUBRE MÁS..

Durante el 2017 se aumentó el número de manejadores por otros de menor tamaño para tener mayor control y ahorro energético en Expo Center y Arena.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

SISTEMA KEY CARD

Todas las propiedades utilizan sistema Key Card y adicionalmente las propiedades Le Blanc Spa Resort, Moon Palace Golf & Spa Resort, Playacar Palace y Moon Palace Jamaica Grande ofrecen apertura de chapa con brazalete, evitando el uso de llaves.

Las tarjetas inteligentes "Key card" permiten el ahorro de energía eléctrica, pues al introducirlas se activan las lámparas y equipos de la habitación, mientras que al retirarlas se apagan éstos de inmediato. En 2018 se implementará el uso de apertura de chapa con brazalete en las habitaciones de Isla Mujeres Palace, Beach Palace y Cozumel Palace para evitar el uso de llaves.



Principio 9.

EVENTOS SUSTENTABLES

El equipo de Grupos y Convenciones de Grupo Palace Resorts ha desarrollado a partir de su Comité de Acciones Verdes, 52 lineamientos que lo llevarán a vivir una experiencia de sustentabilidad, y lograr involucrar a los asistentes del evento en la misma.

En todos los eventos de Grupo Palace Resorts se estipula lo siguiente:

1. Imprimimos la menor cantidad de papel posible.

2. Medimos los consumos de energía y agua, generamos ahorros a través de la implementación de tecnología.

3. Compramos productos de calidad preferentemente locales y cuando es posible a comunidades rurales.

4. Desarrollamos nuestros menús incluyendo productos de la región y de temporada.

5. Aseguramos un manejo adecuado de los residuos, enviando a reciclaje y a composta todo lo que es posible.

6. Promovemos actividades pre y post evento a sitios naturales.

7. Involucramos al turista para que disminuya su impacto.

8. Comunicamos los resultados de nuestros esfuerzos.

En búsqueda de neutralizar emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), se propone a los clientes de Grupos y Convenciones neutralizar el impacto ambiental a través de bonos de carbono forestales respaldados con actividades de conservación, restauración y manejo sustentable de ecosistemas forestales.

Principio 8.

CONSUMO DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

El departamento de Mantenimiento Corporativo ayudó a desarrollar el mapa curricular y contenido de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Hotelero de la Universidad Riviera, demostrando la importancia de crear vínculos con la comunidad para el desarrollo de profesionales de alto nivel.



AGUA Y AGUAS RESIDUALES

TÍTULOS DE CONCESIÓN

La explotación, uso o aprovechamiento del agua es un factor que incide de manera significativa en todos los sectores de la sociedad, por ello, reviste particular importancia el manejo integral de este recurso para aquellos quienes por la actividad a la que se dedican, explotan, usan o aprovechan aguas nacionales, como es el caso de los desarrollos turísticos. El título de concesión es un documento oficial expedido por el Ejecutivo Federal a través de la Comisión Nacional del Agua, que da certeza técnica, administrativa y jurídica con respecto a la explotación, uso o aprovechamiento de las aguas nacionales y sus bienes públicos inherentes, a las personas físicas o morales de carácter público o privado. En términos generales, un título de concesión es la autorización otorgada por la Comisión Nacional del Agua para la explotación, uso o aprovechamiento de aguas nacionales, así como para descargar aguas residuales a un bien de la nación. Los títulos conceden derechos e imponen obligaciones a los usuarios o concesionarios, con el fin de garantizar el uso racional y adecuado de este recurso.

Con base en la Ley de Aguas Nacionales, la Ley Federal de Derechos, así como las Normas Oficiales Mexicanas aplicables. Grupo Palace Resorts ha establecido un control administrativo que permite contar con la documentación legal que acredita las actividades en relación al manejo de éste recurso.



Principio 9.

AGUA Y AGUAS RESIDUALES

ÓSMOSIS INVERSA

En Grupo Palace Resorts 10 propiedades cuentan con Ósmosis Inversa, un sistema que permite la separación de las sales del agua por medio de una membrana semipermeable, y que al aplicarle una alta presión externa, deja pasar el líquido, pero no las sales. Este proceso además de la separación de un 99.5% de las sales, también reduce significativamente la dureza, los patógenos, turbidez, compuestos orgánicos sintéticos, pesticidas, y la mayoría de los contaminantes del agua. Por lo tanto, el sistema de ósmosis inversa es utilizado como una alternativa técnico/económica para la potabilización del agua utilizando agua salobre y/o salada.



Ósmosis Inversa.

Principio 9.

PLANTAS DE TRATAMIENTO

El agua residual de los servicios generales se conduce a cárcamos de recolección, por medio de un sistema de bombeo es enviada a una de las 14 plantas de tratamiento con las que cuenta Grupo Palace Resorts. Existe inversión programada para 2018 en infraestructura de Planta de Tratamiento en el Campo de Golf dentro del complejo Moon Palace Golf & Spa Resort, asegurando el compromiso con el medio ambiente y la comunidad.



Planta de Tratamiento de aguas residuales.

Principio 8.

AGUA Y AGUAS RESIDUALES

MUESTREO Y VERIFICACIÓN

En conjunto con laboratorios de análisis especializados y acreditados, así como en estricto cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas para el aprovechamiento, uso y descarga de aguas, se realizan distintas pruebas físico-químicas y biológicas al agua en las diferentes etapas del proceso operativo de los Resorts, garantizando que el agua de consumo sea adecuada y evitando la contaminación del manto freático y la zona marina adyacente a la propiedad, donde podemos encontrar un ecosistema de extraordinaria belleza y fragilidad, el Arrecife Mesoamericano.

Por medio de una planeación de muestreos y verificación de los sistemas de tratamiento de agua potable y residuales, se demuestra a través del análisis anual de más de 7,000 parámetros el cumplimiento con normatividad de diversa índole llámese municipal, federal, estatal y nacional.



NOM-127- SSA1-1994 / NMX-AA-034-SCFI-2001 / Legionella ISO 11731.

Principio 7.

AGUA Y AGUAS RESIDUALES



LABORATORIO QUÍMICO

Grupo Palace Resorts cuenta dentro de su Centro de Distribución y Servicios con un laboratorio químico, su finalidad es asegurar la buenas prácticas de operación en las diferentes áreas en donde se hace uso del agua (agua potable, torres de enfriamiento, agua helada, bombas de calor en piscinas, plantas de tratamiento de agua residual y piscinas) en dicho laboratorio se administra todos los reactivos, equipos y la verificación de los mismos para dar resultados confiables, así mismo se implementan técnicas analíticas para el aseguramiento de la calidad de los productos químicos cumpliendo las normas que los rigen, complementando así la satisfacción del huésped.

La gerencia de área química de Mantenimiento Corporativo aplica las normas NOM-17025 e ISO 9001 para administrar el laboratorio; buscando asegurar la confiabilidad de resultados de 1,400 muestreos y análisis.

Laboratorio Químico, Grupo Palace Resorts .



DESCUBRE MÁS..

El área química trabaja de la mano con laboratorios externos acreditados ante la EMA (Entidad Mexicana de Acreditación), buscando un alto grado de confiabilidad. Cuando se decide el cambio de proveedores o la introducción de un nuevo producto químico, el laboratorio asegura la calidad del mismo mediante el análisis del mismo, verificación de su ficha técnica.

Principio 8.

AGUA Y AGUAS RESIDUALES

LEGIONELLA

El departamento Químico de Mantenimiento Corporativo capacita al personal de diferentes áreas en cuanto a tópicos tales como piscinas, manejo de residuos sólidos, productos químicos y procedimientos de combate a legionella.

El objetivo es tener una administración de todos los reactivos, equipos y verificación de los mismos, para dar resultados confiables con la implementación de técnicas analíticas asegurando la calidad de los productos químicos y de los procesos de tratamiento de aguas potables, residuales, industriales y reactivas. Logrando el cumplimiento de los procedimientos de legionella para garantizar cero problemas en torres de enfriamiento, agua caliente, piscinas, lagos y fuentes.



Principio 8.

DESINFECCIÓN RAYOS UV

El Centro de Distribución y Servicios de Grupo Palace Resorts cuenta con desinfección del agua tratada con luz ultravioleta (UV) en 2 PTAR, un proceso físico que neutraliza los microorganismos instantáneamente cuando estos pasan a través de lámparas ultravioleta sumergidas en el efluente tratado, es decir, los microorganismos son inactivados en cuestión de segundos ya que la radiación penetra la pared celular alterando los componentes nucleicos. El proceso no añade nada al agua excepto luz UV y por lo tanto no tiene impacto sobre la composición química del agua. No representa peligro en su generación, manejo o almacenamiento y sobre todo no produce residuos tóxicos que pongan en riesgo la salud. A este respecto se asegura el cumplimiento con la cada vez más estricta normativa de descarga del efluente de agua residual tratada.

La empresa trata las aguas residuales antes de verterlas para reducir impactos ambientales adversos. El efluente de estas son infiltradas a pozos de inyección y utilizada para riego de áreas verdes.



*Principio 9.
Principio 8.*

REUTILIZACIÓN DE AGUA RESIDUAL TRATADA

La empresa logra reutilizar el 90% del volumen total del agua proveniente de las plantas de tratamiento de aguas residuales destinando dicho porcentaje al riego de áreas verdes del hotel en los horarios más adecuados y llevándose a cabo un estricto control químico sobre su calidad, y el 10% restante se envía a pozos de descarga que la canalizan hacia el subsuelo. Se realizan recorridos y auditorías para revisar tanto el funcionamiento de las plantas de tratamiento como el estado de los pozos de descarga a través de los cuales se envía el agua tratada al subsuelo.

NOM-001- SEMARNAT-1996 / NOM-002-SEMARNAT-1996 / NOM-003-SEMARNAT-1997.



DESCUBRE MÁS..

El Campo de Golf Moon Palace cuenta con una variedad de pasto denominada 'paspalum' que ha sido desarrollada para ser regada con agua salobre, la cual es extraída del subsuelo y posteriormente infiltrada al manto freático sin ser alterada su calidad química, evitando con ello el uso de agua potable, que es de consumo humano. Esta variedad de pasto se ha colocado únicamente en el Campo de Golf, no siendo así para el resto de las áreas verdes de los Resorts que son regadas con agua proveniente de la planta de tratamiento y no directamente del manto freático.

Principio 9.

AGUA Y AGUAS RESIDUALES



Piscina Moon Palace Cancun, Resort Sunrise.

PISCINAS

Dentro de las 11 propiedades del grupo se cuenta con 40,068 m³ de Agua Recreativa en 77 piscinas las cuales cumplen con requisitos sanitarios y de calidad del agua siguiendo la NOM-245-SSA1-2010. Se realizan análisis como coliformes fecales bimensual, ameba de vida libre bimensual, pH y cloro libre residual cada 4 horas al día, turbidez una vez por día a la mitad de la operación de la piscina, ácido Isocianúrico y Cloraminas una vez a la semana.



DESCUBRE MÁS..

Tent card ecológica: Se coloca en todas habitaciones con el objetivo de concientizar al huésped invitándolo a contribuir con sus acciones en la reducción de consumo de productos y recursos naturales. Se estima que el programa significa un ahorro por concepto de lavandería del 60% en habitaciones ocupadas, que se traduce en menor consumo de agua.

Principio 7.

GESTIÓN DE DESECHOS

GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS

Grupo Palace Resorts cuenta con planes de manejo por propiedad donde busca minimizar la generación y maximizar la valorización de residuos sólidos urbanos, residuos de manejo especial y residuos peligrosos; con descripción gráfica de los puntos de generación de residuos y manejo actual por área: administrativas, habitaciones, restaurantes y bares, mantenimiento, áreas públicas y servicios adicionales.



Principio 8.

RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

La Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos define a un residuo como: "Material o producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido, o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que pueden ser susceptibles de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final."

Mientras que los Residuos Sólidos Urbanos son los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por esta Ley como residuos de otra índole.

La Ley para Prevención y Gestión Integral de los Residuos del Estado de Quintana Roo, establece que los residuos sólidos urbanos se clasifican en orgánicos e inorgánicos.



RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

ORGÁNICOS



RESTOS DE COMIDA



FRUTAS, VERDURAS Y SUS CÁSCARAS



RESTOS DE JARDINERÍA

INORGÁNICOS



VIDRIO



PAPEL



CARTÓN



ALUMINIO



METALES



PLÁSTICO



OTROS

GESTIÓN DE DESECHOS

MANEJO Y VENTA DE RESIDUOS RECICLABLES

La Política Manejo y venta de residuos reciclables es aplicable a todas las áreas operativas y a los departamentos de Contraloría Operativa, Ambiental, Compras y al demás personal involucrado en la recolección y venta de los residuos.

Las responsabilidades consignadas son las siguientes:

Gerente de Departamento Hotel

- Supervisar el cumplimiento del Plan de Manejo de residuos sólidos y manejo especial.
- Supervisar la correcta recolección y clasificación de los residuos.

Gerente de Operaciones

- Supervisar el cumplimiento del Plan de Manejo de residuos sólidos y manejo especial
- Autorizar el pase de salida del proveedor.

Jefe o Gerente de Compras

- Seleccionar al proveedor.
- Actualizar la lista de precios para la venta de residuos y notificar al personal involucrado.

Director de Compras o Gerente General

- Autorizar al proveedor seleccionado.

Gerente Ambiental

- Elaborar el Plan de Manejo de residuos sólidos y manejo especial.
- Verificar que los proveedores cuenten con los registros y permisos correspondientes.

Receptor de Mercancías | Contraloría Operativa

- Coordinar con el proveedor la recolección de los residuos.
- Verificar peso, cantidad e importe de venta de los de residuos entregados al proveedor.
- Elaborar el pase de salida de los residuos entregados al proveedor.
- Registrar la información de la venta de los residuos.

Analista de Costos | Contraloría Operativa

- Consolidar la información de la venta de los residuos.

Agente de Seguridad

- Validar el peso y cantidad de residuos de los residuos entregados al proveedor.

Gerente de Jurídico

- Revisar y aprobar los Contratos efectuados con proveedores.

Cajero General

- Recibir el pago del proveedor y depositarlo en la cuenta correspondiente.



RECICLAJE DE VIDRIO

En el año 2006 Grupo Palace Resorts firmó un convenio con la empresa VITRO para efectuar el reciclaje de vidrio, estableciendo con ello un precedente en el Estado de Quintana Roo. El proceso interno de separación de vidrio es intenso e inicia desde los bares y restaurantes, donde cada colaborador involucrado, tiene que realizar la separación de las botellas de vidrio por color: verde, ámbar y transparente. Una vez seleccionadas las botellas por el color correspondiente, son enviadas, usando un transporte interno, a las instalaciones del Centro de Servicios y Distribución Grupo Palace Resorts, en donde se cuenta con un equipo de triturado operado por personal de Fundación Palace, quienes convierten las botellas de "cullet", que así se denomina el vidrio molido o residual utilizado para volver a fundir y volver a hacer envases.

Cabe mencionar que desde su firma, se han enviado a la planta procesadora de VITRO, que se encuentra ubicada en el estado de México, en promedio 300 toneladas por año de vidrio molido. Esta cantidad de residuos enviados a reciclaje no formarán parte de los rellenos sanitarios o basureros municipales, además de fomentar la cultura ambiental en los colaboradores de Grupo Palace Resorts.

Trituradora de Vidrio, Grupo Palace Resorts.



Principio 8.

GESTIÓN DE DESECHOS

RECICLAJE PLÁSTICO (PET Y PEAD)

Como parte del Programa de Manejo Adecuado de residuos con el que cuenta Grupo Palace Resorts, se separan los distintos tipos de plástico desde la fuente de generación, promoviendo así la cultura del reciclaje y disminuyendo, con esta acción, la cantidad de envases enviados a los basureros. Para ello, se exhorta a los colaboradores a separar adecuadamente los envases de PET (tipo 1) y PEAD (tipo 2), además de acopiarse PVC (tuberías de plástico), polietileno y playo (utilizado para envolver mercancías).

En cada una de las fases hoteleras se cuenta con espacios destinados al acopio de estos materiales que son enviados a reciclaje, a través de proveedores autorizados por la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente del Estado de Quintana Roo. Durante el año 2017, Moon Palace Golf & Spa Resort se envió 127 toneladas de plástico a reciclaje.



Principio 8.

RECICLAJE DE CARTÓN O PAPEL USADO

Las áreas de trabajo de los Resorts disponen de espacios donde se separan el papel y el cartón usado para su envío a reciclaje. Asimismo, los colaboradores contribuyen transportando estos materiales desde sus hogares y, de esta manera, ayudan a disminuir los volúmenes enviados al basurero municipal.

Por norma interna, el papel bond debe utilizarse por ambos lados y el cartón debe desecharse limpio y seco. Durante el año 2017, fueron enviadas a reciclaje 535 toneladas de cartón.



Principio 8.

RECICLAJE DE ALUMINIO

Como parte del Programa de Manejo Adecuado de Residuos con el que cuenta Palace Resorts, se separan los distintos tipos de metales que se pueden generar en el Resort, incluyendo aquellos provenientes de las áreas de mantenimiento y remodelación de infraestructuras.

En el área operativa, destaca la separación de latas de aluminio, para el cual se cuenta con centros de acopio en cada una de las fases del Hotel. Las latas de aluminio y los diferentes metales son retirados de la propiedad por parte de una empresa autorizada por la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente del estado de Quintana Roo.

En el año 2017, los datos acumulados de metales ferrosos, no ferrosos y aluminio enviados a reciclaje por parte de Grupo Palace Resorts fueron de 260 toneladas de chatarra y 33 toneladas de aluminio.



DESCUBRE MÁS..

Todos los recursos económicos que se obtienen por esta vía se destinan a la Fundación Palace que cuenta con 5 Comités de Apoyo: Salud, Educación, Bienestar, Sueños y Ecología. En 2017, las acciones de reciclaje efectuadas lograron acopiar 1,179 toneladas de residuos inorgánicos, con lo cual se evitó su envío a rellenos sanitarios o tiraderos a cielo abierto y por esta cantidad de residuos, la Fundación Palace Resorts obtuvo una cantidad aproximada a los \$3,0000.00.

GESTIÓN DE DESECHOS

MÉTODOS TECNOLÓGICOS

Con el objetivo de optimizar y cuidar el medio ambiente, Grupo Palace Resorts utiliza plataformas virtuales que permiten a los colaboradores de operación como: camaristas, mantenimiento, AyB (room service), operadora de teléfonos, mayordomos, relaciones públicas y recepción, tener resultados más favorables reduciendo el uso de papel al obtener bitácoras de operación de forma digital. Reduciendo un promedio de 112,845 impresiones al año.

App Palace

Grupo Palace comprometido con sus huéspedes busca innovar los procedimientos tradicionales a procedimientos tecnológicos optimizando procesos y así, contribuyendo en el cuidado del medio ambiente reduciendo más de 780,000 hojas de papel generando un ahorro de 343,000 pesos anuales.



DESCUBRE MÁS..

El Club Vacacional de Grupo Palace Resorts, Palace Elite, está comprometido con el entorno utilizando prácticas ecológicas. Dentro de sus procedimientos de operación hacen uso de plataformas digitales para la reducción de impresión de papel concepto denominado "paperless" donde lo comparten con todos los miembros del grupo.

Principio 9.

GESTIÓN DE DESECHOS



Lombricomposta.



Biorreactor, Grupo Palace Resorts.

RESIDUOS ORGÁNICOS

En Moon Palace Golf & Spa Resort se generan de 4 a 5 toneladas diarias de residuos orgánicos los cuales son enviados a la planta de lombricomposta de Grupo Palace Resorts, que tiene la capacidad instalada para procesar 2,000 toneladas de residuos orgánicos al año, para obtener 1250m³ de humus de lombriz.

El proceso de producción dura doce semanas y funciona de la siguiente manera: En primer término se transportan los residuos orgánicos desde el hotel hasta la planta de composta en un camión que llega a una rampa elevada, la cual desemboca en un mezclador donde se deposita el material.

Dicho mezclador revuelve los residuos basándose en una receta que incluye residuos de cocina, poda de jardinería y estiércol. A continuación, se deposita en una banda que lleva la mezcla a un biorreactor de 12 m. de longitud, cuya función es acelerar el proceso de compostaje, este proceso, denominado pre-composteo, tiene una duración de tres a cinco días. De esta forma, el material es transformado en una pasta semi-seca que se transporta a un invernadero. En el cual están instaladas seis camas de lombrices de la especie *Eisenia foetida*, que se comerán la pasta o precomposta para terminar el proceso de compostaje. La composta será retirada al término del proceso donde se obtendrá un producto útil y valioso por su calidad orgánica

que será empleado en las actividades de jardinería, mantenimiento de áreas verdes y producción de plantas de ornato.

Con lo anterior se logrará un enorme beneficio ambiental al evitar el depósito de hasta 2,000 toneladas de residuos orgánicos en el relleno sanitario y se considera un proceso limpio pues se evita la emisión de gases efecto invernadero (GEI) como el metano, sumando esta acción a la estrategia de atención al cambio climático por parte de Grupo Palace Resorts.

Durante el 2017, se procesaron un total de 460 toneladas de residuos orgánicos, generando 158 toneladas de sustrato útil (pre-composta) y 241 toneladas de lombricomposta.

Principio 9.

GESTIÓN DE DESECHOS

RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL

Los residuos de manejo especial son desechos generados en los procesos productivos, que no reúnen las características para ser considerados como peligrosos ni como RSU. Su manejo y control es competencia de las autoridades estatales.

Los siguientes RME serán considerados para recolección, reciclaje y/o venta por todas las áreas operativas de cada unidad de negocio:

- Aceite vegetal (aceite quemado, biodiesel, excepto trampas de grasa)
- Llantas
- Residuos electrónicos (televisores, agendas electrónicas, impresoras, copiadoras, equipos de telecomunicaciones, etc.)



Principio 8.

RESIDUOS ELECTRÓNICOS

A partir de diciembre de 2012 se instituyeron dos vías por las que el Grupo Palace Resorts dispone de ellos: la primera es entregarlos mensualmente al centro de acopio que coloca la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente en un evento llamado Reciclatón y la segunda es entregarlos a una empresa autorizada por las autoridades del Estado de Quintana Roo para recuperar y acopiar dichos residuos que tiene el nombre de RELMEX.

Con lo anterior se previene la contaminación de los mantos freáticos pues los residuos electrónicos contienen variedades de metales pesados que al ser depositados inadecuadamente pueden generar altos niveles de contaminación.



Principio 8.

GESTIÓN DE DESECHOS

RECICLAJE DE ACEITE

El aceite usado en cocinas, es recolectado y almacenado en tambos para su reciclaje y siguiendo las más estrictas normas en higiene de alimentos y en cumplimiento con las normas ecológicas. Dicho aceite puede usarse en la industria minera, como biodiesel, en alimentos balanceados para animales y en jaboneras. En el caso de Palace Resorts, el aceite es retirado por una empresa local autorizada llamada SONNE que lo destina para alimentos de animales.

En Palace Resorts se realiza la conversión de aceite vegetal usado proveniente de cocinas en biodiesel, para el uso en tractores

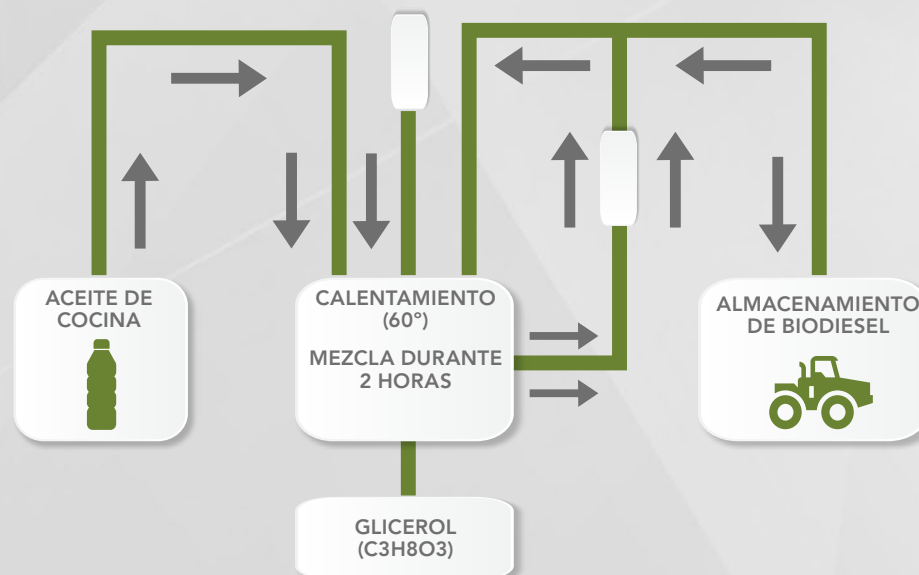
de limpieza de playa. Esta acción tiene dos efectos inmediatos, por una parte, se evita completamente la posibilidad de que el aceite usado pueda ser inadecuadamente dispuesto y posible contaminación del manto freático y por otra parte, se sustituye el uso de diesel fósil, por un biocombustible, cuya característica principal es la minimización de gases efecto invernadero. Se tiene una tasa anual de uso de aceite vegetal usado de 3,600 litros, que se convierten en una tasa de 90% en biodiesel.

Durante el año 2017 se enviaron a reciclaje 29 toneladas de aceite quemado, proveniente de los diferentes Resorts.

Máquina de Biodiesel, Grupo Palace Resorts.



PROCEDIMIENTO BODIESEL



Principio 8.

PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

Grupo Palace Resorts y en particular Moon Palace Golf & Spa Resorts, cuenta con estándares que se pueden cuantificar y medir a través de indicadores que son auditados internamente de manera periódica, lo que permiten un control estadístico y visualizar las áreas de oportunidad, el modelo es flexible y permite implementar buenas prácticas en las áreas de oportunidad detectadas, obteniendo un ahorro en la disposición final de los RP'S y disminuyendo los impactos ambientales que estos pudieran ocasionar en los siguientes rubros: suelo, subsuelo, agua, aire, salud y del mismo modo en el rubro económico.

El plan de manejo de residuos peligrosos es integral, flexible bajo principios de mejora continua, con el fin de disminuir los volúmenes generados en la actualidad y reduciendo los costos de operación del conjunto de estas actividades, evitando la contaminación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) como son los Plásticos Pet y PHD, aplicando las buenas prácticas en el trabajo y en el servicio, evitando la dispersión de los contaminantes al ambiente, al suelo, subsuelo, agua, aire, etc., creando una cultura de "Aseguramiento del Buen Manejo de los RP'S", cumpliendo al 100 % la Normativa Ambiental y Legal en Materia de Residuos Peligrosos.

Grupo Palace Resorts genera aquellos que son corrosivos, tóxicos, inflamables y biológico infecciosos, estos últimos en las áreas de consultorio médico. Con base en un procedimiento interno, en el que participan todos los departamentos involucrados, como es cocina, áreas públicas, mantenimiento, seguridad, costos, capacitación, etc., se determina la manera adecuada de separación de los residuos peligrosos y lograr que sean retirados de la propiedad por una empresa especializada en este tema quién dará el destino final a los residuos. De esta manera, se logra que los residuos peligrosos, como envases y textiles impregnados; baterías alcalinas; y lámparas fluorescentes de vapor de mercurio, sean dispuestos adecuadamente, evitando la contaminación del entorno.

NOM-005-STPS-1998 / NOM-052-SEMARNAT-2005 / NOM-054-SEMANART-1993.



SUSTANCIAS QUÍMICAS

Los productos químicos, además de contener riesgos por sí mismos, son capaces de dar lugar a reacciones peligrosas en contacto con otros ya sea por causas diversas como derrames, fugas o roturas de envases. Por tanto, Grupo Palace Resorts cuenta con un procedimiento específico para el manejo adecuado de las sustancias químicas en las operaciones diarias de la empresa, entre cuyos objetivos se encuentra la prevención de la salud de las personas, las instalaciones y/o el medio ambiente.

Los puntos clave del procedimientos son: Identificación de las áreas designadas para almacenamiento de sustancias químicas; identificación de los recipientes que contienen las sustancias; rombos de seguridad con sus respectivos grados de riesgo, transportación y la presencia en todos los almacenes de las Hojas de Seguridad que permitan, al colaborador, reconocer las medidas precautorias que debe tomar al manejar cada sustancia.

Toda la información pertinente a este tema es proporcionada a los colaboradores en diversos cursos específicos de manejo de sustancias químicas a través de Calidad y Desarrollo, de forma trimestral y semestral dependiendo el requerimiento se realizan capacitaciones en el cumplimiento con la NOM-018-STPS-2000 "Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo".

Todos los proveedores relacionados con el uso de sustancias químicas o de situaciones que puedan tener un impacto directo al ambiente o huéspedes de los Resorts, deberán ser validados previamente con el departamento de Administración de Riesgos, con la finalidad de verificar que el posible proveedor cumpla con las condiciones ambientales, de seguridad y cobertura de seguros requeridas para proporcionar algún producto o servicio a los centros de negocio del Grupo Palace Resorts.



Principio 8.

SUSTANCIAS QUÍMICAS

CLASIFICACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

En Grupo Palace Resorts los productos se clasifican conforme a al pH (potencial de Hidrogeno), el pH es una medida de acidez o alcalinidad de una disolución, indica la concentración de iones hidrogeno presentes en determinadas sustancias alcalinas o corrosivas. Gerencia Ambiental audita trimestralmente el correcto manejo de las sustancias químicas cumpliendo con las siguientes normas oficiales mexicanas: NOM-018-STPS-2000 / NOM-018-STPS-2015 / NOM-017-STPS-2008 / NOM-005-STPS-1998.



Principio 7.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Dentro de los lineamientos en política de compras se realiza la correcta selección de Proveedores relacionados al uso de sustancias químicas de la siguiente manera:

Todos los proveedores relacionados con el uso de sustancias químicas o de situaciones que puedan tener un impacto directo al ambiente o huéspedes de los Resorts, deberán ser validados previamente con el departamento de Administración de Riesgos, con la finalidad de verificar que el posible proveedor cumpla con las condiciones ambientales, de seguridad y cobertura de seguros requeridas para proporcionar algún producto o servicio a los centros de negocio del Grupo.



Principio 8.

TRANSPORTE DE RESIDUOS

Grupo Palace Resorts utiliza contratistas con licencia para el transporte, reciclaje, tratamiento y disposición de residuos peligrosos solicitando a los contratistas de manifiestos de recolecta y transporte. El receptor de mercancías deberá registrar en el Formato "Venta equipo, muebles de baja y chatarra" la información de los residuos que se entreguen en venta, el cual deberá estar firmado por la empresa que recibe los residuos, el agente de seguridad y el receptor. Los proveedores que realicen la recolección de residuos deberán contar con un "Pase de Salida" realizado a través del Portal Web del Grupo en donde se indica: Nombre de la empresa recicladora persona que realiza el retiro, placas del vehículo, fecha, tipo de residuo retirado ,cantidad retirada ,importe de la venta, firmas de conformidad y sello de pagado caja general.



SUSTANCIAS QUÍMICAS

CAPACITACIONES EN SEGURIDAD MEDIOAMBIENTAL

Gerencia Ambiental junto a Calidad y Desarrollo busca concientizar al personal sobre la necesidad y obligación de cuidar los recursos naturales coordinando cursos en materia ambiental.

CAPACITACIONES SEGURIDAD MEDIO AMBIENTE					TIEMPO
	STEWARDS	MANTENIMIENTO	COCINA	SEGURIDAD	
RECICLADO DE ACEITE QUEMADO					ANUAL
	TODO EL PERSONAL				
MANEJO DE SÓLIDOS DE RESIDUOS PELIGROSOS					TRIMESTRAL
	MANTENIMIENTO				
MANEJO DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS					ANUAL
	TODO EL PERSONAL				
EDUCACIÓN AMBIENTAL					SEMESTRAL
	GERENTE AMBIENTAL				
LOMBRICOMPOSTA					ANUAL

Fuente: Plan Anual Capacitación 2017 Calidad y Desarrollo.



ÁREA NATURAL PROTEGIDA

El Complejo Moon Palace Cancun se localiza inmerso en un área de 544 hectáreas de selva mediana caducifolia y áreas de humedales. Su infraestructura turística se compone de 3,302 habitaciones, 72 Villas en operación, 27 hoyos de Campo de Golf y Centro de Convenciones, del total de terreno mencionado, 448 hectáreas, que equivalen al 88%, se mantienen como zonas que conservan sus características naturales. De dichas hectáreas, 315 son destinadas como Área Natural Protegida.

En esta área los ecosistemas tienen un gran valor paisajístico y con la certificación se genera un corredor biológico con el Área

de Protección de Flora y Fauna Manglares de Nichupté. La zona de manglar que se ubica en la Reserva Privada Moon Palace, constituye uno de los principales aportes de nutrientes para los primeros eslabones de la cadena trófica, contribuyen a la formación de suelo y brindan estabilidad al sustrato, dotan de refugio, sitios de alimentación y reproducción para la fauna de la zona y actúan como un gran sistema encargado del almacenamiento de carbono atmosférico. La selva baja, al igual que el manglar, interviene en la captación de carbono y funciona como hábitat para especies que se encuentran categorizadas en riesgo por la NOM-059-SEMARNAT-2010. La certificación del Área Natural Protegida fue avalada por la Comisión Nacional de Áreas Naturales

Protegidas (CONANP) en 2013 y se desarrolla un proyecto de planeación de los estudios biológicos a ejecutar en el área bajo el marco de la estrategia de acciones ambientales de cambio climático.

Entre los servicios ambientales que proporcionan las zonas naturales, podemos encontrar la captura de CO₂, la regulación del clima, la recarga del manto acuífero, hábitat de fauna y banco de germoplasma. Su importancia es vital, toda vez que en las porciones de sustrato, parte leñosa y follaje, se alberga una gran cantidad de carbono almacenado, que representa un banco que de manera natural se encuentra almacenado, sin ser liberado a la atmósfera, donde se convertiría en gas efecto invernadero.

Principio 8.

TOTAL DE HECTÁREAS PROTEGIDAS, GRUPO PALACE RESORTS





MANEJO INTEGRAL DE LA ZONA COSTERA

La franja costera con la cual colindan los hoteles de Grupo Palace Resorts representa un activo ecológico de incalculable valor. Los requerimientos de la operación hotelera, las demandas del turismo y los procesos ambientales naturales modifican sus características generando la necesidad de mantener el atractivo visual del paisaje en óptimas condiciones sin generar detrimento a su dinámica hidrológica ni contaminación

que afecte la biota marina. 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.

Los componentes principales del sistema de manejo integral de la zona costera son los siguientes:

- Barrido de los pastos marinos que son acarreados por las corrientes hasta la orilla,

esta actividad se realiza con maquinaria especializada, la cual funciona con el biodiesel generado gracias al reciclaje de los aceites de cocina.

- Recuperación de arena mediante un sistema de cribado y su posterior reintroducción a la playa ayuda a frenar los efectos erosivos.
- Reintroducción en la zona de arena de especies vegetales nativas, como *Ipomoea pes-caprae* y otros elementos comunes del matorral costero, apoyará en la estabilización de la zona de arena, contribuyendo también a mitigar los efectos erosivos.

TABLA SARGAZO



SARGAZO

CONCEPTO	(m ³) 2015	(m ³) 2016	(m ³) 2017
SARGAZO RETIRADO	43,516	29,336	49,669
CRIBADO Y REGRESADO	5,296	2,135	1,829
CENTRO DE ACOPIO	38,220	27,201	47,870

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

PROTECCIÓN DE ESPECIES EN ESTATUS CRÍTICO

La zona natural que rodea el complejo Moon Palace Cancun posee una amplia diversidad biológica basada en la permanencia de las zonas de selva, humedales y duna costera. Algunas especies de palmas características son endémicas del Estado de Quintana Roo y se encuentran protegidas por la legislación ambiental mexicana. Estas palmas han logrado reproducirse en el Vivero ubicado dentro del Moon Palace y con ellas se han restaurado algunas partes de selva. Bajo las categorías de especies amenazadas, podemos encontrar a la palma chit (*Thrinax radiata*), la palma nakax (*Coccothrinax readii*) y la palma kuka (*Pseudophoenix sargentii*). Igualmente importantes son las extensas zonas de humedales formadas por mangle botoncillo y mangle rojo, que también han sido reproducidos y utilizados para reponer la vegetación en algunas áreas. Aunado a lo anterior, en las zonas de selva se encuentran elementos como el chicozapote (*Manilkara zapota*), el chechen (*Metopium brownei*), el chacá (*Bursera simaruba*) y el guayacán (*Guaicum sanctum*), todos ellos poseedores de maderas con características para diferentes posibilidades de uso.



Principio 7.

MANEJO DE FLUJO HIDRÁULICO PARA PROTECCIÓN DE HUMEDALES

El complejo Moon Palace Cancun se encuentra rodeado por extensas áreas de humedales y manglares reconocidas como áreas de protección y reproducción de diversos organismos acuáticos y semiacuáticos. Para garantizar su continuidad y el flujo hidrológico superficial, a lo largo de la propiedad se cuenta con pasos hidráulicos que permiten el flujo laminar del agua. Los pasos hidráulicos consisten en tuberías de 36 pulgadas de diámetro colocadas bajo las vialidades, donde frecuentemente pueden observarse cocodrilos de pantano que han tomado sus entradas como áreas de descanso. Los sistemas hidráulicos de captación y descarga de aguas pluviales están debidamente direccionado a pozos de absorción los cuales reciben un mantenimiento periódico, estos pozos cuentan con areneros mismos que captan residuos sólidos que pudieran ser arrastrados en temporada de lluvias.



Principio 7.

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS EN JARDINES Y CAMPO DE GOLF

Como parte del control de plagas, que se efectúa en el marco de un manejo integral que busca eliminar del proceso aquellos agentes que pudieran resultar tóxicos, en labores de jardinería de todos los Resorts del Grupo y en el mantenimiento del Campo de Golf dentro del complejo Moon Palace Cancun específicamente en el green, se utilizan, en un 40%, fertilizantes orgánicos o biológicos fácilmente biodegradables. Actualmente, la planta de lombricomposta también brinda la posibilidad de contar con un fertilizante orgánico generado a partir del hidrolizado de humus de lombriz, mejor conocido como té de composta. Se cuenta con una capacidad instalada para la generación de 6,000 litros de fertilizante foliar líquido por semana.



Principio 8.

VIVERO DE VEGETACIÓN NATIVA

En el año de 1996 se construyó un vivero en la fase Nizuc de Moon Palace Golf & Spa Resorts con vegetación nativa. En él se han mantenido, desde sus inicios, las plantas rescatadas antes de la construcción de cualquier tipo de infraestructura hotelera para ser posteriormente utilizadas en los procesos de reforestación que ha efectuado Palace Resorts. Se verifica la realización de labores de reproducción de 14 especies vegetales nativas de la zona de Quintana Roo provenientes de duna costera, selva mediana y humedales, todo con el fin de garantizar la continuidad del vivero.

Es importante mencionar que el vivero se ha registrado ante la SEMARNAT como Unidad de Manejo Ambiental (UMA) a partir de enero de 2013 con el objetivo de realizar actividades de conservación, protección, propagación, educación ambiental, restauración, reforestación y aprovechamiento extractivo de especies, así como para la reproducción de las especies guayacán (*Guaicum sanctum*), palma chit (*Thrinax radiata*), palma kuká (*Pseudophoenix sargentii*), palma real cubana (*Roystonea regia*), mangle botoncillo (*Conocarpus erectus* Sin. *Conocarpus erecta*) y soyate despeinada (*Beaucarnea pliabilis*) con el número de registro MX/VIV-CO-353-QROO/12.



Vivero, Grupo Palace Resorts.

Principio 8.

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

VIVERO DE VEGETACIÓN ORNAMENTAL

Las especies de vegetación ornamental que se encuentran en el complejo Moon Palace Cancun, son reproducidas en su totalidad en el vivero localizado en la fase Nizuc. Actualmente, se reproducen más de 7,000 plantas al mes y se envían a las propiedades de Grupo Palace Resorts ubicadas en el Estado de Quintana Roo. Dicha vegetación, bajo condiciones normales de operación, es suficiente para abastecer a todos los hoteles. En caso de remodelación, se recurre a la compra.

A pesar de componerse de especies exóticas, la vegetación ornamental ha sido muy tratada a nivel comercial y, aunque existe un riesgo con su introducción, las plantas pueden ser consideradas domésticas, disminuyendo con ello la probabilidad de que traigan algún tipo de plaga que pueda afectar gravemente a las nativas. El riesgo estaría en la introducción de especies que invaden otras áreas tales como el eucalipto, el almendro y el ficus. Durante el 2017 se enviaron a las propiedades de Grupo Palace Resorts 120,000 plantas.

Vivero, Grupo Palace Resorts.



NOM-059-SEMARNAT-2010, Protección ambiental-Especies nativas de México de flora y fauna silvestres / Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio/ Lista de especies en riesgo.

Principio 7.



MUROS VERDES

Con el objetivo de generar una arquitectura verde dentro del complejo Moon Palace Cancun, se está llevando a cabo la instalación de muros verdes, cuyas plantas sembradas tienen una duración aproximada de un año antes de ser reemplazadas. Actualmente se han colocado dos muros en la entrada de Sunrise y dos en fase Nizuc.

Su proceso de funcionamiento es el siguiente: se coloca un bastidor de aluminio en el muro y se cubre con una membrana, semejante a una alfombra o geo-textil, que tiene cierta resistencia. Se hacen hoyos a la membrana y se coloca la planta entre la estructura y la alfombra. Debajo del muro hay una canaleta a la cual se le pone agua y fertilizante en pastillas efervescentes. Debido a que el agua se reutiliza, únicamente se vuelve a llenar por razones de evaporación. En la parte superior, se coloca un tubo perforado que, al encenderse el mecanismo cada 3 horas, gotea y humedece la alfombra durante 5 minutos, lo que hace que las raíces se adhieran a la misma y obtengan de esa manera los nutrientes.



Principio 7.

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE FAUNA SILVESTRE

Grupo Palace Resorts cuenta con un programa de monitoreo de fauna silvestre mediante la observación directa y uso de trampas cámara, registrando 177 especies de las cuales 29 son reptiles, 4 anfibios, 129 aves y 15 especies de mamíferos, estos registros dependen de las propiedades que cuentan con áreas de conservación principalmente.

Acorde a la normatividad ambiental, del registro total, 24 de las especies reconocidas se encuentran catalogadas como especies sujetas a protección especial, 11 como especies amenazadas y se destaca la presencia de 8 especies en peligro de extinción, a mencionar: el oso hormiguero (*Tamandua mexicana*), el tigrillo (*Leopardus wiedii*), el ocelote (*Leopardus pardalis*), el mono araña (*Ateles geoffroyi*), el chorlo (*Charadrius alexandrinus*); y las tortugas marinas como la totuga blanca (*Chelonia mydas*), caguama (*Caretta caretta*) y carey (*Eretmochelys imbricata*).

La atención a contingencias, señalización preventiva, condiciones y operatividad relacionadas a fauna dependerá de aquellas propiedades de Grupo Palace Resorts que cuenten con áreas de vegetación colindante o áreas de conservación. Las contingencias faunísticas se atienden dependiendo del riesgo que pudiera presentarse al animal, huésped y colaborador, canalizado al departamento de seguridad y gerencia ambiental, este último cuenta con biólogos y un médico veterinario para la atención, y el aviso correspondiente a la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

Pavo o Guajolote ocelado, *Meleagris ocellata*
Especie Amenazada (NOM 059 SEMARNAT).



BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE FAUNA SILVESTRE



Culebra cordelilla yucateca, *Imantodes tenuissimus*
Especie Sujeta a Protección Especial (NOM 059 SEMARNAT).



Tortuga mojina de monte, *Rhynoclemmys areolata*
Especie Amenazada (NOM 059 SEMARNAT).



Mono araña, *Ateles geoffroyi*
Especie en peligro de Extinción (Nom 059 SEMARNAT).



Garza tigre mexicana, *Trigrisoma mexicanum*
Especie sujeta a protección especial.



Aguililla caminera, *Rupornis magnirostris*.



Rana arborícola lechosa, *Trachycephalus typhonius*.

MONITOREO DE POBLACIONES DE COCODRILO DE PANTANO

Las amplias zonas de humedales con las que cuenta el complejo Moon Palace Cancun sirven como hábitat para poblaciones de cocodrilos de pantano (*Crocodylus moreletii*) que suelen asolearse en los claros de la vegetación, lo cual es un reflejo claro del estado que guardan los ecosistemas naturales del área.

Éstos reptiles no representan riesgo alguno para los visitantes y, por otro lado, se cuenta con personal especializado y capacitado para salvaguardar la integridad de los animales.

En el año 2012, el monitoreo culminó con una tesis titulada "Conocimiento de la anidación, reproducción y estado poblacional del cocodrilo de pantano (*Crocodylus moreletii*) para proponer alternativas de manejo en el complejo Moon Palace Cancun" realizada por un estudiante de la Facultad de Ciencias Biológicas de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.



Cocodrilo de pantano, *Crocodylus moreletii*
Especie Sujeta a Protección Especial (NOM 059 SEMARNAT).

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

REINTRODUCCIÓN EN ÁREAS NATURALES DE VENADO COLA BLANCA

Como resultado de los trabajos de reproducción de especies de fauna silvestre que se llevaron a cabo. En el año 2006, se elaboró un programa para realizar la reintroducción de ejemplares de venado cola blanca (*Odocoileus virginianus*) nacidos en cautiverio y liberarlos en las áreas naturales que forman parte de complejo Moon Palace Cancun.

Dicho año fueron liberados 30 ejemplares adultos que se marcaron con un arete amarillo para monitorear su actividad y distinguirlos del resto como ejemplares reintroducidos a las áreas naturales en un esfuerzo realizado en conjunto con la Unidad de Manejo y Conservación de la Vida Silvestre.



Venado Cola Blanca,
Odocoileus virginianus ssp. *yucatanensis*

Principio 8.

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

Fundación Palace I.A.P a través de una alianza con Fomento Ecológico Banamex busca contribuir al restablecimiento de las poblaciones de tortugas marinas en el estado de Quintana Roo y garantizar la permanencia de estas especies en su área de influencia. Grupo Palace Resorts cuenta con dos campamentos tortugueros el primero está situado entre Punta Cancún y Punta Nizuc en el municipio de Benito Juárez con un área de protección de 301.462 metros, el segundo está ubicado al Sur de la Zona Hotelera de Cancún colindando al este con el Parque Nacional Arrecifes de Puerto Morelos con un área protegida de 9 km, el comité ambiental de Fundación Palace I.A.P realiza recorridos diurnos durante los meses de Abril a Mayo y nocturnos de Junio a Octubre.

Desde hace 12 años se realiza registro y avistamiento de cuatro especies de tortugas marinas:

ESPECIES	NIDOS	HUEVOS	CRÍAS LIBERADAS
TORTUGA BLANCA <i>Chelonia mydas</i>	17,279	1,954,070	1,498,727 Especie en peligro de extinción
TORTUGA CAGUAMA <i>Carreta carreta</i>	580	30,752	48,649 Especie en peligro de extinción
TORTUGA CAREY <i>Eretmochely imbricata</i>	38	1,163	3,400 Especie en peligro de extinción
TORTUGA LAÚD <i>Dermochelys coriacea</i>	3	205	79 Especie en peligro de extinción

SGPA/DGVS/12753/16 - SGPA/DGVS/12752/16



Tortuga Blanca, *Chelonia mydas*
Especie en peligro de extinción (NOM 059 SEMARNAT).



Nido de tortuga marina.

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS



BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

PATRULLAJE Y LIBERACIÓN DE CRÍAS DE TORTUGAS MARINAS

La liberación de tortugas es un evento compartido con los huéspedes, colaboradores y sus familias, visitantes de distintas asociaciones, iglesias y colegios, que se realiza en grupos no mayores a 30 personas y una vez transcurrido el período de incubación de los huevos de tortuga marina, que va de los 50 a los 60 días. Para ello, se espera la eclosión de los huevos y, por la tarde del mismo día, se realiza la liberación de las crías.

Se calcula que de cada 1,000 tortugas marinas que llegan al mar, solamente una de ellas completa su ciclo de vida hasta la etapa adulta, de este hecho se desprende la importancia de proteger dichas especies.

Cabe mencionar que la participación ha ido incrementándose conforme pasan los años y por temporada asisten cerca de 14,000 huéspedes, colaboradores y sus familiares.



DESCUBRE MÁS..

Durante el 2017 se realizaron 111 eventos de liberación de tortugas marinas, ayudando a llegar al mar a más de 25, 400 crías.



Liberación de Tortugas.



Principio 8.

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

FOTO IDENTIFICACIÓN DE HEMBRAS DE TORTUGAS MARINAS

El estudio de "Foto identificación" inició en el año 2007 y consiste en fotografiar la cabeza de la tortuga cuando va de regreso al mar, utilizando la formación específica de sus escamas craneales como huella digital. Con esta técnica se han logrado determinar características particulares de las tortugas marinas de la zona, como por ejemplo el número de ocasiones que pueden llegar a desovar, la cantidad máxima de huevos que pueden depositar y el tiempo entre anidación y anidación.

De esta forma, se tienen registros que indican que una tortuga puede salir a desovar en promedio entre 3 y 7 veces por temporada y se han registrado de 200 a 300 tortugas hembras diferentes por cada 1,000 nidos. En una ocasión se tuvo una tortuga que desovó siete veces en una misma temporada con un intervalo de 11 días entre una y otra vez. Las fotografías se encuentran almacenadas en una base de datos denominada Catálogo Fotográfico, a través del cual se comparan las fotos entre los distintos años: A 11 años de investigación se han registrado 17, 342 eventos (nidos + arqueos + intentos), 6, 624 fotografías capturadas y mediante la comparación se tienen 762 hembras identificadas.

TELEMETRÍA DE TORTUGAS MARINAS

El Proyecto de Telemetría tiene como objetivo dar seguimiento a las rutas migratorias de las tortugas a las cuales se les coloca el dispositivo satelital por un periodo de 06 meses. La colocación de dicho dispositivo se ha llevado a cabo en cuatro ejemplares de tortuga blanca (*Chelonia mydas*). Con la telemetría se observa la amplitud de las rutas de migración de estos ejemplares de tortugas marinas. Se ha logrado el reporte de una tortuga que se internó en el Mar Caribe llegando hasta el frente de las costas de Cayo Culebras en Quintana Roo y el otro ejemplar mantuvo una trayectoria hacia el norte, ubicándose su posición final cerca de la isla de Holbox. El programa logró ubicar a la tortuga con nombre Aák en Cayos Mizquito, Nicaragua.

Tortuga Blanca, *Chelonia mydas*
Especie en peligro de extinción (NOM 059 SEMARNAT).



Principio 8.

Tortuga Laúd, *Dermochelys coriacea*
Especie en peligro de extinción (NOM 059 SEMARNAT)



Principio 8.

BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

CONTROL POBLACIONAL DE COATÍES

En el campo de golf del complejo hotelero Moon Palace se observa una reducción considerable de la vegetación a pequeñas islas; esto pudo provocar el desplazamiento de especies como el puma (*Puma concolor*) y el jaguar (*Panthera onca*) que son los depredadores naturales del Coatí.

Debido a la ausencia de estos cazadores es de esperar un incremento considerable de individuos cada año principalmente entre los meses de Octubre y Diciembre que es la época en que las crías, que nacieron en los meses de Mayo y Junio, se incorporan por primera vez a las manadas; este aumento está relacionado con diferentes problemas como son: Saqueo de basureros por parte de los individuos, intromisión en las estaciones de alimentos y bebidas (Palapas) y la intromisión a los carritos de golf para obtención de alimentos.

Anuncios de Advertencia

Se han colocado advertencias en inglés dentro de los carritos y en las estaciones de comida advirtiendo a los golfistas que está prohibido alimentar a los Coatíes y

previniendo a los jugadores de resguardar sus pertenencias en las bolsas de golf; así también se cuenta con el apoyo de los meseros en las palapas quienes brindan información a los huéspedes y jugadores la importancia de acatar las recomendaciones de estos anuncios.

Censo y marcaje de Coatíes

Para tener un control eficaz de la población de Coatíes en el campo de golf, es necesario realizar un censo anual para tener en cuenta la cantidad real de estos individuos, el censo se realizará en la época de mayor abundancia de individuos que es en los meses de Octubre a Diciembre y deberá estar apoyado por el marcaje de los individuos para tener en cuenta el número real de hembras y machos sexualmente maduros y proyectar a futuro la cantidad de crías que serán potencialmente reproductivas en dos y tres años. Teniendo esta información clara se puede proceder con el trampeo dirigido estacional.

Control Poblacional por Medio de Trampeo Dirigido Estacional

De acuerdo con el periodo reproductivo y el tiempo en que maduran sexualmente estos

ejemplares, se propone realizar trampeos en dos épocas del año con la finalidad de tener controlada la reproducción de esta especie.

Coatí, *Nasua narica*.



COLABORACIÓN CON SAGARPA EN EL MONITOREO DE LA PALOMILLA DEL NOPAL

La palomilla del nopal es una especie originaria de El Caribe que adquirió gusto por el nopal introducido en la zona hace unos 15 años. Tras terminarse la nopalera sembrada en dicho territorio, continuó su trayecto hacia México, el país con la mayor diversidad de cactáceas. Este organismo impacta gravemente a nuestro país debido al alto consumo de nopal que tiene la población mexicana y a la gran diversidad de especies de cactácea, inclusive micro endémicas, que se desarrollan en el territorio nacional. Como consecuencia, se emitió una alerta internacional dado que, además, la única manera de acabar con la plaga es cortando y quemando el nopal. Isla Mujeres fue uno de los casos en el que llegó a destruir nopaleras.

Actualmente, todo el litoral de Quintana Roo tiene trampas instaladas que atraen a la palomilla y la atrapa. Dentro del complejo Moon Palace Cancun, cuenta con dos trampas colocadas en el vivero por la Dirección de Sanidad Vegetal de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA). Con esta acción se apoya el monitoreo de la plaga, para evitar una posible infestación de los dos tipos de cactácea ahí reproducidos.



BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

VOLUNTARIADO

Colaboradores, familias de colaboradores, proveedores y huéspedes participan en distintas actividades durante el año de forma voluntaria ayudando a nuestra comunidad y generando acciones para mejorar nuestro medio ambiente. Actividades como: Limpieza de playas, Liberación de Tortugas, Planta de Lombricomposta y Reciclación.



Voluntariado Limpieza de Playas.



Principio 7.



ANTICORRUPCIÓN GRUPO PALACE RESORTS

CULTURA DE ANTICORRUPCIÓN

Grupo Palace Resorts estipula dentro de su Reglamento Interior del Trabajo, Código de Ética, Política Anticorrupción, Política de Sanciones Laborales, Política de Integridad Empresarial, el Decálogo de Empresa Socialmente Responsable y en su Cultura Organizacional, su posición clara en contra de la corrupción, siendo aplicable las sanciones a todas las áreas del corporativo. La empresa exige a sus miembros el comportamiento ético y el estricto apego a la ley, de esta forma alinea sus estrategias y operaciones del 10° principio del Pacto Mundial “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

REGLAMENTO INTERIOR DEL TRABAJO

La empresa declara en su Reglamento Interior del Trabajo el rechazo de cualquier práctica de corrupción en todo momento:

Los datos y referencias que proporcionen los trabajadores deberán ser verificados, quedando entendido que de comprobarse la falsedad de los mismos, no será admitido en el trabajo o si ya estuviese trabajando, le podrá ser rescindido el Contrato Individual de Trabajo, sin responsabilidad alguna para la empresa.

Será causa de rescisión del Contrato de Trabajo sin responsabilidad para la empresa, las siguientes:

- Prestar, vender, regalar o de cualquier forma disponer en beneficio propio, de personas extrañas o de otros trabajadores: el equipo, útiles, materiales, muebles o vehículos que la empresa proporciona o que están en disponibilidad de los trabajadores para el desempeño de sus labores.
- Sustraer materiales, productos u otros objetos de la empresa por cualquier causa, sin autorización previa por escrito de los jefes respectivos.
- Sustraer documentos de cualquier naturaleza, propiedad de la empresa relacionados con el trabajo que no deban salir de la misma.
- Prestar servicios de cualquier naturaleza aun a título gratuito a otra empresa que se dedique a actividades similares o que directa o indirectamente sea un factor de competencia para la misma.
- Pedir o aceptar gratificaciones por asignar habitaciones, reservaciones o servicios normales del hotel.
- Por incurrir el trabajador durante sus labores en falta de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos en contra de los jefes o de sus compañeros de trabajo.
- Por cualquiera de las causas establecidas por la Ley Federal del Trabajo vigente.
- Engañar al trabajador con certificados falsos o referencias que atribuyan al trabajador aptitudes o facultades que carezca.



DESCUBRE MÁS..

Cuando un candidato se incorpora a la empresa como colaborador, uno de los requisitos es la firma y entrega de un ejemplar del Reglamento Interior de Trabajo, obteniendo el compromiso de leer y cumplir a lo que marca la ley.



Principio 10.

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética es el conjunto de pilares con los que se identifica y compromete Grupo Palace Resorts, contemplan sus valores organizacionales para regir su conducta. Brindan la guía para ejecutar el trabajo diario y seguir una filosofía institucional. El Código de Ética es aplicable a todos los colaboradores (directores, administrativo y operativo) , prestadores de servicios, asesores, proveedores, accionistas, inversionistas y consejeros.

Principios del Código de Ética

Honestidad, integridad, lealtad, responsabilidad, respeto.

Dentro de los 12 pilares que conforman el Código de Ética de Grupo Palace Resorts los siguientes declaran el compromiso de la empresa en la lucha contra la corrupción:



Respeto por las leyes normas y reglamentos

En todas las actividades que realicemos en y en nombre de Grupo Palace Resorts, independientemente del nivel de responsabilidad que tengamos debemos observar y cumplir integra y estrictamente con las leyes reglamentos y demás disposiciones

nacionales, estatales, locales y de cada uno de los países en donde opere la organización iniciando con las leyes, reglamentos y regulaciones mexicanas, actuando éticamente en todo momento.



Información confidencial y privacidad de datos

Tenemos la obligación de mantener en secreto profesional y de resguardar de manera confidencial toda la información de la compañía. La información que se genera en Grupo Palace Resorts le pertenece, por lo que toda se deberá considerar como confidencial, hasta que el área facultada para hacerlo la difunda. Además, los datos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores se encuentran debidamente resguardados y protegidos de conformidad con las leyes aplicables en el tratamiento de este tipo de información.



Regalos y beneficios

Con el fin de mantener un trato imparcial con proveedores y clientes, todos los colaboradores de Grupo Palace Resorts tenemos prohibido recibir regalos, servicios, descuentos, viajes o similares brindados por parte de ellos. Estos deberán ser enviados como donativo en especie a la fundación, que es de todos, o bien,

a los colaboradores en reuniones mensuales o bimestrales para que sean entregados mediante rifas o sorteos. En caso de asignación al colaborador que le fue entregado; deberá ser aprobado por la dirección del área y la dirección de capital humano.



Registros financieros

Todos los que colaboramos en Grupo Palace Resorts tenemos el compromiso y la responsabilidad de actuar con integridad al momento de emitir los informes relacionados con los resultados de la operación, la actividad financiera, los recursos con los que contamos, así como cualquier informe que derive de nuestra operación de negocios, de nuestras actividades diarias, en apego a las leyes y la normatividad que nos aplica. Así como de guardar la confidencialidad en los mismos.



DESCUBRE MÁS..

Comité de Ética: Grupo Palace Resorts ha constituido el Comité de Ética como el órgano responsable de vigilar el cumplimiento del Código de Ética, su labor principal es escuchar, evaluar y resolver cualquier observación sobre posibles incumplimientos.

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

POLÍTICA INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Los colaboradores que integran Grupo Palace Resorts, deben de conducirse con integridad y transparencia en todas las relaciones y procedimientos que desarrollen, así como garantizar la aplicación de principios del más alto comportamiento ético, para evitar o denunciar cualquier acto de corrupción a través de un desempeño ejemplar.

Relaciones con instituciones de gobierno

La transparencia con que habrán de mantenerse las relaciones con las instancias y dependencias gubernamentales ha de ser siempre una característica sobresaliente de la organización y de sus colaboradores, observando al efecto lo siguiente:

- Apertura y colaboración con las autoridades competentes, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en las normativas oficiales.
- En ningún caso se ofrecerán dádivas, pagos ilegales o contribuciones especiales a funcionarios o instituciones gubernamentales.
- La empresa hace del conocimiento a las autoridades cualquier intento de corrupción

por parte de algún funcionario de gobierno, en Grupo Palace Resorts no se realizan pagos indebidos a ningún tipo de autoridad o a particulares y se abstiene de participar en cualquier tipo de actividad que pueda entenderse, tácita o expresamente, como corrupción o colusión.

Clientes

- Por la naturaleza del negocio los clientes ocasionalmente entregan algún tipo de reconocimiento como agradecimiento por el servicio recibido, cuando así suceda: Deberá estar asentado por escrito el nombre del colaborador al que desea brindar dicho reconocimiento, o dinámica de repartición. Cuando no exista una manifiesta preferencia, la forma de repartir se decidirá por la Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones.
- Se prohíbe que cualquier colaborador reciba los reconocimientos o administre recursos económicos para el pago de servicios contratados por el cliente de forma directa.
- Solamente el área de auditoría de grupos y/o contraloría del Resort, se encontrará facultada para la administración de recursos económicos relacionados con el pago de servicios.

- El colaborador se obliga a mantener en todo momento una conducta apegada a los principios de legalidad, claridad y honradez, así como a conocer y cumplir las políticas y procedimientos establecidos por Gerencia de Operaciones, Seguridad, Contraloría y Capital Humano para el efecto de lo aquí descrito.

En cualquiera de los casos el departamento de auditoría de grupos o contraloría del Resort, deberá tener conocimiento para efectos de auditoría.



DESCUBRE MÁS..

Grupo Palace Resorts informa a sus colaboradores sobre su compromiso de lucha contra la corrupción a través de su comunicación institucional la cual debe ser directa, transparente, honesta, respetuosa y de interés general, promoviendo su cultura organizacional con sus grupos de interés. El Director General reafirma en el Decálogo de Empresa Socialmente Responsable el combate interno y externo de prácticas de corrupción.

Principio 10.

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

POLÍTICA DE SANCIONES LABORALES

Establece los lineamientos para llevar a cabo la metodología aplicable en la conducta laboral del colaborador del Grupo Palace Resorts, a través de sanciones laborales. La Dirección de Capital Humano es quién define los lineamientos para la determinación de las herramientas aplicables a las sanciones laborales, los Gerentes de Capital Humano y de área gestionan el proceso y la aplicación.

No cumplir con el Código de Conducta, el Código de Ética, así como participar o intervenir en actos de corrupción es una falta grave sancionada a través de un acta administrativa la cual es utilizada para realizar investigaciones formales sobre la falta cometida, y en su caso aplicar la rescisión de contrato.



PROCEDIMIENTOS DE ANTICORRUPCIÓN

Grupo Palace Resorts realiza evaluación de riesgos en sus transacciones comerciales, países de operación y futuros clientes formalizando su manera de operar a través de políticas y procedimientos internos; así como en reglamentos y normatividad local y de otros países. Para la empresa es de vital importancia ser evaluada por auditores externos y entidades financieras quienes garantizan al dar dictamen la fidelidad de sus más de 950,000 transacciones.

En reuniones trimestrales se realiza el análisis estratégico del grupo determinando indicadores con la perspectiva financiera de la empresa como son: valor económico, incremento de ingresos, optimización de costos, aprovechamiento de activos, índice de apalancamiento, riesgo financiero, e indicadores de cumplimiento internos basados en los parámetros de la industria así como en las mejores prácticas corporativas.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

CALL CENTER

Con el objetivo de brindar atención personalizada a sus clientes, el corporativo cuenta con más de 150 colaboradores en sus diferentes centros de contacto quienes brindan información clara y completa de los productos y servicios de Grupo Palace Resorts cumpliendo con los más altos estándares de servicio, así como todas las condiciones y obligaciones derivadas de la venta y/o servicio, manejo adecuado de privacidad de datos, información personal y sensible encriptada, resguardo de registros de llamadas de entrada y salida, así como vigilancia grabada del procedimiento del área, tales como restricción de uso de dispositivos móviles, bloqueo de puertos USB y CD ROM, restricción de uso de notas, cámaras de seguridad, entre otras; asegurando el comportamiento ético y criterios de calidad en las interacciones con los clientes.



CADENA DE SUMINISTRO

Grupo Palace Resorts asegura con procedimientos internos transparencia en sus operaciones comerciales, dentro del corporativo se ha asignado a distintos departamentos responsables de verificar transacciones logísticas y financieras. La empresa hace uso de portal tecnológico para administrar, controlar y verificar la autenticidad fiscal de facturas de proveedores.

Los departamentos de Compras, Cuentas por Pagar, Contabilidad, Recepción de Mercancías, Contraloría y Tesorería son los encargados de auditar, validar y comprobar transacciones dentro del grupo.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

POLÍTICA COMPRAS

Establece los lineamientos que permiten el uso adecuado de los recursos financieros destinados para la adquisición de bienes y servicios. Todos los contratos o convenios a nombre de alguna de las empresas del Grupo, deberán ser autorizados por el Vicepresidente de Proveeduría y Logística, revisados previamente por el departamento Legal estableciendo prácticas de mercado honestas.

Toda adquisición es realizada con proveedores autorizados, es decir, con los que se encuentran en el Catálogo de Proveedores del sistema SAP, salvo que la compra corresponda a un bien o servicio con el que no se cuenta un proveedor, se podrá elegir de acuerdo al procedimiento de la política interna del grupo denominada "Selección de Nuevos Proveedores".

La Vicepresidencia de Proveeduría y Logística para toma de decisiones en negociaciones comerciales recibe por parte del Corporativo de Compras tabla comparativa de proveedores, en donde se documenta el ponderado de costos, incrementos, ahorros y descripción de productos solicitados. Se evalúa el porcentaje de anticipo máximo que podrá ser otorgado al proveedor verificando durante la negociación la honradez, calidad, legalidad y claridad en las transacciones. El departamento Cuentas por Pagar del área corporativa de Finanzas y Administración realiza evaluación crediticia a todos aquellos proveedores seleccionados por primera vez.

Grupo Palace Resorts siempre deberá buscar en sus proveedores y/o socios comerciales, que estos muestren un adecuado comportamiento ético y legal, particularmente en materia laboral y medio ambiente.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES CON PRÁCTICAS DE MERCADO HONESTAS, TRANSPARENTES Y COLABORATIVAS



Garantizando la transparencia de contratos y pedidos, las Órdenes de Compra aprobadas con montos superiores a los establecidos por la empresa son enviadas a través de una notificación automática al Director General y al Director de Operaciones.



DESCUBRE MÁS..

El monitoreo adecuado de los procedimientos es clave para el combate contra la corrupción, el portal de proveedores emite una serie de "Alertas", las cuales son notificadas vía correo electrónico al Director de Compras, para que estas sean resueltas antes de las aprobaciones.

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

BUENAS PRÁCTICAS

Grupo Palace Resorts busca el cumplimiento permanente de relaciones rectas y transparentes entre sus grupos de interés, brindando canales de diálogo, capacitación continua y herramientas de información actual sobre las mejores prácticas.

Durante el 2017 se invirtieron 53,848 horas hombre capacitación en Cursos de Inducción donde se promovió la cultura organizacional del corporativo, recalcando los valores de la empresa, el Código de Ética y el Código de Conducta.

El departamento de Compras del Grupo tomó el curso "Gestión de Compras y Abastecimientos" con una duración total de 16 horas de entrenamiento. El temario reforzó la importancia de la cadena de valor, la responsabilidad social corporativa, el liderazgo, la ética en compras hasta la búsqueda por la sustentabilidad.

Las áreas de Corporativo de Mantenimiento, Calidad y Desarrollo, Alimentos y bebidas, Capital Humano, Gerencias de Operaciones, Diseño Gráfico, Auditoría de Calidad y Customers Service acreditaron el Diplomado de "Liderazgo en Alta Dirección". El curso duró 109 horas, abarcando los temas de liderazgo creativo, gestión de talento, mejora de la productividad, equipos de alto desempeño, indicadores clave y paradigma de alta dirección.

La empresa reafirma su compromiso por fomentar los valores de las personas, siendo la educación la mejor herramienta para combatir la corrupción.



RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

La política "Recepción de mercancías" es aplicable a los departamentos Operativos y Contraloría Operativa de Hotel, así como a todo el personal involucrado con la recepción de mercancías en propiedad. El receptor de mercancías recibe en cada propiedad la compra correspondiente según el canal por el que se envíen, las cuales pueden ser: Almacén general, proveedor directo y comisariato.



DESCUBRE MÁS..

Grupo Palace Resorts determina claridad y legalidad en sus transacciones comerciales, no se recibe mercancía de proveedor que no entregue factura, orden de compra o cumpla con las especificaciones acordadas con el fin de monitorear los resultados finales dentro de la cadena de suministros.

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

PROCESOS DE INVENTARIO Y ALMACÉN

En Grupo Palace Resorts a lo largo del año se realizan tomas de inventario físico de los diferentes equipos de operación y de mercancías en todas sus propiedades, es política de la empresa el determinar la cantidad real de equipo de operación que se tiene en cada una de las unidades de negocio y de esta manera detectar posibles variaciones en los inventarios. El determinar estas variaciones permite asignar las responsabilidades correspondientes y aplicar controles a través de políticas y procedimientos para la mitigación de riesgos. Cabe mencionar que en estos inventarios se realizan preconteos, primeros conteos y en caso de ser necesario segundos conteos, todo bajo la supervisión de la Contraloría General y Dirección, la asignación de responsabilidades queda enmarcada en el procedimiento interno "Cargo por Responsabilidad a Funcionarios y Empleados".

Al final de cada inventario se emite una cedula con los detalles del mismo. Si se presentan diferencias de inventario, se

procede a realizar un segundo inventario, con la finalidad de validar los resultados, en caso de resultar nuevamente la diferencia se procede a facturar el costo de la diferencia a la empresa externa que realiza el resguardo de bienes.

Con respecto a la merma que se genera de la mercancía en almacenaje a consecuencia de la manipulación inadecuada de la misma, se estipula por contrato que, si el costo de la merma es superior al 0.1% del costo total almacenado del artículo, se procede a facturar el costo de la merma.

Mensualmente se emite a la Dirección informes del almacén general en los que se integran los resultados de los inventarios realizados (faltantes, sobrantes, mermas, etc.), devoluciones, artículos de lento movimiento, cuadros de inventario, entre otros detalles.

Adicional a lo anterior, se cuenta con circuito cerrado dentro del almacén general en pasillos y bahías, en caso de presentarse una irregularidad en el proceso se cuenta con las grabaciones para su monitoreo.



Almacén general, Grupo Palace Resorts.



DESCUBRE MÁS..

En el Almacén General del Centro de Distribución del Grupo Palace Resorts, se llevan a cabo inventarios durante todo el año. El calendario de estos inventarios se emite a principios de año y se busca que todos los grupos sean inventariados al menos 2 veces al año; dichos inventarios se realizan en presencia de personal de inventarios de Grupo Palace Resorts, y personal de auditoría de empresa externa. Los inventarios que se llevan a cabo en el Almacén General están divididos en los siguientes grupos: Abarrotes, cámaras, papelería, suministros, equipo de operación y bebidas.

PROCESOS DE INVENTARIO Y ALMACÉN

INVENTARIOS Y ALMACÉN



MANTELERÍA



LOZA,
CRISTALERÍA
PLAQUE



EQUIPO DE
BANQUETES



TARAS



BLANCOS DE
HABITACIONES



EQUIPO DE
OPERACIÓN DE
HABITACIONES



EQUIPO DE
COCINA Y
PASTELERÍA



EQUIPO DE
PRODUCCIÓN
CÁMARAS FRÍAS



UNIFORMES



MERCANCÍAS

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA



MANEJO DE EFECTIVO

En Grupo Palace Resorts, se restringe el uso de efectivo por política interna, así como por las diferentes leyes emitidas por las autoridades Mexicanas en materia anticorrupción y lavado de dinero en el país. El control de manejo de efectivo es a través de cajas generales, en donde se resguarda fondos fijos para cubrir únicamente los gastos menores originados por las necesidades de cada filial del grupo e ingresos menores principalmente por venta de subproductos. Los departamentos de Tesorería, Ingresos, Auditoría Interna, Seguridad y Tecnología de la información asegura la correcta administración de los recursos.

Al ser plan todo incluido de lujo se evita transacciones en efectivo, los huéspedes que requieran productos o servicios con costo adicional tienen opción de realizar pagos únicamente a través de recepción.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

CONTROL DE DIVISAS

En Grupo Palace Resorts, se han establecido diversos procesos como medidas de seguridad de los ingresos de la compañía, entre los más importantes son los arqueos aleatorios de fondo fijo, teniendo como política de la empresa el realizarlos en cada propiedad.

Otro proceso de seguridad son los arqueos de caja general, los cuales se llevan a cabo de forma sorpresiva y en presencia de un Agente de Seguridad; el Supervisor de

Cajeros elabora mensualmente el calendario de arqueos abarcando las distintas cajas generales de cada propiedad.

El reporte al corresponsal bancario de los dólares americanos (USD) recibidos por concepto de pago de cuenta y/o cambio de divisas, por parte de los recepcionistas es otra medida de seguridad implementada en Grupo Palace Resorts y de cumplimiento de las regulaciones en materia de prevención de lavado de dinero y control de divisas, los recepcionistas validan que los huéspedes no excedan los límites para pagar y/o

realizar cambio de divisas, de acuerdo a lo establecido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en las disposiciones en las que hace referencia el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.

La aplicación de responsabilidades correspondientes está enmarcada en nuestro procedimiento "Cargo por Responsabilidad a Funcionarios y Empleados", la cual describe las actividades mediante las cuales se realiza la recuperación de recursos a funcionarios y empleados por una cuenta por cobrar a cargo.

ÁREA	CANTIDAD DE ARQUEOS POR PROPIEDAD
CAJA GENERAL	4 ARQUEOS AL MES
RECEPCIÓN	9 ARQUEOS AL MES
CAJA DE CAMBIO	4 ARQUEOS AL MES
BODAS	4 ARQUEOS AL MES
PVP	4 ARQUEOS AL MES
TRANSFER	4 ARQUEOS AL MES

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

TESORERÍA

Tesorería asegura el correcto control y resguardo de los recursos monetarios del Grupo Palace Resorts, con la finalidad de disminuir cualquier situación de riesgo para la empresa. La información con la que cuenta el departamento de Tesorería no debe ser divulgada por parte de los colaboradores. Los pagos a proveedores y acreedores deberán contar previamente con un registro contable en el sistema SAP, así como factura, entrada al almacén, pedido o equivalente. Todas las solicitudes de pago deberán estar previamente autorizadas por la contraloría a la que corresponda el gasto o por la dirección de finanzas. Se emite un informe diario a través de correo electrónico a la Dirección sobre el Flujo de las operaciones y el manejo de recursos monetarios; garantizando así total transparencia. El manejo de efectivo por parte de las Cajas Generales en los hoteles deberá garantizar la mayor seguridad contando con cerraduras mancomunadas en la puerta de acceso a las cajas, cámaras de vigilancia enfocadas al personal que se presenta en las ventanillas, traslado de valores a través de Empresas certificadas. Para el control y manejo de las cuentas de cheques se utilizan firmas mancomunadas, mismo procedimiento con la banca electrónica.



Principio 10.

AUDITORÍA INTERNA

El departamento Auditoría Interna evalúa la eficiencia y eficacia en las operaciones, la salvaguarda de activos, la confiabilidad de la información económica financiera, el cumplimiento con las leyes y normas que sean aplicables al Grupo Palace Resorts. Aporta un enfoque sistemático, ayuda a evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección promoviendo una cultura ética.



Principio 10.

AUDITORÍA EXTERNA

Grupo Palace Resorts es evaluado por firma internacional, comprometida con los principios del Pacto Mundial, los auditores externos carecen de dependencia, subordinación o relación laboral entre el grupo y el personal que la firma utiliza para la prestación de los servicios.

Por medio de carta contrato de servicios profesionales se establecen los términos y condiciones, declarando por escrito las obligaciones de las partes. La auditoría externa es planeada y desarrollada de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), las cuales exigen identificar y evaluar los riesgos de incorrección material de los estados financieros debido a fraude o error, obtener conocimiento del control interno relevante, evaluar la adecuación de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables, concluir sobre lo adecuado de la utilización por la administración del supuesto contable de negocio en marcha, evaluar la presentación en general, la estructura, el contenido de los estados financieros y que estos representen las transacciones y eventos relevantes logrando una presentación razonable.

Grupo Palace Resorts acepta y reconoce que los recursos que integran su patrimonio no provienen de actividades derivadas o conexas con el lavado de activos, financiación del terrorismo o actividad alguna considerada por la ley como ilícita.

El auditor externo debe informar sobre cualquier fraude del que tenga conocimiento que involucre a la alta dirección y deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad, incluyendo políticas contables, estimaciones contables y revelaciones de los estados financieros; dificultades significativas, representaciones por escrito que el auditor solicita, circunstancias que afecten la forma y contenido del informe de auditoría.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

SEGURIDAD INFORMÁTICA

Grupo Palace Resorts desarrolla e implementa todos sus sistemas tecnológicos y procesos con un alto enfoque en la seguridad de la información, tanto para el cuidado de los datos personales como en la seguridad de las más 950,000 transacciones de la empresa.

Las políticas tecnológicas hacen obligatorio el uso de claves personales que identifican el nivel de acceso de acuerdo a la función, el cifrado de información confidencial, antivirus en todos los dispositivos y corta fuegos. El uso de tecnologías permite la reducción de riesgos y vulnerabilidades, fortaleciendo servicios LAN, WAN DataCenter, Servicios Cloud, etc.

La Dirección de Tecnologías de la información cuenta colaboradores quienes dan soporte técnico, crean softwares para mejorar la efectividad de los procesos internos, vigilan la protección de datos personales y las operaciones electrónicas.



CONVENIOS CON INSTITUCIONES

Grupo Palace Resorts a través de convenios con instituciones educativas recibe estudiantes de diferentes partes de la República, brindándoles la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales en contacto con tecnología de punta.

La Dirección de Tecnologías de la Información asigna proyectos de acuerdo con las iniciativas reales de la empresa brindándoles a los estudiantes seleccionados el acompañamiento de un tutor. Una vez que el proyecto termina, se identifican a los candidatos potenciales, ofreciéndoles un trabajo con el compromiso de otorgarles las facilidades para concluir sus estudios universitarios, formando talentos y generando fuentes de empleo.



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL VIDEO VIGILANCIA

Grupo Palace Resorts cuenta con más de 1,200 cámaras de seguridad en sus distintas propiedades con el fin de garantizar seguridad y vigilancia de las instalaciones del responsable, la seguridad de los clientes, colaboradores y visitantes, así como la monitorización de entradas y salidas de dichos titulares.

De forma pública se informa a los grupos de interés mediante el Aviso de Privacidad Integral Video-vigilancia las finalidades del tratamiento de datos personales recabados de tipo imagen; los cuales pueden ser transferidos y tratados por personas distintas al Responsable en los siguientes supuestos: Autoridades, organismos o entidades gubernamentales; en cumplimiento a las obligaciones contempladas en la legislación aplicable y/o en cumplimiento de requerimientos efectuados por las mismas.

En todos aquellos casos legalmente procedentes, el interesado podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) a través de los procedimientos que el grupo ha implementado. La solicitud correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en la legislación vigente, mediante escrito dirigido al Responsable de Datos Personales, al domicilio indicado en el presente aviso.



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

MANIFIESTO DE TRANSPARENCIA

Grupo Palace Resorts a través del departamento Seguridad Corporativa cuenta con 16 procedimientos ante situaciones de emergencia, alarma o irregularidad reportada por huéspedes o colaboradores. Se ha asignado a diferentes departamentos responsables de controlar las emergencias a enfrentar estableciéndose con comportamiento ético y apego a derecho con las autoridades competentes.



DESCUBRE MÁS..

La empresa hace uso de bitácoras, instrumentos que permiten llevar un control adecuado de los hechos que hayan tenido lugar en los establecimientos de Grupo Palace Resorts, en caso de así ser requerido estos transmiten a la autoridad competente la idea más real de la verdad de los hechos, en términos del control interno de las áreas sujetas a supervisión por parte del personal del departamento de Seguridad Corporativa del Grupo.

SEGURIDAD CORPORATIVA



ACCIDENTES DE
HUÉSPEDES



ACCIDENTES O
ENFERMEDADES DE
COLABORADORES



AMENAZA DE
BOMBA



ATENCIÓN A
DISTURBIO



CAJA DE
SEGURIDAD
ABIERTA



CONTROL DE
APERTURA
DE CAJA DE
SEGURIDAD



CONTROL
DE OBJETOS
PERDIDOS



EXTRAVÍO DE
OBJETOS EN
ÁREAS PÚBLICAS



LLAMADAS DE
EXTORSIÓN



PROTECCIÓN DE
DATOS



PUERTA DE
HABITACIÓN
ABIERTA



REPORTE
EXTRAVIADOS EN
LA HABITACIÓN



VALORES DE
HABITACIÓN



DELITOS
SEXUALES



FALLECIMIENTO
DE HUÉSPED



LLAVES
DEPARTAMENTALES

BUZÓN AL DIRECTOR

Con el fin de mantener relaciones rectas y transparentes Grupo Palace Resorts establece una comunicación lineal entre el colaborador y el Director General, proporcionando en las casetas de seguridad buzones con llave única donde el colaborador tiene la oportunidad de ingresar quejas, comentarios y/o sugerencias. Mensualmente la información es canalizada a las áreas correspondientes solicitando la resolución pertinente.



FUNDACIÓN PALACE RESORTS I.A.P

Fundación Palace muestra su disposición para el cumplimiento de La Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita al estar dada de alta como donataria dentro del Portal de Prevención de Lavado de Dinero a través del Servicio de Administración Tributaria un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México.

La Ley entró en vigor el 17 de julio de 2013 imponiendo diversas obligaciones tanto a empresas como a personas físicas que realicen actividades susceptibles de ser utilizadas para blanquear capitales lo que significa una mayor vigilancia de parte de la autoridad en todas las transacciones financieras y comerciales que se lleven a cabo en México.

En ese tenor, aquellos que realicen las actividades señaladas en la ley deben seguir un protocolo específico para identificar a sus clientes, y de ser el caso, dar aviso a la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, si alguna transacción se encuentra en los parámetros para ello establecidos en la norma.

CONTRALORÍA – FUNDACIÓN PALACE RESORTS I.A.P

El Departamento de Contraloría encargada de la institución es la responsable de establecer las políticas y procedimientos de control sobre recursos materiales y financieros de la Fundación Palace, el Gerente de la Fundación y el Contralor revisan y analizan el Informe mensual contable de la Institución presentándolo a Dirección General para toma de decisiones, llevando así total transparencia y apego a la ley en sus operaciones.

El personal de la Fundación Palace maneja la información de los beneficiarios, donadores y candidatos bajo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, aplicando las Políticas de protección de datos personales y la Política de Resguardo Fundación del grupo.



**Fundación
Palace®**

DONATARIAS AUTORIZADAS

La Gerencia de la Fundación Palace deberá presentar a la Dirección General la solicitud de cualquier Donataria que pida el apoyo económico de la institución. Para ello deberá integrar un expediente con información suficiente sobre su actividad, el servicio social que presta a la comunidad, sus directivos, instalaciones, situación económica, documentación legal, estados financieros, y cualquier otro documento que fuera necesario para comprobar que sus actividades son afines con la misión de la Institución.

La Dirección General con base en la información presentada podrá autorizar el monto y el plazo del apoyo económico que la Institución le otorgará. El Contralor con base en la documentación e información de la Donataria deberá dar de alta en el Sistema SAP el pedido marco el cual indicará el periodo de vigencia de los donativos, el monto, el Id de la donataria y demás datos necesarios para crear el pedido marco.

La elaboración del pedido marco en el Sistema SAP será elaborado por el contralor con base en la documentación e información de la donataria autorizada, para después seguir el procedimiento y políticas del departamento de finanzas.



VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Grupo Palace Resorts a través de su Presidente y Director General, comparte su experiencia y desafíos de la Industria Hotelera con la comunidad empresarial e iniciativas del sector público y privado. La empresa reconoce el diálogo que promueve acciones colectivas en contra de la corrupción y las prácticas empresariales éticas.

- Presidente del Consejo Estatal Quintana Roo BANCOMER.
- Presidente de la Unión de Crédito del Comercio, Servicios y Turismo del Sureste, S.A. de C.V.
- Vicepresidente de la Asociación Nacional de Cadenas de Hoteles (ANCH).
- Vicepresidente del Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET).
- Consejero de Nacional Financiera en Quintana Roo (NAFIN).
- Consejero Regional Sureste de Grupo Salinas.
- Consejero de Teléfonos de México.
- Consejero y Ex Presidente de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya.
- Consejero y Ex Presidente de la Asociación de Hoteles de Quintana Roo.
- Consejero de la Fundación Empresarial de Yucatán (FEYAC).
- Consejero de la Universidad Anáhuac Mayab.
- Consejero de la facultad de Turismo de la Anáhuac Cancún.
- Representante del sector privado de Quintana Roo en el Fideicomiso de Promoción Turística de la OVC de Cancún.



COMPROMISOS AL PACTO MUNDIAL

En Grupo Palace Resorts nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia corporativa, cultura organizacional y acciones cotidianas, reportando anualmente la Comunicación sobre el Progreso. Este compromiso es público y hace patente nuestro interés y apoyo permanente a la sostenibilidad y a las prácticas empresariales responsables.

Derechos Humanos

1. Asumimos el compromiso de actuación acorde a la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), brindando derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, promoviendo el respeto universal, manteniendo su vigencia mediante una gestión ética y responsable.

2. Establecemos relaciones de confianza con todos los grupos de interés; el grupo sostiene el compromiso de no actuar como cómplice en la violación de los Derechos Humanos en todo nuestro ámbito de influencia rectificándolo mediante la publicación de políticas y lineamientos relativos al

colaborador, clientes y proveedores, promoviendo la debida diligencia frente a los impactos potenciales.

Estándares Laborales

3. Apoyamos el derecho al diálogo social por medio del intercambio, consulta o negociación de información entre los colaboradores, empleadores y representantes de gobierno sin represalia o discriminación de acuerdo al Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y políticos de 1966.

4. Promovemos acciones en mejora del clima laboral y el bienestar del colaborador, brindando condiciones de trabajo y protección social justas. Buscamos retener el talento a través de prestaciones y beneficios, desarrollo profesional y reconocimientos.

5. Cumplimos con el Código Ético Mundial de Turismo respetando los derechos humanos de los hombres y sociedades, especialmente los niños. Prohibimos las prácticas de trabajo forzoso, obligatorio o servidumbre en todas sus formas dentro de la organización.

6. Estipulamos en nuestro Código de Ética el compromiso de crear un ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento.

Medio Ambiente

7. Implementamos acciones de enfoque preventivo en lugar de remediar los daños medioambientales, buscando las mejores prácticas mediante la evaluación, gestión y comunicación de riesgos.

8. Impulsamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental sobre el cuidado, conservación y preservación de los recursos teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocios y el capital ecológico.

9. Incorporamos tecnologías de alto impacto con el fin de hacer uso responsable de los recursos naturales, implementando medidas preventivas para la mejora del desempeño ambiental de la empresa.

Anticorrupción

10. Realizamos esfuerzos para erradicar el soborno, corrupción y extorsión rechazando totalmente cualquier tipo de práctica en contra de los valores organizacionales.

DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

- Promueve e impulsar una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
- Hace público sus valores, combate interno y externamente prácticas de corrupción con base a nuestro código de ética.
- Vive esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
- Promueve condiciones humanas favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (colaboradores, familiares, accionistas y proveedores)
- Respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.
- Identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en la solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
- Identifica y apoyar las causas sociales como parte de nuestra estrategia de acción empresarial. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que se opera.
- Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y gobierno, en la discusión propuestas y atención de temas sociales de interés público.
- Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

CÓDIGO DE ÉTICA GRUPO PALACE RESORTS

1. Respeto por las leyes normas y reglamentos

En todas las actividades que realicemos en y en nombre de Palace Resorts, independientemente del nivel de responsabilidad que tengamos debemos observar y cumplir integra y estrictamente con las leyes reglamentos y demás disposiciones nacionales, estatales, locales y de cada uno de los países en donde opere la organización iniciando con las leyes, reglamentos y regulaciones mexicanas, actuando éticamente en todo momento.

2. Información confidencial y privacidad de datos

Tenemos la obligación de mantener en secreto profesional y de resguardar de manera confidencial toda la información de la compañía. La información que se genera en Palace Resorts le pertenece, por lo que toda se deberá considerar como confidencial, hasta que el área facultada para hacerlo la difunda. Además, los datos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores se encuentran

debidamente resguardados y protegidos de conformidad con las Leyes aplicables en el tratamiento de este tipo de información.

3. Ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento

En Grupo Palace Resorts se promueve un ambiente en donde todos los clientes, proveedores y colaboradores son tratados con dignidad e igualdad, reconociendo y valorando sus diferencias, sin dar trato inferior a una persona o grupo por motivos de raza, edad, sexo, nacionalidad, idioma, capacidad especial, religión, afiliación política, habilidades, estado civil, o nivel de ingresos, y todos tendrán las mismas oportunidades de contribuir y destacar en su ámbito. El respeto e igualdad a las personas es una responsabilidad y obligación primordial del ser humano.

4. Respeto hacia la persona

Grupo Palace Resorts ofrece un lugar de trabajo libre de cualquier tipo de acoso personal u hostigamiento laboral, por lo queda estrictamente prohibido el generar, promover, aparentar, insinuar acciones o comentarios que tengan contenido sexual y sea ofensivo, humillante o intimidatorio para cualquier persona que los escuche o a quien sean dirigidos.

5. Seguridad e Higiene

Grupo Palace Resorts brinda instalaciones seguras y agradables a través del cumplimiento de las leyes, reglamentos y normatividad en la materia, para garantizar la seguridad y proteger de cualquier daño a las personas que nos visitan y la de nuestros colaboradores durante el desempeño de sus funciones. Nuestros colaboradores tienen el compromiso y responsabilidad de mantenerlas en estas condiciones y llevar a cabo sus funciones siguiendo de manera estricta los reglamentos, protocolos y procedimientos de salud y seguridad.

6. Relaciones rectas y transparentes

Tenemos el compromiso de llevar a cabo la responsabilidad que nos fue asignada y de ejecutar nuestras funciones de forma objetiva y transparente de tal manera que logremos el objetivo que nos fue encomendado, siempre en beneficio de la empresa. Las relaciones que se tengan con proveedores de bienes y servicios serán con base en una competencia transparente, así como mediante criterios de selección de calidad, aspectos económicos y condiciones que favorezcan únicamente a la organización.

7. Regalos y beneficios

Con el fin de mantener un trato imparcial con proveedores y clientes, todos los colaboradores de Palace Resorts tenemos prohibido recibir regalos, servicios, descuentos, viajes o similares brindados por parte de ellos. Estos deberán ser enviados como donativo en especie a la fundación, que es de todos, o bien, a los colaboradores en reuniones mensuales o bimestrales para que sean entregados mediante rifas o sorteos. En caso de asignación al colaborador que le fue entregado; deberá ser aprobado por la Dirección del área y la Dirección de Capital Humano.

8. Relación con huéspedes y colaboradores

En Grupo Palace Resorts, nuestros huéspedes y colaboradores son el factor más importante para nuestro negocio, merecen lo mejor que podemos brindar en todo momento y en todo lugar. Es nuestra responsabilidad y compromiso brindarles siempre un trato respetuoso, cordial y cálido, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

9. Registros financieros

Todos los que colaboramos en Grupo Palace Resorts tenemos el compromiso y la responsabilidad de actuar con integridad al

momento de emitir los informes relacionados con los resultados de la operación, la actividad financiera, los recursos con los que contamos, así como cualquier informe que derive de nuestra operación de negocios, de nuestras actividades diarias, en apego a las leyes y la normatividad que nos aplica. Así como de guardar la confidencialidad en los mismos.

10. Uso eficiente de recursos

Los colaboradores y terceros que presten servicios dentro de las empresas de Grupo Palace Resorts tienen la responsabilidad y compromiso de proteger los activos, servicios y el inventario de artículos, mobiliario, equipos, herramientas, maquinarias, suministros, materiales, etc., que se encuentra en las mismas, garantizando que se utilicen eficientemente. No se permite utilizar cualquier bien o servicio de Palace Resorts en beneficio propio o para llevar a cabo actividades que no están relacionadas con el desarrollo de nuestro trabajo.

11. Comunicados en redes sociales o medios masivos de comunicación

Como colaboradores de Palace Resorts no debemos hacer comentarios o declaraciones falsas o equivocadas en redes sociales, o

que puedan desprestigiarnos ante nuestros clientes, autoridades, proveedores o cualquier persona con la que interactuemos. El contacto con los medios masivos de comunicación será en todo caso a través de la Dirección Comercial.

12. Responsabilidad ambiental y compromiso social

Es responsabilidad de todos los colaboradores contribuir a preservar el entorno ambiental, velando por el impacto de nuestras actividades y fomentando la conciencia de sustentabilidad en todos nuestros grupos de interés, fomentar la cultura del impacto ambiental y a la salud, y participar en los proyectos de la materia.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Grupo Palace Resorts estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que fueron adoptados el 25 de Septiembre del 2015 por los líderes mundiales como objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Iniciativas de Grupo Palace Resorts

- Fundación Palace IAP.
 - Comité de Bienestar: Atención psicológica.
 - Comité de Salud: Atención y orientación médica.
 - Comité de Sueños: Cumplimiento de sueños a personas con enfermedades terminales.
 - Comité de Educación: Impulsar la educación.
 - Casa Hogar Fundación Palace Resorts: Brindar un hogar digno a la población infantil más desamparada.
 - Creación y generación de empleo.
-
- Comedores para colaboradores.
 - Casa Hogar Fundación Palace: Comedor para niños en estado de abandono.
 - Fundación Palace, Comité Salud: Brigadas de alimentos y víveres.

3 SALUD Y BIENESTAR



- Salud Ocupacional: Semana de salud y campañas de prevención.
- Programa Poder del Cero: Prevención de accidentes.
- Programa Actívate: Actividades deportivas.
- Sala de Lactancia.
- Fundación Palace, Comité de Salud: Servicios de salud, brigadas de salud y alianzas con centros de salud.
- Fundación Palace, Comité de Bienestar: Cursos y talleres y atención psicológica.
- Campañas de salud
- Programa de nutrición.
- Beneficios de seguridad social y de bienestar laboral.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



- Fundación Palace, Comité de Educación: Becas Palace.
- Alianzas con instituciones educativas
- Programa de clases de inglés.
- Programa anual de capacitación
- Programa de practicantes externos, internos.
- Programa Alumnos de Alto Potencial: Excelencia académica.
- Evento de reconocimiento de excelencia académica.
- Capacitación en el extranjero.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



- Política de Administración de Recursos Humanos.
- Política de Contratación.
- Plantilla masculina y femenina en todas las unidades de negocio.
- Código de Ética.
- Código de Conducta.
- Fundación Palace, Comité de Bienestar: Promover la equidad de género a través de cursos.
- Foro contra la trata de personas.



- Política de Gestión Ambiental: Agua.
- Control administrativo de: Ósmosis inversa y plantas de tratamiento de agua.
- Laboratorio Químico Grupo Palace: Buenas prácticas en el uso de agua.
- Alianzas con laboratorios nacionales.
- Desinfección de rayos UV.
- Reutilización de agua tratada: reutilizar el 90% de las aguas.
- Tend Cart ecológico: Concientizar al huésped a sobre el cuidado de los recursos naturales.



- Programa de ahorro de energía.
- Medidores inteligentes de facturación.
- Alfombras con celdas fotovoltaicas.
- Instalaciones de equipos chillers: Gas refrigerante ecológico.
- Bombas de calor: Ahorro de energía.
- Sistema Howco: Controlar el rendimiento adecuado de equipos.
- Automatización de UMA'S: Disminución del consumo energético.
- Estándares en materia medio ambiental.
- Sistema Key Card: Sistema de ahorro de energía en habitaciones.



- Nuevas aperturas en la creación de nuevos empleos.
- Actualización y renovación de políticas.



- Apoyos económicos a instituciones y fundaciones.
- Tecnología de la Información: Actualización y creación de software.



- Programa de Inclusión Laboral.
- Beneficios Palace para colaboradores.
- Libertad de asociación.
- Apertura de nuevas unidades de negocio.



- Creación de empleo en comunidades rurales.
- Fundación Palace, Comité de Salud: Brigadas de salud en comunidades.
- Fundación Palace, Comité de Sueños: Cumplimiento de sueños y actividades lúdicas.
- Alianzas con fundaciones e instituciones, apoyo económico.



- Proveedores locales.
- Buenas prácticas en el uso del agua.
- Programa de ahorro de energía.
- Vivero de vegetación nativa y vivero de vegetación ornamental.
- Gestión de desechos orgánicos e inorgánicos.
- Lombricomposta.
- Programa reciclación.
- Trituradora de vidrio.
- Huerto 2018.



- Área natural protegida 457hc.
- Programa de ahorro de energía.
- Buenas prácticas del uso de agua.
- Laboratorio Químico.
- Programa de conservación y protección de la flora y fauna de la zona.
- Lombricomposta.



- Buenas prácticas en el uso de agua.
- Laboratorio Químico: Análisis de agua.
- Conservación de la flora y fauna marina.
- Programa de conservación y protección de tortugas.
- Conservación y protección de área natural protegida.
- Manejo integral de zona costera.
- Recuperación de playas.
- Manejo de flujo hidráulico.
- Conservación de fauna: monitoreo de población de cocodrilo.



- Protección y conservación área natural protegida.
- Protección de especies en estado crítico.
- Manejo integrado de plagas y jardines.
- Programa de conservación fauna silvestre.
- Reintroducción de animales en áreas naturales.
- Control poblacional de coatíes.
- Monitoreo de palomilla blanca.
- Programas de voluntariado en la conservación de especies terrestres y marinas.
- Fundación Palace, Comité Ambiental: Pláticas y talleres para la preservación del medio ambiente.



- Código de Ética.
- Código de Conducta.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Política de Anticorrupción
- Política de Integridad Empresarial.
- Política Bienestar del Colaborador.
- Fundación Palace, Comité de Bienestar: Pláticas y talleres relacionados a la paz y justicia.
- Comité de Ética
- Canales de comunicación: buzón carta al director y línea anónima.



- Casa Hogar: Fundación Palace.
- Compromiso con el Pacto Mundial.
- Compromiso con CEMEFI: Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2018.
- Certificado Ambiental.
- Certifícate Verde.
- Alianzas con instituciones, organizaciones y fundaciones en temas de: educación, salud, medio ambiente y bienestar.



PALACE
RESORTS®

PALACE RESORTS S.A. DE C.V.

CEDIS | KM 21 CARR. CANCÚN PUERTO MORELOS.

CANCÚN, Q. ROO C.P. 77500

TEL. (52) 998 193 2010

www.palaceresorts.com