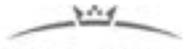


COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2019


PALACE
RESORTS®



CRÉDITOS

Concebido y editado por Grupo Palace Resorts y el departamento de Responsabilidad Social y Comunicación Interna.

Fotografías y diseño por el departamento de Diseño Corporativo.



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 2 campos 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 10,000 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.

LEMA

Live the Palace Life

Este es nuestro lema. Durante 30 años hemos ofrecido a nuestros huéspedes el mejor servicio con los más altos estándares de calidad, forma parte de nuestra misión ofrecer experiencias que creen memorias y tener una vida autentica con nosotros.



DATOS RELEVANTES 2018



AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

Nuestros Hoteles Certificados por la American Automobile Association AAA, cumpliendo los estándares de cuatro y cinco diamantes.

TRIPADVISOR

- Ocupamos los 1 y 2 lugares en los ranking de Trip Advisor en Cancún e Isla Mujeres, México.
- El hotel Le Blanc Cancún se mantuvo en 1er lugar de Trip Advisor durante todo el 2018.
- El Hotel The Grand at Moon Palace alcanzó el 1er lugar de Trip Advisor en el 2018.

DISTINTIVO H

Recertificación del Distintivo H en todos nuestros centros de consumo.

TIF

Certificado TIF en nuestra planta de alimentos.



CERTIFIED ANGUS BEEF

Alianza con Certified Angus Beef alta calidad en carne de res.



Refettorio
Mérida

REFETTORIO MÉRIDA

Nuevo programa de Fundación Palace: Refettorio Fundación Palace, combatir el desaprovechamiento de los alimentos.



CEMEFI

Por 4to año consecutivo estamos Certificados como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano de la Filantropía.



PACTO MUNDIAL

Por 2do año consecutivo formamos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ONU en el nivel de participante.



DISTINTIVO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Por primer año estamos certificados con el Distintivo Empresa Familiarmente Responsable por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.



SUEÑOS PALACE

412 Sueños cumplidos a niños con enfermedades terminales o situaciones vulnerables por el Comité de Sueños de Fundación Palace.



AMBIENTAL PALACE

- 62,045 tortugas liberadas en lo que abarcan nuestros 9 km de zona costera por nuestro Comité Ambiental de Fundación Palace.
- 678,797 kilogramos de residuos orgánicos procesados.

GRUPO PALACE RESORTS HOY



GRUPO PALACE RESORTS HOY

NUESTRA PRESENCIA



2 Países



11 Hoteles



1 Fundación



1 Centro de
Distribución y
Servicios



1 Planta de
alimentos



5,689
Habitaciones



+130 Centros
de consumo de
especialidad;
mexicana japonesa,
italiana, asiática y
francesa



+39 Albercas



1 Parque acuático



2 Campos de golf



450 Hectáreas
naturales protegidas



540,830
Huéspedes atendidos



+10,000
Colaboradores



CERTIFICACIONES



AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

Le Blanc Spa Resort

Por 9° año consecutivo ha recibido el reconocimiento "Five Diamond Award" otorgado por la American Automobile Association (AAA).

Moon Palace Jamaica

Por 3° año consecutivo ha recibido el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la American Automobile Association (AAA).

Beach Palace

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

Moon Palace Cancun

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

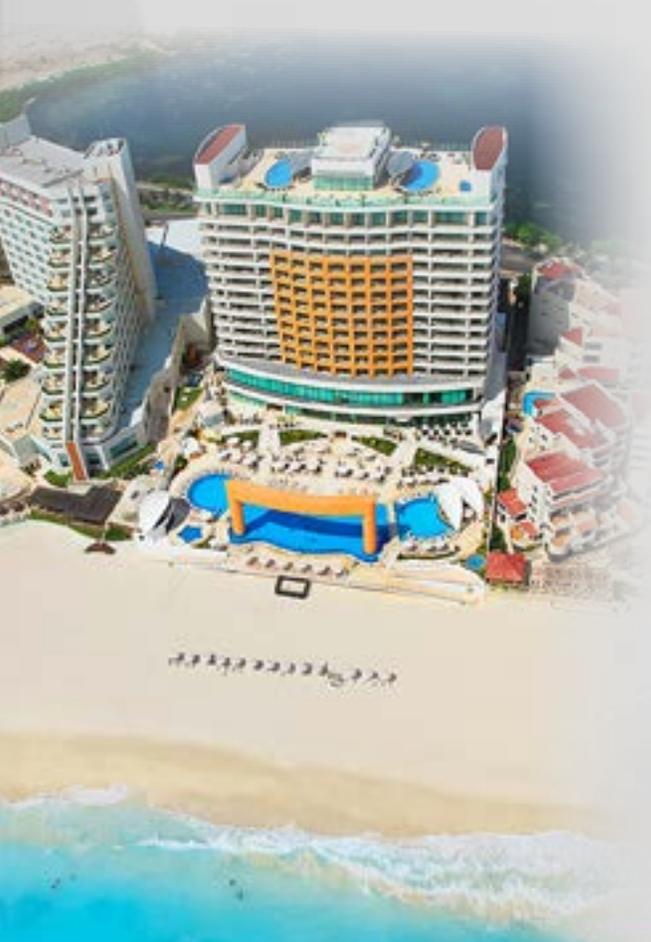
The Grand at Moon Palace

1° año se recibió el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la "American Automobile Association" (AAA).

Isla Mujeres Palace

1° año recibió el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la "American Automobile Association" (AAA).

Fuente: Datos presentados Diciembre 2018.



2018 TRAVELER'S CHOICE TRIPADVISOR

The Grand at Moon Palace está posicionado como el Hotel 1° de 190 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de los huéspedes.

Le Blanc Spa Resort Cancún está posicionado como el Hotel 2° de 190 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Le Blanc Spa Resorts Los Cabos está posicionado como el Hotel 3° de 46 Hoteles en San José del Cabo en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Sun Palace está posicionado como el Hotel 4° de 190 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Beach Palace está posicionado como el Hotel 12° de 177 Hoteles en Cancún en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Cancun está posicionado como el Hotel 29° de 190 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 Isla Mujeres en la categoría "Traveler Choice" por la opinión de huéspedes.

Playacar Palace está posicionado como el Hotel 5° de 229 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: Datos presentados Diciembre 2018.

NUESTROS HOTELES

MOON PALACE CANCUN



Compuesto de **2** secciones
(**Sunrise y Nizuc**) con **villas de golf**
disponibles



2,058
habitaciones



12 restaurantes
y **10** bares



5 piscinas y
6 jacuzzis



SUN PALACE



252
habitaciones



4 restaurantes
y **3** bares



3 piscinas



BEACH PALACE



285
habitaciones



4 restaurantes
y **5** bares



3 piscinas y
3 jacuzzis



NUESTROS HOTELES

PLAYACAR PALACE



201
habitaciones



4 restaurantes
y **4** bares



1 piscina



COZUMEL PALACE



169
habitaciones



4 restaurantes
y **3** bares



2 piscinas y
1 piscina
infantil



ISLA MUJERES PALACE



62
habitaciones



2 restaurantes
y **2** bares



1 piscina



NUESTROS HOTELES

THE GRAND AT MOON PALACE



1,316
habitaciones



10 restaurantes
y **12** bares



9 piscinas



MOON PALACE JAMAICA



704
habitaciones



4 restaurantes
y **6** bares



5 piscinas



MOON SPA & GOLF CLUB



Campo diseñado
por **Jack Nicklaus**



27 hoyos



NUESTROS HOTELES

RIVIERA CANCUN GOLF AND RESORTS



Campo diseñado
por **Jack Nicklaus**



27 hoyos



LE BLANC SPA RESORT CANCUN



260
habitaciones



5 restaurantes
y **5** bares



3 piscinas y
1 jacuzzi



LE BLANC SPA RESORT LOS CABOS



373
habitaciones



8 restaurantes
y **6** bares



4 piscinas y
2 jacuzzi



PRODUCTOS Y SERVICIOS

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.

Moon Palace 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.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Expo Center

Pertenece a uno de los mejores centros de eventos en México y el Caribe, con más de 28,000 metros cuadrados de área para alojar a más de 5,000 personas. Este centro de convención se distingue por su flexibilidad de espacios ofreciendo una combinación de 6 a 46 configuraciones de salones. Ha sido sede de importantes eventos a nivel nacional e internacional. Este complejo cuenta con celdas fotovoltaicas que dan alimentación de electricidad al complejo.

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.

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.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

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.

Moon Palace Golf Academy

Llevamos el golf a otro nivel es un servicio que ofrece a los huéspedes la oportunidad de mejorar su juego con clases especializadas con instructores calificados dentro de los campos de golf de nuestras propiedades.

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

Blanc Spa

Spa exclusivo de la cadena Le Blanc, gran variedad de servicios de spa como: masajes, envolventes, tonificantes, logrando una atención especial y única en cada visita.

Awe Princess

Spa creado para los huéspedes más pequeños en donde tendrán la oportunidad de vivir experiencias inolvidables.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Palace Productions

Palace Productions es la solución integral comprendida por un cúmulo de servicios para la realización de todo tipo de eventos como: grupos corporativos, sociales, bodas, reuniones, convenciones y eventos internos de la empresa. El objetivo es crear la mejor experiencia para nuestros clientes, superar sus expectativas, estar a la vanguardia y siempre ser su mejor opción.

Dentro de Palace Productions contamos con los siguientes servicios:

Bloom Flower Design: Equipo altamente especializado en la creación de diseños florales para la ocasión necesaria del evento.

Delight Cake Studio: Creación de pasteles, sweet tables y sugar delights por chef exclusiva de la empresa (diseñadora de pasteles) y en cada creación brindando una decoración de lujo y marca única.

Audiovisuales: Generamos la creación del evento desde la luz, sonido, ambientación, decoración, shows y happenings y todo lo relacionado a la tecnología para engrandecer los eventos.

Decoración: Diseñar, crear y vestir un espacio generando un toque fino, elegante y de vanguardia que enaltecerá cada uno de los eventos a ser un evento de primer nivel.

Servicio de Fotografía y Video, Entretenimiento, Transportación, entre otros.

Equipo Ejecutivo de Ventas y Planning Bodas: Equipos altamente especializados en la venta de extras, el proceso de planeación y logística para los eventos.



MENSAJE DEL DIRECTOR

El 2018, fue un año de transición y cambios en términos inversión, este año nuestro objetivo fue fijar nuestros cimientos y seguir forjando un crecimiento sólido pero acelerado para satisfacer las necesidades de nuestra sociedad sin dejar atrás el cuidado de los recursos naturales y la sustentabilidad del negocio.

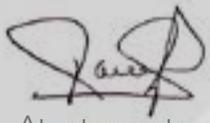
Nos orgullece nuevamente presentar el segundo informe de Comunicación sobre el progreso, medio por el cual volvemos a reafirmar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el marco internacional más importante de responsabilidad social corporativa y sustentable.

Me enorgullece decir que el valor más importante para Palace Resorts son los más de 10,000 colaboradores que integran la empresa que día a día están dispuestos a ofrecer el mejor servicio a nuestros huéspedes con los más altos estándares de calidad.

Para Palace Resorts es muy grato compartir con nuestros grupos de interés los esfuerzos y retos que enfrentamos, seguir construyendo una empresa sustentable y altamente productiva.

- Mejoramiento y fortalecimiento de nuestros programas ambientales como: buenas prácticas en el ahorro de energía, rehusó del agua, manejo especial de residuos y protección y conservación de la flora y fauna.
- El crecimiento de nuestro capital social que son nuestros colaboradores, brindarles los beneficios necesarios para que puedan desarrollarse y generar un equilibrio entre su vida laboral y familiar.
- Reafirmar nuestra posición clara ante la corrupción en todas sus formas.

Estamos comprometidos de continuar integrando en nuestras operaciones los principios del Pacto Mundial con el fin de ser la mejor cadena hotelera en la categoría todo incluido de México y del mundo.



Atentamente

Ing. José Antonio Chapur Zahoul

Presidente y Director General Grupo Palace Resorts.



CARTA DE COMPROMISO PACTO

Cancún, Quintana Roo, Noviembre 18, 2017.

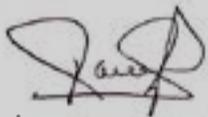
H.E António Guterres
Secretario General Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA.

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 planea 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

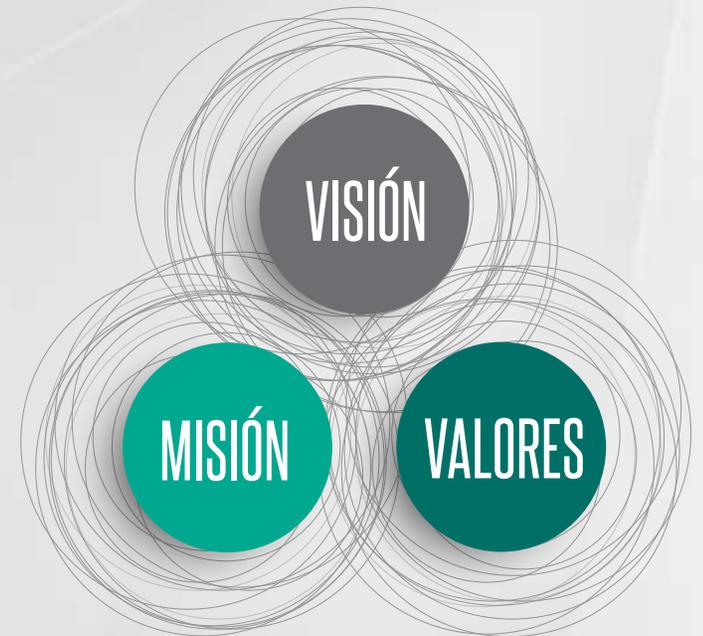
Ofrecer experiencias que creen memorias, generando mayor fidelidad en el huésped con una cultura de calidad en toda la empresa, contando con los mejores colaboradores distinguidos por su calidez, cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa y fortaleciendo nuestra responsabilidad social.

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.

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.

Palace Resorts ha manifestado una tradición de sustentabilidad desde su fundación.

El modelo de sustentabilidad de Palace Resorts se basa en cuatro pilares.

MEDIO AMBIENTE

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.

ECONOMÍA

Obtener un adecuado retorno de negocio considerando la inversión y la implementación de nuevas tecnologías.

BIENESTAR INTERNO

Proveer de condiciones de salud y seguridad, así como oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores.

COMUNIDAD

Brindar recursos a la comunidad que nos acogen.



MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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.**



MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo Palace Resorts está consciente de su relación y transparencia con sus grupos de interés que los representa. Por esta razón ha establecido un compromiso de mantener un trato respetuoso y ético ya que todos merecen la adecuada atención.



MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

PÚBLICO	MEDIOS
COLABORADORES	Encuesta de Clima Laboral Buzón Carta al Director Tips Anónimos Línea Anónima Encuestas Intranet Comunicados Internos Juntas Presenciales Eventos
COMUNIDAD	Encuestas Brigadas Eventos: recreativos y de desarrollo Asistencia Médica Actividades Lúdicas. Capacitación y Desarrollo
ACCIONISTAS	Informes Anuales Reportes Comunicados /prensa
HUÉSPEDES	Redes Sociales Página Web Comunicados/prensa
PROVEEDORES	Política de Proveedores Portal de Proveedores Auditorías Correo Electrónico Recorridos
AUTORIDAD	Informes Anuales Reportes Comunicados/prensa

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.





ESTÁNDARES LABORALES GRUPO PALACE RESORTS

COLABORADORES PALACE

En Grupo Palace Resorts nos hemos comprometido a nivel global, a trabajar todos los días en llegar a ser el lugar preferido para trabajar, asegurando líderes ejemplares y congruentes con nuestras creencias, así como colaboradores comprometidos con la visión, promoviendo una cultura de diversidad, inclusión y no discriminación, en la que exista seguridad, bienestar y desarrollo humano.

La misión principal de la empresa es contar con los mejores colaboradores, distinguidos por su calidez cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa y fortalecer nuestra responsabilidad social.

Conocemos la importancia de reconocer los derechos de los colaboradores a la libertad de asociación y negociación colectiva, reconocemos las organizaciones de los colaboradores y establecemos procedimientos para garantizar una negociación colectiva con sus representantes.

MÉXICO

Colaboradores: 6338
Colaboradoras: 3378
Total: 9716



Colaboradores sindicalizados: 5047
Colaboradores no sindicalizados: 4669
Total: 9716

El dato se obtiene del total de colaboradores en México.

Fuente: Datos presentados Diciembre 2018.

JAMAICA

Colaboradores: 654
Colaboradoras: 513
Total: 1167



Tenemos un total de
10,883
colaboradores



GENERACIÓN DE EMPLEO

Contribuimos al propósito de ser una empresa sustentable, altamente productiva y plenamente humana, a través del balance entre el número adecuado de colaboradores que contribuyen con su trabajo en cada posición, puesto, nivel y la compensación que cada uno recibe de forma competitiva con relación al promedio del mercado.

Promovemos la igualdad y no discriminación, basados en nuestra cultura organizacional interna, resaltando los derechos universales de las personas.

Dentro de nuestra 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.



COLABORADORES POR REGIÓN

COLABORADORES POR REGIÓN	PERSONAL ACTIVO DICIEMBRE 2018	PERSONAL ACTIVO HOMBRES	PERSONAL ACTIVO MUJERES	NUEVAS CONTRATACIONES 2018
Totales México	9716	6338	3378	5516
Generación Z	2572	1708	864	2125
Generación Millennials	4578	2877	1701	2470
Generación X	1948	1297	651	723
Generación Baby Boomers	614	453	161	199
Generación Silenciosa	4	3	1	1

COLABORADORES POR REGIÓN	PERSONAL ACTIVO DICIEMBRE 2018	PERSONAL ACTIVO HOMBRES	PERSONAL ACTIVO MUJERES	NUEVAS CONTRATACIONES
Totales Jamaica	1167	654	513	1050
Generación Z	347	231	116	343
Generación Millennials	547	290	257	485
Generación X	178	75	103	146
Generación Baby Boomers	95	58	37	73
Generación Silenciosa	0	0	0	3

COLABORADORES POR EDADES Y POSICIÓN

PLANTILLA POR EDAD MÉXICO	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Operativos y Administrativos	2571	26	4450	46	1814	19	565	6	2	0.02
Supervisores y Gerentes	0	-	121	5	120	5	42	0.43	0	-
Directores y Ejecutivos	1	0.02	8	0.17	13	0.28	7	0.07	2	0.02
Total México	2572	132	4579	235	1947	99	614	6	4	0.04

PLANTILLA POR EDAD JAMAICA	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Operativos y Administrativos	342	29	514	44	153	13	77	6	3	0.26
Supervisores y Gerentes	4	1	33	9	24	7	17	4	0	-
Total Jamaica	346	30	547	53	177	20	94	10	3	0.26

COLABORADORES POR GÉNERO

PLANTILLA POR GÉNERO MUJERES MÉXICO	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Operativos y Administrativos	864	25.00	1644	49	605	18.00	153	5	1	0.03
Supervisores y Gerentes	0	-	49	1.00	39	1.00	10	0.30	0	-
Directores y Ejecutivos	0	-	3	0.09	7	0.21	3	0.09	0	-
Total México	864	25	1696	50	651	19	166	5	1	0.03

PLANTILLA POR GÉNERO HOMBRES MÉXICO	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Operativos y Administrativos	1709	26.96	2800	44.18	1210	19.09	415	6.55	1	0.02
Supervisores y Gerentes	0	-	73	1.15	81	1.28	31	0.49	0	-
Directores y Ejecutivos	1	0.02	5	0.08	6	0.09	4	0.06	2	0.03
Total México	1710	27	2878	45	1297	20	450	7	3	0.05

COLABORADORES POR GÉNERO

PLANTILLA POR GÉNERO MUJERES JAMAICA	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Operativos y Administrativos	115	22	244	47	87	17	29	5	0	0
Supervisores y Gerentes	1	0.19	14	3	15	3	8	1	0	0
Total Jamaica	116	22	258	50	102	20	37	6	0	0

PLANTILLA POR GÉNERO HOMBRES JAMAICA	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Operativos y Administrativos	221	34	277	42	65.00	10	48	7	3.00	0.46
Supervisores y Gerentes	3	0.46	19	3	9.00	2	9	1	-	-
Total Jamaica	224	34	5	0.76	0.12	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00

PLANTILLA POR LOCALIDAD Y PERMANENCIA

PLANTILLA POR LOCALIDAD	GENERACIÓN Z	%	GENERACIÓN MILLENNIALS	%	GENERACIÓN X	%	GENERACIÓN BABY BOOMERS	%	GENERACIÓN SILENCIOSA	%
Local (Estados: Yucatán, Quintana Roo y Campeche)	1217	12	1705	18	634	6	202	2	1	0.01
Nacional	2560	26	4576	48	1918	20	601	6	4	0.04
Internacional	345	28	561	46	207	17	108	9	3	0.25
Total	4122	66	6842	112	2759	43	911	17	8	0.30

PLANTILLA POR PERMANENCIA	6 MESES	1 AÑO	2 A 5 AÑOS	6 A 11 AÑOS	12 A 15 AÑOS	16 A 20 AÑOS	21 A 25 AÑOS	26 A 30 AÑOS	TOTAL
Hombres	3952	982	546	809	312	289	72	23	6985
Mujeres	2415	546	300	367	132	115	18	3	3896

PLANTILLA POR UNIDAD DE NEGOCIO

PLANTILLA POR UNIDAD DE NEGOCIO	TOTAL DE COLABORADORES	TOTAL DE HOMBRES	TOTAL DE MUJERES
Beach Palace	412	267	145
Sun Palace	326	211	115
Le Blanc Cancún	503	337	166
Moon Palace Sunrise	1827	1216	611
Moon Palace Nizuc	932	619	313
The Grand at Moon Palace	2254	1403	851
Playacar Palace	363	219	144
Cozumel Palace	330	226	104
Isla Mujeres Palace	127	91	36
Cedis	1814	1209	605
Le Blanc Los Cabos	626	405	221
Oficinas Ciudad de México	127	78	49
Campo de Golf Riviera	73	54	19
Moon Palace Jamaica	1169	657	512
Total	10883	6992	3891

Fuente: Reporte colaboradores activos, Diciembre 2018.



BENEFICIOS COLABORADORES

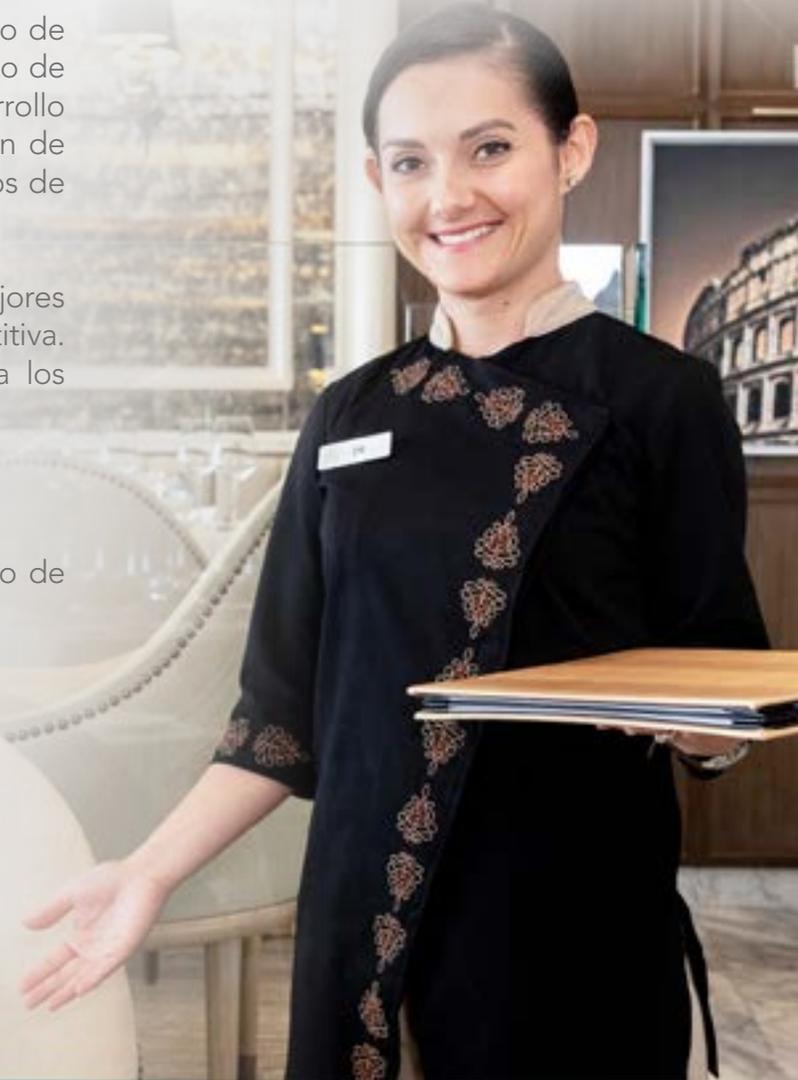
Grupo Palace Resorts tiene la responsabilidad de proporcionar a cada uno de sus colaboradores las herramientas necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de manera correcta y se les brindan prestaciones competitivas por encima de la ley con el fin de retener el talento más capacitado y continuar 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 en 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 interno.

PRESTACIONES SUPERIORES A LA LEY

Grupo Palace Resorts respeta los derechos de sus colaboradores otorgando a cada uno de ellos, beneficios de acuerdo a la ley.



BENEFICIOS COLABORADORES | BENEFICIOS PALACE

Uno de los pilares más importantes para Grupo Palace Resorts es el bienestar de sus colaboradores y de sus familias; se han establecido diferentes beneficios que fomentan un equilibrio entre las personas que forman parte de la empresa.

BENEFICIOS DE SEGURIDAD

Estos beneficios aseguran la integridad y seguridad de nuestros colaboradores.



BENEFICIOS DE BIENESTAR

Estos beneficios son el salario emocional para los colaboradores, los cuales motivan a su permanencia y desarrollo dentro de la empresa.

Grupo Palace Resorts y su departamento de Capital Humano se han dado a la tarea de buscar convenios para el cuidado, bienestar y entretenimiento de sus colaboradores y sus familiares.



Este año se tomó la decisión que todos los colaboradores de la empresa cuenten con **Seguro de gastos médicos mayores**, iniciativa integrada por la Dirección General.

BENEFICIOS COLABORADORES

CONVENIOS

CONVENIOS	APLICA PARA:
Convenios de Salud	Colaboradores y familiares
Convenios de Entretenimiento	Colaboradores y familiares
Convenios de Servicios	Colaboradores y familiares
Convenios de Desarrollo	Colaboradores y familiares
Convenios con Causa	Colaboradores



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

La capacitación y el desarrollo es fundamental dentro de la empresa. Constantemente buscamos compartir campañas de comunicación en donde motivemos a los colaboradores a realizar cursos, clases y talleres para impulsar sus habilidades y su nivel de compromiso dentro de la compañía.

A través de su comité, los responsables del departamento de Calidad y Desarrollo de cada unidad de negocio conocen y dan seguimiento al cumplimiento del plan anual de formación y capacitación.

Cada año, las unidades de negocio generan un plan de formación y capacitación con el número total de sesiones por realizar y mensualmente se revisa el cumplimiento de éste.

La meta mensual es tener 4 horas o más de capacitación por colaborador en cada unidad de negocio. Se tiene el registro del total de horas en línea y presencial para evaluar anualmente la mejora en este indicador.

Asimismo, es importante que todos los colaboradores tomen nuestros cursos institucionales y normativos.

NUESTRO PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN ESTÁ COMPUESTO POR LOS SIGUIENTES RUBROS:

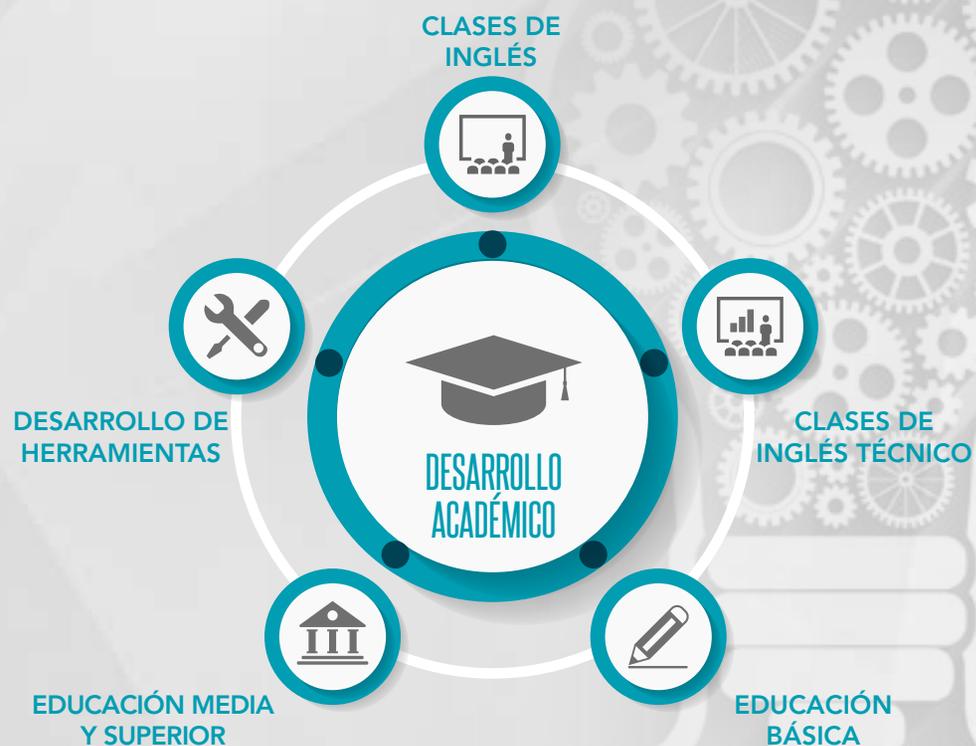


CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante el año, implementamos diferentes tipos de estrategias para mejorar las habilidades de los colaboradores.

Nuestro plan anual de capacitación está dividido en seis pilares en donde cada uno de ellos cuenta con diferentes cursos y talleres que son impartidos hacia los colaboradores.

A continuación, se muestra un gráfico de los cursos y talleres que se otorgan.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para Grupo Palace Resorts es muy importante que todos sus colaboradores estén familiarizados con la filosofía de la empresa, por tal motivo a cada colaborador en su ingreso se le da a conocer el Curso de Inducción a la empresa, introducción departamental, introducción a estándares laborales, valores, código de ética, código de conducta y cultura de servicio.

El departamento de Calidad y Desarrollo se propone metas anuales ofreciendo a los colaboradores el mayor número de horas de capacitación necesarias para potencializar sus habilidades tanto profesionales como humanas.



574,728

Horas hombre
capacitación anual



10,702

Promedio de
colaboradores
capacitados de
forma mensual



54.7

Horas al año por
colaborador



10,883

Total de
colaboradores



4.5

Horas por
colaborador,
promedio mensual

Fuente: Datos presentados Diciembre 2018.

IMPULSAMOS EL TALENTO

Conocemos la importancia de incorporar a las nuevas generaciones a la empresa, por tal motivo contamos con programas para estudiantes y recién egresados como:

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.



391 Practicantes
internos, 196
promovidos



511 Practicantes
externos, 124
contratados



8 Trainees

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.



6 Alumnos de
alto potencial, 2
contratados



1763 Colaboradores
en escuelas de
desarrollo interno
(Ama de llaves, steward,
recepción, cocina)

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 departamento, con una duración de 18 meses, con el objetivo de postularlos en una gerencia junior dentro de la empresa.



Fuente: Datos presentados Diciembre 2018.

SEGURIDAD PALACE

Grupo Palace Resorts está consciente de 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.

Nos aseguramos que en cada unidad de negocio se trabaje día a día con la implementación de acciones que nos permitan corregir cualquier condición insegura dentro de nuestros centros de trabajo, identificando riesgos, y buscando mejores prácticas que eviten accidentes.

Estamos comprometidos en ofrecer un ambiente de trabajo seguro, sano y mantener una cultura de seguridad y bienestar entre nuestros colaboradores, sus familias y las comunidades donde operamos, basados en nuestra Política de Salud Ocupacional y Seguridad Integral.

Contamos con un registro detallado de las enfermedades ocupacionales, accidentes menores, mayores, graves y fatalidades, a través del cual podemos obtener los indicadores de Accidentabilidad y Siniestralidad por unidad

de negocio. Cumplimos estrictamente con los lineamientos legales de los países en donde operamos.

El índice de accidentabilidad de Grupo Palace Resorts disminuyó de un 3.33 en 2016 a 2.73

al cierre del 2018, debido a las acciones que se están implementando en los programas de autogestión de seguridad y salud en cada uno de los diferentes hoteles. Según el reporte de Índice de Accidentabilidad del Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS).



COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE

Contamos con 11 Comisiones de Seguridad e Higiene, una en cada unidad de negocio que representa el 100% de nuestros colaboradores, estas comisiones están integradas por un coordinador, secretario y vocales que representan a los colaboradores sindicalizados y no sindicalizados, periódicamente se realizan recorridos de las instalaciones para identificar actos y/o condiciones inseguras, investigación de accidentes e implementar medidas correctivas.

CUMPLIMIENTO DE ESTUDIOS NORMATIVOS

Se realizan estudios de:

- Iluminación, uno en cada unidad de negocio para minimizar riesgos de accidentes por iluminación deficiente o deslumbramiento tanto en áreas operativas como de oficina.
- Estudios de reconocimiento de ruido en las diferentes áreas de cada unidad de negocio, a fin de identificar las áreas de trabajo con niveles sonoros igual o superiores a 80dV(A) y establecer las medidas de seguridad que nos permiten proteger a los colaboradores expuestos.
- Estudio de reconocimiento y evaluación de las temperaturas extremas, elevadas y/o abatidas a las que se encuentran expuestos los colaboradores.
- Se realizan exámenes no destructivos a todos los recipientes sujetos a presión

clasificados en la categoría 2 y 3 que se encuentran en cada unidad de negocio y se da aviso a la secretaria de nuestro cumplimiento con la NOM-020-STPS-2011.

- Se realizan auditorías internas con el fin de cumplir con los requerimientos normativos de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS) auditándose 20 normas y 13 apartados adicionales haciendo un total de 213 requerimientos.
- Se imparten de forma trimestral capacitaciones en materia de seguridad para los colaboradores de la empresa cumpliendo con las normas de Secretaria de Trabajo y Previsión Social.

EXAMENES DE PREVENCIÓN

Se realizan exámenes:

- Musculoesqueléticos, a fin de vigilar y minimizar los factores de riesgo de los colaboradores ocupacionalmente

expuestos a actividades que impliquen manejo y almacenamiento de materiales.

- Audiometría, a fin de vigilar la salud de los colaboradores que se encuentran expuestos a niveles sonoros iguales o superiores a 80dV(A).





11 COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

ESTUDIOS NORMATIVOS



ILUMINACIÓN



TEMPERATURAS EXTREMAS, ELEVADAS Y/O ABATIDAS



AUDITORÍAS INTERNAS



RECONOCIMIENTO DE RUIDO



EXÁMENES NO DESTRUCTIVOS A RECIPIENTES SUJETOS A PRESIÓN



CAPACITACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD

EXÁMENES DE PREVENCIÓN



MUSCULOESQUELÉTICOS



AUDIOMETRÍA

BIENESTAR

En el año 2018 decidimos implementar un nuevo programa para los colaboradores denominado "Palace Wellness", su objetivo es dar a conocer las acciones de responsabilidad social corporativa de la empresa y fomentar el bienestar de los colaboradores creando un balance entre su trabajo y su vida familiar, realizando diferentes actividades.

El programa se encuentra dividido en tres pilares: salud, integración y bienestar, cada pilar cuenta con actividades determinadas y objetivos específicos. Se realiza una calendarización y programa para que pueda ser replicada en cada unidad de negocio.



PROGRAMA MÁS SALUDABLE PALACE

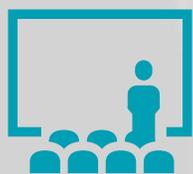
Se realizaron 11 eventos de semana de la salud abarcando cada unidad de negocio, dirigida a los colaboradores de la empresa, con el objetivo de prevenir enfermedades y crear una cultura de sensibilización.

CURSOS

Se impartieron más de 10 cursos institucionales de salud como: diabetes, hipertensión, sobrepeso y enfermedades por unidad de negocio, con el objetivo de promover una cultura saludable y preventiva.

NUTRICIÓN

Se realizaron más de 1000 asesorías de nutrición hacia los colaboradores de la empresa incluyendo campañas, programas y seguimiento.



10+
Cursos institucionales
de **Salud**



1000+
Asesorías de
Nutrición



11
Semanas de la
Salud



 **SALUDABLE**

TORNEOS DEPORTIVOS



3er

Torneo de fútbol, participación de **1,000 colaboradores**



2do

Torneo de tenis, participación de **+40 colaboradores**



1er

Torneo de voleibol, participación de **+50 colaboradores**



2da

Carrera Palace, participación de **+50 colaboradores**



EVENTOS

Kilotón

Con el objetivo de fomentar una cultura de buena alimentación entre los colaboradores, se implementó el programa Kilotón "Concurso entre colaboradores para perder peso" realizando: concurso de ejercicio, tips saludables y tips de ejercicio.

Campaña de Mastografías y Papanicolau

Por segundo año consecutivo se realizó una campaña de sensibilización del cáncer de mama y papanicolau, dentro de la empresa se tuvo la presencia de un camión en donde se les brindó la facilidad a las colaboradoras de realizarse sus estudios de forma gratuita.



Kilotón

100+ participantes

3000+ kg perdidos



2do

Año consecutivo de
campaña de mastografía
y papanicolau



Con el objetivo de crear una cultura de bienestar y cuidado durante el año se programaron pláticas de salud, responsabilidad social y nutrición a los colaboradores de la empresa, contando con especialistas para cada uno de los temas basados en nuestra cultura organizacional.



Pláticas de **responsabilidad social**



Pláticas de **salud**



Pláticas de **nutrición**



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, 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 a 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.





DERECHOS HUMANOS GRUPO PALACE RESORTS

DERECHOS HUMANOS

Somos una empresa consciente de la importancia de nuestro capital humano, por ello el respeto a los Derechos Humanos es una pieza fundamental de nuestro actuar diario.

Nos basamos en fundamento legal para el desarrollo de nuestras normas laborales basado en la Declaratoria Universal de los Derechos Humanos. Aseguramos el bienestar físico, mental y social de nuestros 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.



DOCUMENTOS LEGALES Y REGULATORIOS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley del Seguro Social
- 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.
- Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas.
- Declaración de Responsabilidad Social Corporativa Palace Resorts.
- Código de Conducta Palace Resorts.
- Código de Ética Palace Resorts.



DERECHOS LABORALES

Para asegurar el respeto de los Derechos Humanos operamos bajo principios básicos aplicados en las condiciones laborales.

OFRECER A LOS COLABORADORES CONDICIONES DE TRABAJO DIGNAS Y SEGURAS.



PROMOVER UN AMBIENTE BASADO EN EL RESPETO, EQUIDAD DE GÉNERO, LIBRE DE ACOSO Y DISCRIMINACIÓN.

PRINCIPIOS BÁSICOS DERECHOS LABORALES

PALACE
RESORTS®

RECHAZAR EL TRABAJO FORZADO



RESPETAR LOS DERECHOS LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

Nos aseguramos 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.

DERECHOS LABORALES

JORNADAS LABORALES

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

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.

DÍAS DE DESCANSO

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 reciba un pago doble independientemente del salario que le correspondan.

TRABAJO FORZADO

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

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.

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.



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.



AMBIENTE LABORAL LIBRE DE DISCRIMINACIÓN Y HOSTIGAMIENTO

Grupo Palace Resorts promueve un ambiente en donde todos los clientes, proveedores y colaboradores sean 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.

CÓDIGO DE ÉTICA MUNDIAL PARA 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 DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE VIAJES Y 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.

INCLUSIÓN LABORAL

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

Dentro de la plantilla laboral de Palace Resorts se contratan a personas con discapacidad que puedan tomar puestos específicos de acuerdo a sus capacidades, nos enfocamos a potencializar sus habilidades, contamos con precauciones especiales de seguridad como: rampas, barandales, señalización y brigadas de emergencia. Dentro de nuestras habitaciones para huéspedes, contamos con habitaciones especiales para personas con discapacidad, contando con un sistema de seguridad especial.



COLABORADORES DE GRUPOS VULNERABLES

Contamos con colaboradores que habitan en diferentes poblados alejados de las unidades de negocio, en donde se les ofrece un transporte especial para su accesibilidad al trabajo y con el apoyo de la Fundación Palace se realizan brigadas trimestrales en las comunidades con el objetivo de impulsar su desarrollo.

MUJERES

Aseguramos el bienestar y el cuidado de las colaboradoras, teniendo actualmente dentro del grupo una sala de lactancia y en el año 2019 inauguraremos la segunda sala de lactancia con el objetivo de tener una en cada unidad de negocio y seguir innovando en los programas para las colaboradoras.



SEGURIDAD EN LA EMPRESA

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".

Auditorias Trimestrales

Revisión total de cada una de las propiedades asegurando minimizar los riesgos

Recorridos

Se verifican las instalaciones con el objetivo de monitorear sistemáticamente los procesos de producción maquinaria y equipo para garantizar

que son seguros y que están en buenas condiciones, realizando reportes y bitácoras para seguimiento continuo.

Capacitación y Desarrollo

Con el objetivo de capacitar y desarrollar a los colaboradores, los gerentes están capacitados en procedimientos internos de emergencia, señalización y brigadas.

Cursos

Con el objetivo de mantener a los colaboradores informados y capacitados en temas de seguridad a todos los departamentos de la empresa se les imparten cursos de: Espacios confinados, manejo de sustancias químicas, manejo de almacenamiento de materiales, riesgo eléctrico e inducción a seguridad integral.

Cumplimiento normativo

La seguridad y protección de nuestros colaboradores nos basamos conforme a las normas nacionales e internacionales como:

- Normas Oficiales de la Secretaría y Trabajo de Previsión Social.
- Asociación Nacional de Protección contra el Fuego (NFPA).
- Secretaria de Comunicaciones y Transporte.
- Secretaria del Turismo.



SEGURIDAD EN LA EMPRESA

SEGURIDAD CORPORATIVA

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".

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.



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, JARDINERAS Y ROPERÍAS; VERIFICACIÓN DE HIDRANTES, EXTINTORES, RUTAS DE EVACUACIÓN Y SALIDAS DE EMERGENCIA. VERIFICACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD A LAS COMPAÑÍAS EXTERNAS.



SEGURIDAD EN LA EMPRESA

PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD CORPORATIVA



PROTECCIÓN Y
COMBATE DE
INCENDIO

4 SIMULACROS
AL AÑO POR
PROPIEDAD

3+ CAPACITACIONES
AL AÑO



ATENCIÓN A
COLABORADORES

CUMPLIMOS
CON LA

**NOM - 002-
STPS - 2010**



PROTECCIÓN
CIVIL

CURSOS
TRIMESTRALES



SUPERVISIÓN

TODO EL AÑO EN LAS

12

PROPIEDADES Y CEDIS



DATOS PERSONALES

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.

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.

PROCEDIMIENTO 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.



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.



IMPACTO EN LA COMUNIDAD

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Fundación Palace es una institución creada por Grupo Palace Resorts que funciona con un solo objetivo en mente: ser una institución que retribuya y solucione ciertos problemas sociales.

La Fundación Palace está constituida por siete comités que a su vez trabajan con diferentes programas enfocados en: educación, salud, bienestar, apoyo a la comunidad y medio ambiente.



IMPACTO EN LA COMUNIDAD | FUNDACIÓN PALACE

ACTIVIDAD	2016	2017	2018
 CASOS DE SALUD ATENDIDOS	170	135	142
 SILLAS DE RUEDAS	17	16	9 DONADAS 7 EN PRÉSTAMO
 TRASLADOS EN AVIÓN	48	30	29
 BECAS INSTITUCIONALES	61	75	74
 BENEFICIADOS CON MEDICAMENTOS	45	35	34
 DONACIÓN DE APARATOS ORTOPÉDICOS	24	23	16
 BENEFICIADOS EN BRIGADAS EN COMUNIDADES RURALES	1,311	1,540	1,350
 BENEFICIADOS CINCINNATI	1,110	931	1,219
 ESTUDIOS DE PAPANICOLAOU Y MASTOGRAFÍAS	*	253	153
 RECAUDACIÓN DE VÍVERES, ROPA Y MEDICAMENTO	3,000 kg	7,900 kg	8,875.06 kg
 RECAUDACIÓN VÍVERES PARA DAMNIFICADOS	170	5,000 kg SISMOS	1,200 kg Q. ROO Y GUATEMALA
 RECAUDACIÓN ECONÓMICA PARA DAMNIFICADOS EN SISMOS	*	\$106,101.22 MULTIPLICADO POR FUNDACIÓN: \$212,202.44	*

* N/A



IMPACTO EN LA COMUNIDAD | FUNDACIÓN PALACE

ACTIVIDAD	2016	2017	2018
 FORO "PREVENCIÓN DE TRATA DE PERSONAS"	500 ASISTENTES	958 ASISTENTES	1,207 ASISTENTES
 FORO "EDUCACIÓN FINANCIERA"	*	886 ASISTENTES	1,065 ASISTENTES
 PRIMER FORO "PREVENCIÓN DE ADICCIONES"	*	*	642 ASISTENTES
 CURSOS Y TALLERES IMPARTIDOS	215	297	290
 BENEFICIARIOS DE CURSOS Y TALLERES	*	6,255 BENEFICIADOS	4,491 BENEFICIADOS
 ATENCIÓN PSICOLÓGICA BRINDADA	154 PROCESOS TERAPÉUTICOS	168 PROCESOS TERAPÉUTICOS	340 PROCESOS TERAPÉUTICOS

* N/A



ACTIVIDAD	2016	2017	2018
 BECAS OTORGADAS	40 (20 COLABORADORES, 20 A FAMILIARES)	44 (27 A COLABORADORES, 7 FAMILIARES, 10 MANO AMIGA CIUDAD DE LA ALEGRÍA)	38 (17 COLABORADORES, 16 FAMILIARES DE COLABORADORES Y 5 CIUDAD DE LA ALEGRÍA)
 ALUMNOS EGRESADOS	22	17	12 (5 TRABAJANDO YA EN PALACE RESORTS)
 SESIONES DE FORMACIÓN INTEGRAL IMPARTIDAS	PENDIENTE	10 SESIONES	20 SESIONES
 TOTAL DE ALUMNOS ACTIVOS CON BECA UNIVERSITARIA	*	92	98



* N/A



IMPACTO EN LA COMUNIDAD | FUNDACIÓN PALACE

ACTIVIDAD	2016	2017	2018
 SUEÑOS CUMPLIDOS	155	310	412 (231 NIÑOS Y NIÑAS CON CÁNCER + 181 NIÑOS Y NIÑAS EN SITUACIÓN VULNERABLE)
 REGALA UN SUEÑO	85 COLABORADORES	134 COLABORADORES (INCLUYENDO 5 DE LOS CABOS)	138 COLABORADORES PARTICIPARON
 SUEÑOS EXTRANJEROS	*	NIÑOS DE GUATEMALA	NIÑOS DE COLOMBIA
 JUGUETÓN	6,500 BENEFICIADOS	8,758 BENEFICIADOS	10,705 BENEFICIADOS
 VIAJE A DISNEY	8 HIJOS DE COLABORADORES	7 HIJOS DE COLABORADORES Y 1 BECADA DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN	8 HIJOS DE COLABORADORES Y 1 BECADA DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN
 SUEÑOS CON ADULTOS MAYORES	*	8 ADULTOS MAYORES DE COMUNIDAD LEONA VICARIO	10 ADULTOS MAYORES DE COMUNIDAD LEONA VICARIO

* N/A



IMPACTO EN LA COMUNIDAD | FUNDACIÓN PALACE



ACTIVIDAD	2016	2017	2018
 PLÁTICAS Y CURSOS	32 1,120 ASISTENTES	28 1,347 ASISTENTE	28 535 ASISTENTES
 RECORRIDOS Y ACTIVIDADES AMBIENTALES	*	*	114 814 ASISTENTES
 NIDOS PROTEGIDOS	1,202	2,964	646
 HUEVOS PROTEGIDOS	139,421	339,617	72,950
 CRÍAS LIBERADAS	103,331	268,351	62,045
 RECUPERACIÓN DE PLAYA	70,847 m ³ DE SARGAZO	122,644 m ³ (DEL 2015 AL 2017)	124,224 m ³ (A NOV 2018)
 LIMPIEZA DE PLAYA Y MANGLAR	*	*	9 LIMPIEZAS 1,314 kg DE BASURA RETIRADA
 RESIDUOS ORGÁNICOS PROCESADOS	644,081 kg	444,347 kg	678,797 kg
 LOMBRICOMPOSTA	128,900 kg	241,288 kg	206,690 kg
 BIODISEL PROCESADO	*	*	20,640 L

* N/A



IMPACTO EN LA COMUNIDAD | FUNDACIÓN PALACE

ACTIVIDAD	2016	2017	2018
 RESIDENTES ACTUALES	22	24	25
 INGRESOS	22	12	11
 ADOPCIONES	4	5	10
 REINTEGROS A FAMILIA DE ORIGEN	*	1	*
 NUEVO PROGRAMA "PADRINOS PALACE RESORTS"	*	*	16 DEPARTAMENTOS APADRINANDO MÁS DE 180 COLABORADORES INVOLUCRADOS.
 VISITA A CALL CENTER CDMX	*	*	6 NIÑOS VISITARON Y CONVIVIERON Y SE DIVIRTIERON CON LOS COLABORADORES DE CALL CENTER.



* N/A



ALIANZA FOOD FOR SOUL + FUNDACIÓN PALACE



OBJETIVO

COMBATIR EL DESAPROVECHAMIENTO DE LOS ALIMENTOS, A TRAVÉS DE COMEDORES COMUNITARIOS, EN DONDE LOS EXCEDENTES DE COMIDA SON TRANSFORMADOS POR CHEFS, Y SERVIDOS POR VOLUNTARIOS A PERSONAS EN SITUACIONES VULNERABLES.

FILOSOFÍA

DIGNIFICAR LA VIDA A TRAVÉS DE:

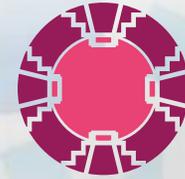
- CALIDAD DE LAS IDEAS
- PODER DE LA BELLEZA
- VALOR DE LA HOSPITALIDAD

REFETTORIOS EN LA ACTUALIDAD

- REFETTORIO AMBROSIANO. MILÁN
- REFETTORIO GASTROMOTIVA. RIO DE JANEIRO
- REFETTORIO FÉLIX. LONDRES
- REFETTORIO PARÍS. PARÍS

PRÓXIMO REFETTORIO OPERADO POR FUNDACIÓN PALACE

REFETTORIO MÉRIDA 2019



Refettorio Mérida



IMPACTO EN LA COMUNIDAD

PROVEEDORES

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.

Consideramos a nuestros proveedores como socios importantes del desarrollo de nuestro negocio por lo que garantizamos igualdad de oportunidades en la adquisición de sus productos y servicios bajo criterios de calidad, rentabilidad, servicio, competitividad, valor agregado y procedencia de la empresa.

Estamos comprometidos a apoyar a empresas nacionales y locales en la generación de productos para nuestras unidades de negocio. A demás esto contribuye a disminuir nuestra huella de carbono.

El departamento de compras se encuentra dividido en: alimentos y bebidas, equipos de operación, proyectos especiales y mantenimiento.



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 Cancun 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.



RANKING EN TRIP ADVISOR

Grupo Palace Resorts ha destacado por las opiniones positivas de huéspedes en el sitio web de viajes más grande del mundo "TripAdvisor", siendo The Grand at Moon Palace el número uno en el Ranking de 189 Hoteles en Cancún y Le Blanc Spa Resort Cancun siendo el número dos.

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.





MEDIO AMBIENTE
GRUPO PALACE RESORTS

ESTRATEGIA AMBIENTAL

Grupo Palace Resorts es una empresa turística consciente de los impactos ambientales presentes y futuros que genera la operación de sus instalaciones, desarrollamos acciones sustentables para reducir nuestros impactos ambientales, cuidar nuestros recursos y el planeta para las futuras generaciones.

Nos comprometemos a la aplicación de buenas prácticas ambientales en todas las etapas de nuestra cadena de valor y nuestros servicios. Hemos adoptado un compromiso amplio y a largo plazo para asegurar el uso eficiente de nuestros recursos y la búsqueda de nuevas tecnologías en los temas relacionados a nuestra huella de carbono, huella hídrica, manejo de residuos, el uso de recursos renovables y la mejora en todos los aspectos de nuestra cadena de valor.

Hemos realizado una declaración oficial basada en nuestra Política de Sustentabilidad y Política de Gestión Ambiental la cual se basa en el cumplimiento de las leyes ambientales aplicable en todas nuestras operaciones.



ESTRATEGIA AMBIENTAL

CREAR FUENTES DE EMPLEO

- Consientes de la operación y del impacto que se genera.

REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

- **Eficiencia energética.**
A través de programas permanentes.
- **Ahorro de energía.**
Búsqueda e implementación de nuevas tecnologías.

REDUCCIÓN DE HUELLA HÍDRICA

- Consumo y rehusó de agua.
- Tecnologías y estrategias en el manejo hídrico.
- Análisis y Parámetros del agua.

GESTIÓN DE RESIDUOS

- Manejo integral de residuos.
- Reciclaje.
- Buenas Prácticas.

SUSTANCIAS QUÍMICAS

- Manejo de sustancias químicas.
- Residuos peligrosos.

CAPITAL NATURAL

- Difusión con la cadena de valor.
- Biodiversidad.

FLORA Y FAUNA

- Protección, conservación y reubicación.
- Cuidado y preservación de la zona de manglar y zona costera.

FUNDACIÓN PALACE IAP

- Comité Ambiental.
- Apoyo y servicios a la comunidad.



HISTORIA AMBIENTAL

Grupo Palace Resorts desde su creación cuenta con autorizaciones en materia de impacto ambiental otorgadas por la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). La empresa cuenta con licencia de funcionamiento ambiental estatal con la finalidad de regular establecimientos industriales de servicios y comercios que emitan contaminantes en los rubros de: aire, agua , suelo y cuando manejen sustancias contenidas dentro del listado de actividades riesgosas para el estado de Quintana Roo.

2000

Inicio del vivero.

2006

Creación de la gerencia ambiental como departamento.

Programa de protección de Tortugas marinas.

Firma de convenio con VITRO para efectuar el reciclaje de vidrio.

Programa para la reintroducción de ejemplares de venado cola blanca.

2007

Implementación del sistema de gestión ambiental.

Sistema de auditoría interna ambiental.



HISTORIA AMBIENTAL

2008

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para el Hotel Isla Mujeres Palace.

2010

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para el Hotel Beach Palace.

Certificado Benchmarking bronze de Earthcheck para Le Blanc Cancun.

Certificado Benchmarking bronze de Earthcheck para Beach Palace.

Certificado Benchmarking bronze de Earthcheck para Moon Palace Cancun.

2012

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para el Hotel Sun Palace.

2013

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para el Hotel Le Blanc.

Certificado de reconocimiento como área natural protegida con la categoría de área destinada voluntariamente a la conservación.



2014

Inicio de la planta de composta.

2015

Programa integral de manejo de la zona costera.

Certificado Benchmarking nivel Plata de Earthcheck para el hotel Moon Palace Cancun.

Distintivo Travelife Nivel oro para el Hotel Moon Palace Cancun.

Distintivo Travelife Nivel oro para el Hotel Beach Palace.

Certificado Distintivo "S" otorgado por la SECTUR- EARTHCHRCK para el Hotel Beach Palace.

2016

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para el Hotel Moon Palace Nizuc.

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para el Hotel Moon Palace Sunrise.



2016

Certificado de Calidad Ambiental Turística otorgado por PROFEPA para Moon Spa & Golf Club.

Inicio del programa de la planta de biodiesel.

Certificación Distintivo “ESR” Empresa Socialmente Responsable – Eje Medio Ambiente.

2017

Certificate Verde otorgada por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo para el Hotel Moon Palace Sunrise.

Certificate Verde otorgada por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo para el Hotel Moon Palace Nizuc.

Certificate Verde otorgada por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo para Moon Spa & Golf Club.

Distintivo travelife Gold para el Hotel Moon Palace Cancun.



2017

Distintivo travelife Gold para el Hotel Sun Palace.

Certificación Distintivo "ESR" Empresa Socialmente Responsable – Eje Medio Ambiente.

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas "Comunicación para el progreso", nivel participante.

2018

Inicio del Programa Huerto.

Inicio del Programa Control Aviar.

Certíficate Verde otorgada por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo para el Hotel Moon Palace Sunrise.

Certíficate Verde otorgada por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo para el Hotel Moon Palace Nizuc.



2019

Certificación del Distintivo “ESR” Empresa Socialmente Responsable – Eje Medio Ambiente.

Certíficate Verde otorgada por la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo para Moon Palace Cancun.



ENERGÍA

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



MONITOREO DE ENERGÍA

COMSUMO INDIRECTO DE ELECTRICIDAD GJ

	2017	2018
Consumo indirecto de energía	4,963 HA	5,699 HA

* HA: habitaciones.

ENERGÍA TOTAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

	2017	2018
Consumo total en fuentes no renovables	7,719,506 LTS GAS L.P	8,466,592 LTS GAS L.P
Consumo de electricidad	173, 627, 988 kw/hra	184125281 kw/hra

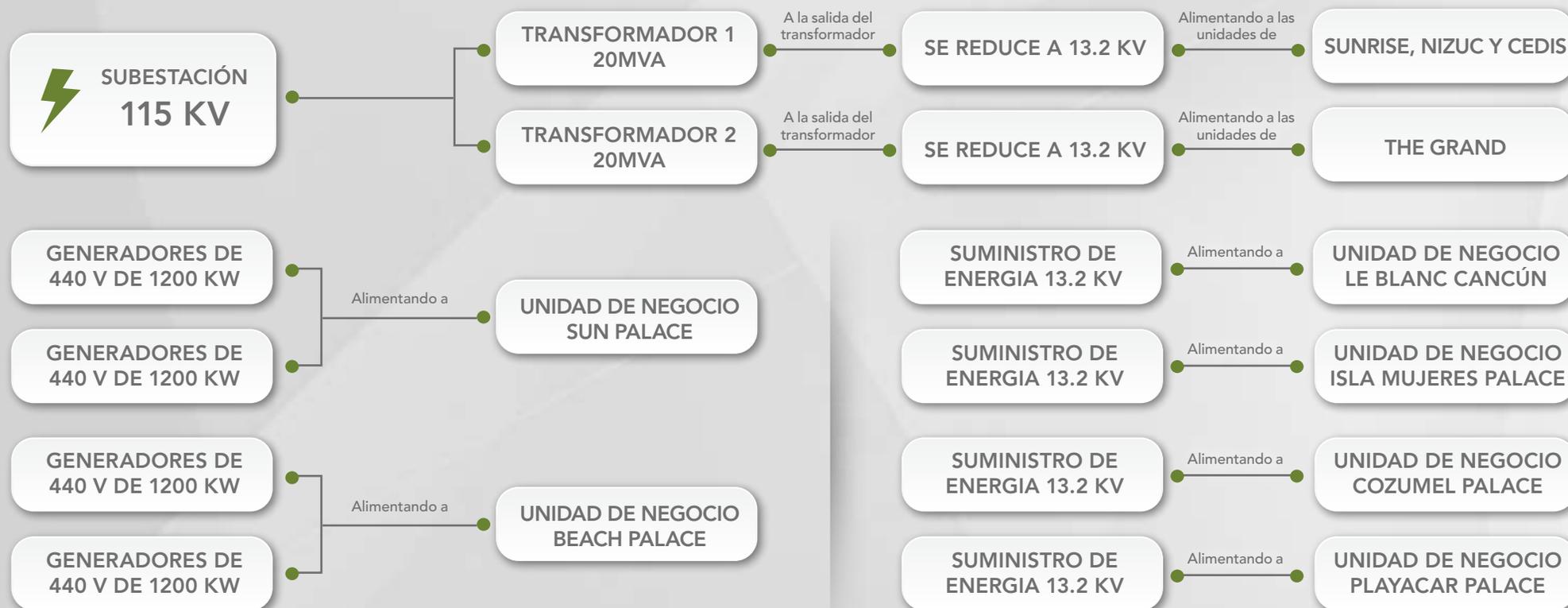
La tabla refleja el periodo de Enero 2017 a Enero 2018 y del periodo Septiembre 2017 a Septiembre 2018 se tuvo un aumento de habitaciones en una de nuestras unidades de negocio, el hotel The Grand at Moon Palace, de 580 a 1,316 habitaciones que implicó un aumento de 736 con respecto al 2017. Teniendo hasta el momento un total de 5,699 habitaciones.



SUBESTACIONES ELÉCTRICAS Y 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.

SE MUESTRA LA DISTRIBUCIÓN EN EL SIGUIENTE GRÁFICO



La cadena actualmente cuenta con más de **140.152 MVA** instalados que suman un total de 108 unidades de transformadores.



SUBESTACIONES ELÉCTRICAS Y GENERADORES DE ENERGÍA



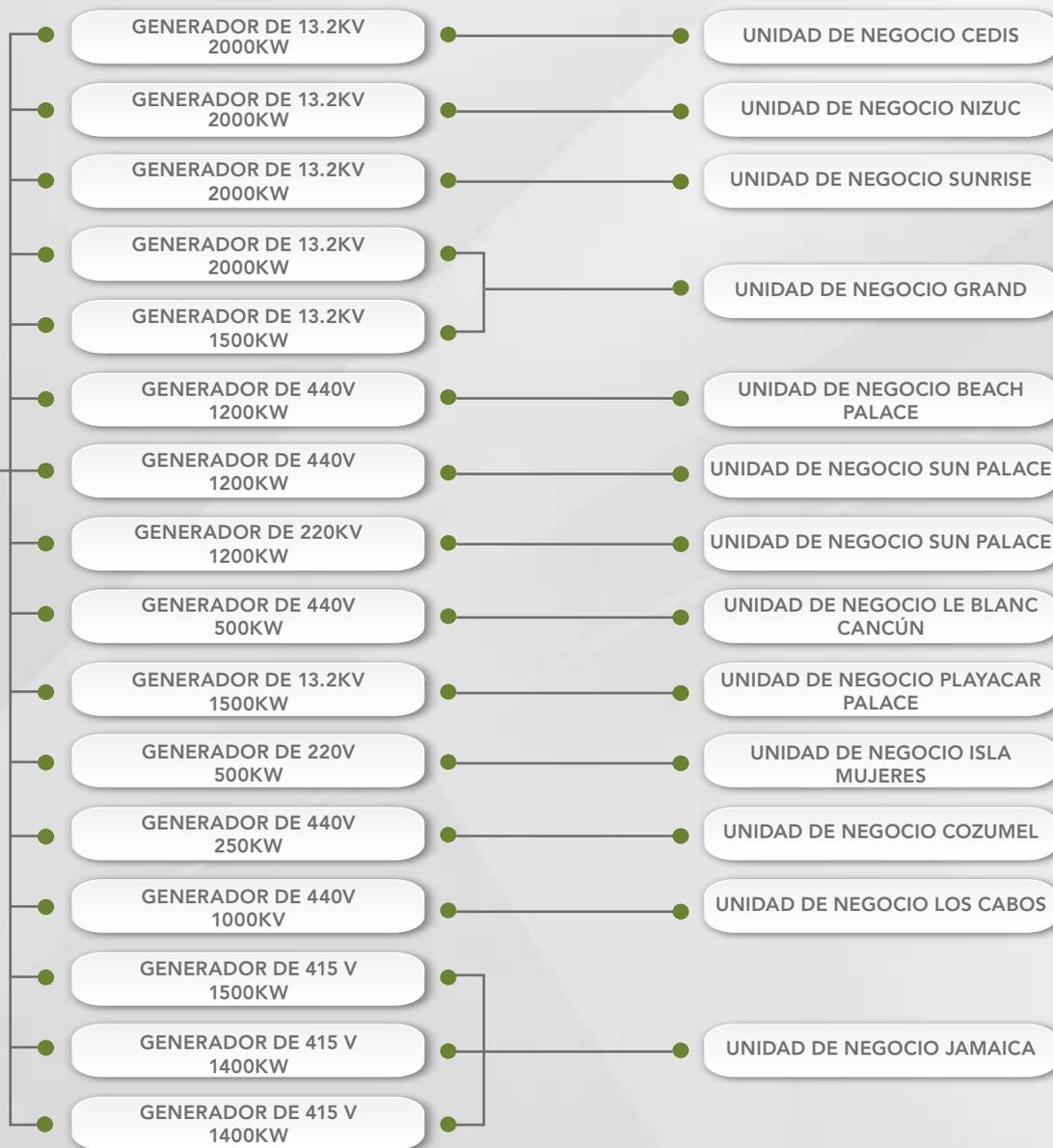
SUBESTACIONES ELÉCTRICAS Y GENERADORES DE ENERGÍA

EN CASO DE CONTINGENCIAS



CONTINGENCIA

Prevención y mantenimiento



SUBESTACIONES ELÉCTRICAS Y GENERADORES DE ENERGÍA

El departamento de Mantenimiento Corporativo realiza estudio de termografía, 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.

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.



AHORRO DE ENERGÍA

Grupo Palace Resorts esta consciente del impacto de energético que genera todos los días en sus operaciones, por tal motivo ha implementado dentro de su compañía estrategias de ahorro de energía con el objetivo de crear una sociedad más sustentable y sostenible, creando un impacto en nuestra cadena de valor.

En la siguiente tabla se muestra las acciones que se están realizando.

ELEMENTOS DE AHORRO DE ENERGIA	CANTIDAD	DEMANDA INSTALADA	OBJETIVO DEL ELEMENTO
Celdas Fotovoltaicas Expo Center	82	100 kw	Suministrar energía para el correcto funcionamiento de aire acondicionado, captando 12 horas de energía solar del Expo Center, centro de negocio del complejo Moon Palace.
Celdas Fotovoltaicas Cedis y Comisariato	1320	366 kw	Alimentar cámaras de refrigeración y alumbrado de las unidades de negocio de Cedis y Planta de Alimentos Comisariato.
Equipo de Aire Acondicionado Chillers	64	131 kw	Equipos Chillers 134A de alta eficiencia generando gas refrigerante ecológico, las unidades termo-ventiladas realizan a su vez un intercambio térmico dejando atrás el uso de calderas. El agua helada que generan los chillers se utiliza para el funcionamiento del aire acondicionado de todas las unidades de negocio.
Bombas de Calor	67	*No aplica.	Aprovechando el calor residual generado por la operación de los Chillers, se tienen instaladas bombas de calor con el objetivo de calentar el agua para el uso de los huéspedes, con esta medida baja el consumo eléctrico de los Chillers, su principal función es que disminuimos el uso de Gas LP para calentar el agua. Generando un ahorro del 30% de energía debido a que no se utiliza gas y no se está usando combustible.



PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE ENERGÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Departamento corporativo de 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. El objetivo del programa es buscar la vida útil de los equipos y prolongarla hasta el punto donde la inversión inicial se amortizada.

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.

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE ENERGÍA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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.



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.



BUENAS PRÁCTICAS ENERGÉTICAS

SISTEMA KEY CARD

El objetivo de esta práctica es que se ha disminuido la impresión de tarjetas para la apertura de puertas en habitaciones.

TENT CARDS

Se colocan tent cards en las habitaciones invitando a los huéspedes a reutilizar sus toallas dentro de sus habitaciones .

LUCES Y AIRE ACONDICIONADO EN HABITACIONES

Las luces de las habitaciones están controladas a través de sensores de movimientos, el programa logra identificar cuando no hay movimiento en la habitación y tanto las luces como el aire acondicionado se programan en un procedimiento ahorrativo.

BAÑOS EN HABITACIONES

La toma de agua para huéspedes en el uso de agua es regulada a través de sensores de movimiento, con el objetivo de reciclar el 90% de agua gastada.



ESTRATEGIA GRUPO PALACE RESORTS

Grupo Palace Resorts ha impulsado en toda la organización el uso de tecnologías para reducir el consumo de agua. Garantizamos el tratamiento y reuso del agua y buscamos reducir el consumo.

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



AGUA

A continuación, se muestra el consumo de agua a en m³ de Grupo Palace Resorts del año 2017 y 2018.

CONSUMO DE AGUA EN M3	2017	2018	¿DÓNDE SE UTILIZA?
Agua superficial y subterránea	3,637,736	3,746,808	Piscina, chillers, bombas de calor, cocina, baños, habitaciones y cisternas

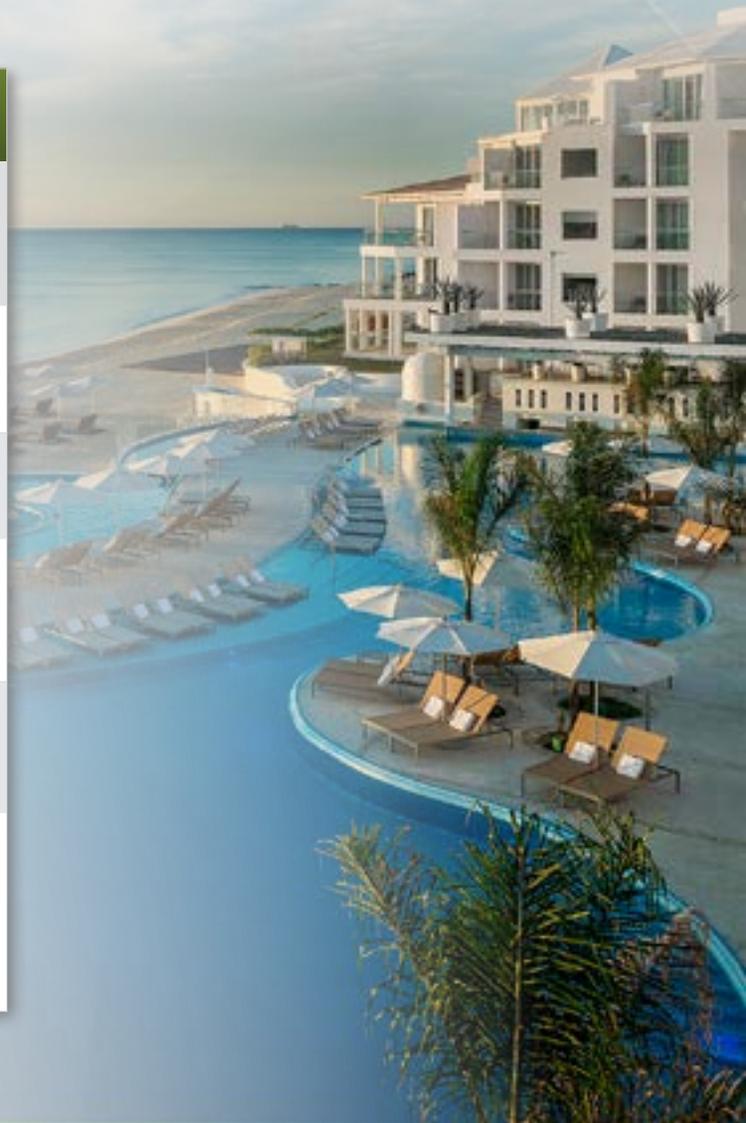
VOLUMEN TOTAL DE AGUA TRATADA	2017	2018	¿DÓNDE SE UTILIZA?
% de Agua tratada y reusada del volumen total consumido	100 %	100 %	Riego
Volumen de agua utilizada en osmosis inversa	3,637,736	3,637,736	Cisternas



TECNOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS DE MANEJO HÍDRICO

Grupo Palace Resorts ha implementado en sus diferentes unidades de negocio; sistemas y tecnologías que contribuyen en el ahorro de energía y ahorro de agua, estos sistemas impactan en toda la cadena de valor de la empresa.

TECNOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS	FUNCIÓN E IMPACTO	LTS DE AGUA ANUAL	APLICA PARA
Osmosis Inversa	Es utilizado para la potabilización del agua utilizando agua salobre y salada 10 de nuestras unidades de negocio cuentan con este sistema. Este sistema nos brinda una alternativa técnico/económica para la potabilización del agua.	3,746,808	Cisternas.
Plantas de Tratamiento	Se reutiliza el 90% del agua residual pasando por un sistema de bombeo la empresa cuenta con más de 14 plantas de tratamiento que es utilizada para riego en todas nuestras propiedades.	3,372,127.20	Riego.
Legionella	Implementación de técnicas analíticas para asegurar la calidad de los productos químicos.	N/A	Agua potable, residuales, industriales y recreativa.
Desinfección Rayos UV	Desinfección de agua tratada con luz ultra violeta, neutralizar lo microorganismos. Las aguas residuales son tratadas antes de verterlas para reducir impactos ambientales adversos.	N/A Se utiliza cloración por medio de pastillas de cloro estabilizado.	Plantas de tratamiento y riego.
Reutilización de Agua residual	Se lleva acabo un estricto control químico sobre la calidad del agua el 10% restante se canaliza hacia el subsuelo realizando una revisión y auditoria del procedimiento.	374,680.80	Riego y áreas verdes.
Agua Recreativa	Cumplimiento de requisitos sanitarios y calidad de 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.	44,068 m ³	Agua en piscinas.



ANÁLISIS Y PARÁMETROS

Cada año Grupo Palace Resorts busca innovar en sus procesos 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.



LABORATORIO QUÍMICO

Grupo Palace Resorts cuenta 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.



MANEJO DE RESIDUOS

ESTRATEGIA

Grupo Palace Resorts cuenta con un plan integral de manejo de residuos donde busca minimizar la generación y maximizar la valorización de residuos sólidos urbanos, residuos de manejo especial y residuos peligrosos en todas sus áreas: administrativas, habitaciones, restaurantes, bares, mantenimiento, áreas públicas y servicios adicionales.

Dentro de Grupo Palace Resorts llevamos un análisis y control de los residuos que generamos, realizando estrategias de sustentabilidad.

A continuación, presentamos las toneladas de residuos recuperadas:

RESIDUOS - TONELADAS	2017	2018
Reciclables	*	1,138
No Reciclables	*	1,116
Manejo especial (electrónicos)	2	1
Residuos Peligrosos	35	40
Litros de Residuos Peligrosos	11,637	10,241
Total de residuos enviado a reciclaje	13,691	14,554

* N/A



En el año 2017 Grupo Palace Resorts tuvo un total de **1,881 toneladas** de residuos; para el 2018 se generó un total de **4,681 toneladas** teniendo una tasa de residuos reciclados y rehusados del **52%** gracias al excelente manejo de residuos.

MANEJO DE RESIDUOS

RESIDUOS - ORGÁNICOS - TONELADAS	2017	2018
Lombricomposta	460	710
RESIDUOS - INORGÁNICOS - TONELADAS	2017	2018
Vidrio	195	232
Cartón	535	491
Charratón	260	140
Aluminio	33	37
Plásticos (Pet y Pead)	127	127
Otros	185	598



Los **recursos económicos** que se obtienen por la correcta implementación de manejo de residuos se destinan a la **Fundación Palace** para que pueda seguir operando con sus programas de sustentabilidad.



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



BUENAS PRÁCTICAS EN RESIDUOS

BUENAS PRÁCTICAS DE RECICLAJE

PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

Reciclaje de Vidrio

Separación de botellas por color que son trasladadas a la trituradora de vidrio, el vidrio es convertido en "cullet" (vidrio molido o residual) utilizado para volver a fundir y realizar envases.

Generar una cultura en la separación de residuos inorgánicos.

Lombricomposta

Se transportan residuos orgánicos desde el hotel hasta la planta de composta la cual desemboca en un mezclador donde se deposita el material se lleva a una banda que se deposita en un biorreactor de 12 m de longitud en donde se realiza un proceso de pre-composteo, se convierte en una pasta semi-seca que se transporta a seis camas de lombrices.

La composta retirada se utiliza para: actividades de jardinería, mantenimiento de áreas verdes y producción de plantas de ornato.

Reciclaje de Aceite

El aceite usado en cocinas, es recolectado y almacenado en tambos para su reciclaje se realiza la conversión de aceite vegetal usado proveniente de cocinas en biodiesel, 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 de efecto invernadero.

Uso de tractores para la limpieza de playas de las diferentes unidades de negocio.



BUENAS PRÁCTICAS EN RESIDUOS

RESULTADO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE RESIDUOS

CONCEPTO	2016	2017	2018
Vidrio			
Tonelada de vidrio molido	374	195	232
Composta y lombricomposta			
Toneladas de residuos de cocina procesados	408	318	442
Toneladas de residuos secos procesados	295	141	268
Toneladas de residuos orgánicos procesados	703	460	710
Toneladas de precomposta producida	642	158	116
Toneladas de precomposta enviada	581	133	52
Beneficios económicos de precomposta (Evitar la compra de tierra)	1,150,578	185,244	76,165
Toneladas de lombricomposta producida	204	275	207
Tonelada de lombricomposta enviada	148	269	158
Beneficios económicos de lombricomposta (Evitar la compra de tierra)	414,127	469,980	290,617
Ahorro por no envío de relleno sanitario \$2,000 pesos por tonelada	483,774	372,978	884,114
Reciclaje de Aceite - Biodiesel			
Litros de Biodiesel producidos	6,054	21,008	21,241
Beneficio económico (Obtenido por evitar la compra de diesel)	103,221	358,607	415,206
Litros de aceite vegetal procesado en la planta de biodiesel	*	10,670	13,461
Toneladas de aceite vegetal procesado en la planta	*	19.12	19.33

* N/A



BUENAS PRÁCTICAS EN RESIDUOS

RESIDUOS ESPECIALES E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Grupo Palace Resorts está consciente del crecimiento de su negocio por lo que ha realizado estrategias para contribuir al medio ambiente e innovar en procedimientos tecnológicos.



RESIDUOS ESPECIALES E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Residuos Electrónicos	Los residuos electrónicos son validados por contraloría del hotel, para ser dados de baja. Una vez completado este procedimiento se contacta con la empresa certificada en reciclaje RELMEX, algunos de los aparatos electrónicos en buen estado son donados a instituciones educativas o Fundaciones.	Se previene la contaminación en los mantos freáticos y se le da un rehuso a los materiales que se encuentran en buen estado.
Aplicaciones electrónicas	Se han implementado diferentes procesos de forma digital el objetivo es optimizar y cuidar el medio ambiente haciendo uso de plataformas electrónicas: tanto para uso operativo de la empresa y también para estar a la vanguardia en el servicio hacia nuestros huéspedes.	Reducir el uso e impresión de papel en reportes, bitácoras e información general.
Salas de Telepresencia	Hacer uso de salas virtuales con el objetivo de llevar a cabo procedimientos de operación sin necesidad de traslados y consumo de combustible.	Reducción de la huella de carbono en el traslado de personal



PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

Grupo Palace 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.



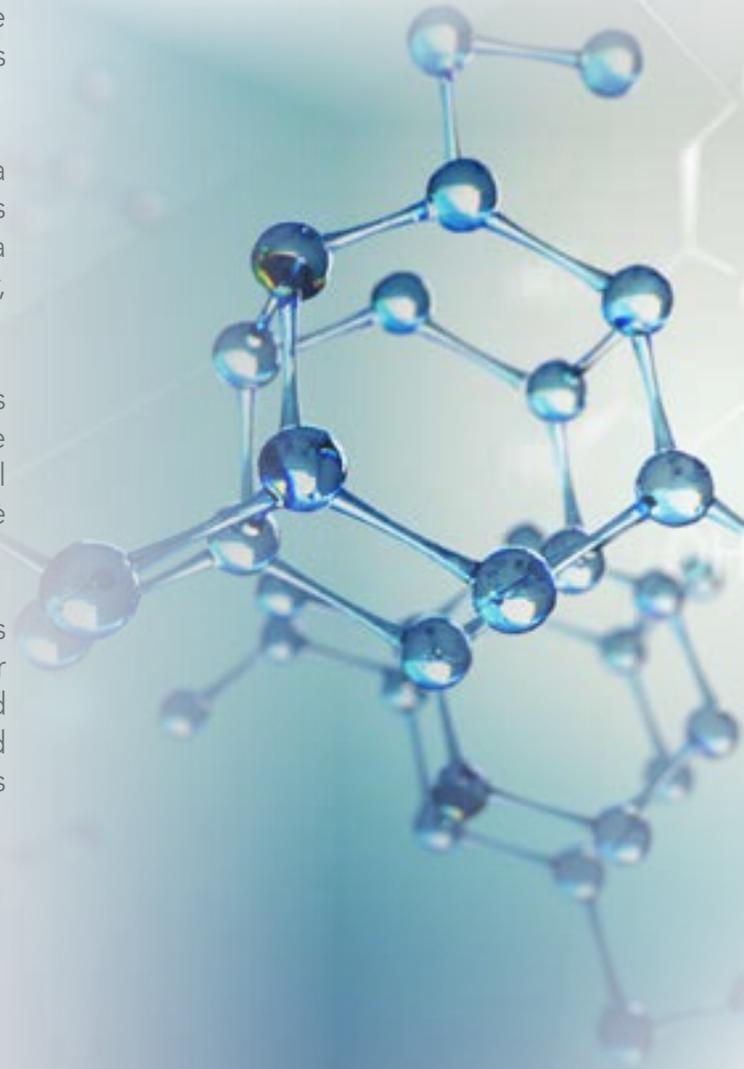
SUSTANCIAS QUÍMICAS

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 procedimiento 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.



SUSTANCIAS QUÍMICAS

CLASIFICACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

En Grupo Palace Resorts los productos se clasifican conforme a al pH (potencial de Hidrógeno), el pH es una medida de acidez o alcalinidad de una disolución, indica la concentración de iones hidrógeno 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.



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.



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.





ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

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.

TOTAL DE HECTÁREAS PROTEGIDAS, GRUPO PALACE RESORTS



Fuente: Datos presentados Diciembre 2018.

PROGRAMA DE CAPTURA DEL CARBONO AZUL

En el 2017 el Centro de Investigación y Estudios Avanzados cede en Mérida inicia un estudio de captura de Carbono en las áreas de manglar del complejo Moon Palace Resorts de Grupo Palace Resorts, específicamente en el ANP Reserva Privada Moon Palace (Área Natural Protegida), abarcando 20 ha de mangle (*Rhizophora mangle*), 12 ha de mangle (*Laguncularia racemosa*) y 59 ha de mangle deteriorado, esto basado en un estudio de captura de carbono azul.

El llamado carbono azul se refiere al carbono orgánico (dióxido de carbono, CO₂) almacenado en los hábitats costeros como manglares, praderas de pastos marinos y marismas salobres, siendo los manglares el ecosistema de mayor captura y almacenamiento de carbono de la atmósfera. Basado en este estudio, nuestro manglar es rico y heterogéneo en especies y tipos de manglar, agregando las ventajas ecológicas y de manejo para su conservación.

En el área natural protegida (ANP) se estima que almacena un total de 58,075.7 Mg C, lo que equivale a 213,138 Mg CO₂ equivalente de emisiones evitadas al conservarse la actual extensión y condición de los manglares de la Reserva Privada Moon Palace.

La conservación del manglar en el ANP compensa las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) de 58,716 personas por año, de acuerdo al marco de referencia del INECC (2012) de las emisiones anuales de GEI (3.63 toneladas por persona por año de emisiones de CO₂ por consumo de combustibles fósiles).

Para el año 2018 y 2019 se continuara la segunda fase del estudio, considerando otros parámetros como la productividad de raíces del manglar y otros componentes del hidropereodo para dar forma a las posibles estrategias para aumentar los reservorios de carbono, además de considerar los servicios ambientales que se tienen en la Reserva Privada Grupo Palace Resorts.



MANEJO INTEGRAL DE 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.



CONCEPTO	2015 m ³	2016 m ³	2017 m ³	2018 m ³
Sargazo retirado	43,516	29,336	51,372	101,269
Cribado y regresado	5,296	2,135	6,200	12,000
Centro de Acopio	38,220	27,201	45,172	89,269

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.



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.



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.



VIVERO

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 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.

CONCEPTO	2017	2018
No. de plantas reproducidas	135,279	104,288
No de plantas enviadas a los Hoteles	119,958	90,043
Beneficio Económico (Obtenido por evitar la compra de plantas)	5,685,455	1,596,296



HUERTO

El Huerto Orgánico del Grupo Palace and Resorts es denominado "Km 0", nombre que hace referencia al ciclo del suelo, considerando que los residuos orgánicos generados en la cocina, producto de la operación, son recolectados y procesados hasta su transformación en composta y lombricomposta, mediante un proceso altamente tecnificado de compostaje para su transformación en "tierra fértil", producto posteriormente utilizado como sustrato para la siembra de semillas y del cual se obtienen germinados o brotes y hortalizas orgánicas, frescas que van directamente para abastecer a los restaurantes del complejo, sin la necesidad de transportarlos largas distancias, reduciendo con ello la generación de gases de efecto invernadero y contaminación, y por lo consiguiente costos, creando así un proyecto altamente sustentable, libre de productos químicos, no generando contaminación alguna, se mantiene la fertilidad de la tierra y se respeta el medio ambiente.

En el Huerto orgánico se cultivan 09 especies de germinados (brotes o micro greens), 10 especies de hortalizas y 8 especies de plantas aromáticas, distribuidos en tres

invernaderos, abarcando un superficie aproximada de 1,188.12 metros cuadrados. Es de señalar que este tipo de cultivo se basa en el respeto de los procesos naturales de los alimentos (teniendo como primicia no usar productos químicos para aumentar la producción, el tamaño de las hortalizas y el combate de plagas). El control de las plagas se realiza mediante el control biológico, usos de pesticidas orgánicos y la asociación de cultivos.



PRODUCCIÓN DE CULTIVOS

Germinados, Brotes o Micro Greens

Dentro del área de microgreens o germinados se tiene dispuestos estantes o anaqueles con charolas llenas con composta, dentro del cual se realiza la siembra de Melón (*Cucurbita melon*), Betabel (*Beta vulgaris*), Pakchoi (*Brassica rapa subsp. chinensis*), Mostaza (*Brassica juncea*), Cilantro (*Coriandrum sativum*), Perejil (*Petroselinum sativum*), Chicharo (*Pisum sativum*), Rábano (*Raphanus sativus*) y Acelga (*Beta Vulgaris*) los cuales alcanzan una altura promedio de 8 centímetros en un periodo de aproximado de 10 días.

Hortalizas y plantas aromáticas

Para el desarrollo de las especies de hortalizas se cuenta con área de almácigos o camas, llenos de composta como sustrato dentro del cual se siembran lechugas (*Lactusa sariva*), arúgula (*Eruca sativa*), betabel (*Beta vulgaris*), acelga (*Beta bulgaris variedad vulgaris*), chile pimiento morrón (*Capsicum annum*), zanahorias (*Daucus carota*), apio (*apium graveolens*), cebolla (*Alliun cepa*), maíz (*Zea maíz*).

Dentro del huerto la polinización de los cultivos es fundamental en los procesos productivos, reproductivos y calidad de los cultivos, por tal razón se usa de apoyo a la abejas sin aguijón o meliponinis *Melipona beecheii*, es una especie de abeja que tiene el aguijón atrofiado, la cual la imposibilita para utilizarlo como mecanismo de defensa, es de señalar que esta especie de abejas fue usado por los antiguos mayas y en la actualidad la población de esta especie ha disminuido.

Las acciones del huerto van encaminados a un desarrollo sustentable y con conciencia en el cuidado del medio ambiente, así como la obtención de productos (alimenticios) sanos y libres del uso de pesticidas y productos químicos.



HUERTO | PRODUCCIÓN DE CULTIVOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el 2018.

CONCEPTO	2018 kg
Microgreen germinados y germinados producidos	322
Hojas producidas	121
No. de flores producidas	1,740
Frutos, semillas, tubérculos producidos	25
Beneficio económico de microgreens o germinados producidos	1,008,344
Beneficio económico de hojas producidos	18,649
Beneficio económico de flores	3,945
Beneficio económico de frutos y semillas	1,315



PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE FAUNA

Grupo Palace Resorts cuenta con un programa de monitoreo de fauna silvestre mediante la observación directa y uso de trampas cámara, registrando 177 especies.



29
Especies de
reptiles



4
Especies de
anfibios



129
Especies de
aves



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*).

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



PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE FAUNA

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.



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.



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

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>	17,906	2,024,671	1,662,190 Especie en peligro de extinción
TORTUGA CAGUAMA <i>Carreta carreta</i>	605	33,450	50,748 Especie en peligro de extinción
TORTUGA CAREY <i>Eretmochely imbricata</i>	41	4,611	3,752 Especie en peligro de extinción
TORTUGA LAÚD <i>Dermochelys coriacea</i>	4	271	79 Especie en peligro de extinción
TOTAL	18,556	2,063,003	1,716,769

*Los datos presentados corresponde al periodo 2008 al 2018.



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

PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS



PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

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.



PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE TORTUGAS MARINAS

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).



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



PROGRAMA DE CONTROL AVIAR

Grupo Palace Resorts ha diseñado un programa para controlar de manera aceptable los grupos o parvadas de zanate mexicano (*Quiscalus mexicanus*) minimizando el contacto con los alimentos en áreas como albercas, palapas y restaurantes de los Hoteles.

El equipo de control aviar aplica control no letal a estas aves mediante el ahuyentamiento y dispersión con el uso de silbatos, banderas, papalotes, rayo láser para aves, bastones modificados etc., así como actividades con aguilillas de Harris (*Parabuteo unicinctus*).

Se cuentan con los trámites y autorizaciones ante la SEMARNAT (Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales) para realizar el control de aves perjudiciales (Oficio No. SGPA/DGVS/009536/18), de igual manera, la legal procedencia de las aves de presa.



VOLUNTARIADO Y CONCIENCIA AMBIENTAL

Grupo Palace Resorts esta consiente de las acciones que realiza en materia ambiental y dentro de sus objetivos es comunicar las buenas practicas a toda su cadena de valor realizando: cursos y capacitaciones relacionado a los temas ambientales, talleres y aprendizaje para la comunidad, actividades ambientales entre familiares y colaboradores, promoción del calendario ambiental y dentro de nuestra cultura organizacional se comunican los valores medio ambientales.

A continuación se muestran algunas de las actividades que se realizan.



ACCIONES	ACTIVIDADES	OBJETIVO
Voluntariado	Limpieza de Playas	Contribuir en la limpieza de la zona costera y la reducción de la erosión.
	Liberación de Tortugas	Concientización y aprendizaje en la liberación de tortugas marinas, cuidado y preservación de crías en extinción.
	Limpieza de Manglar	Contribuir en la limpieza de la zona de manglares.
	Reciclaje de residuos	En todas nuestras unidades de negocio se encuentra la separación de basura y de residuos.
Cursos y Talleres	Cuidado al medio ambiente	Concientizar a los colaboradores de la importancia del medio ambiente en la zona.
	Manejo de residuos	
	Huerto	
	Recursos Renovables	
	Composta	
	Biodisel	
Calendario Ambiental	Sustancias Químicas	
	Acciones Ambientales	Dar a conocer las acciones ambientales que se llevan a cabo en el año.





ANTICORRUPCIÓN

GRUPO PALACE RESORTS

CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

CULTURA DE ANTICORRUPCIÓN

Grupo Palace Resorts estipula su posición clara en contra de la corrupción siendo aplicable las sanciones a todas las áreas. La empresa exige a sus miembros el comportamiento ético y el estricto apego a la ley.

Las estrategias y procedimientos de la empresa son:



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro código de ética incluye los valores, normas, conductas y cultura de Palace Resorts que guían el comportamiento diario de todos nuestros colaboradores, está integrado por temas de no discriminación, defensa de los Derechos Humanos, igualdad de oportunidades, servicio al cliente, competencia libre y justa en el mercado y cumplimiento de regulaciones.

A continuación, se muestran los 12 pilares que conforman código de ética:



CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

POLÍTICAS CORPORATIVAS

Contamos con diversas políticas que garantizan la integridad en todas nuestras operaciones.

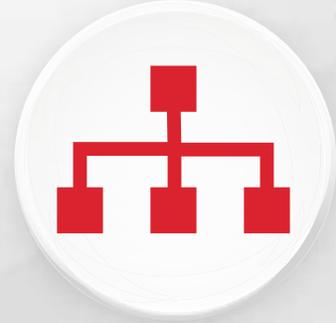


CULTURA Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA

Estamos comprometidos en tener y realizar relaciones transparentes en cada una de nuestras unidades de negocio y en cada uno de nuestros departamentos que conforman nuestra empresa, teniendo procedimientos establecidos y en continua verificación.

Por tal motivo la empresa ha identificado los siguientes departamentos en donde se cuenta con un control riguroso en sus procedimientos.



DEPARTAMENTO	CONTROLES
 CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none">• Manejo adecuado de la privacidad de datos.• Información personal y sensible encriptada.• Resguardo de registro de llamadas.• Restricción de uso de dispositivos móviles.• Bloqueo de puertos de usb.
 CADENA DE SUMINISTROS	Uso de portal tecnológico para administrar, controlar y verificar la autenticidad fiscal de facturas de proveedores
 COMPRAS Y PROVEEDORES	Se cuenta con criterios para la selección de un proveedor que son: precio, calidad, condiciones de pago, tiempo de entrega, capacidad comercial, capacidad técnica, servicio, localización del proveedor, certificación del proveedor y garantía de cumplimiento.
 RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS	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.
 TESORERÍA	Aseguramos el correcto control y resguardo de los recursos monetarios con la finalidad de disminuir cualquier situación de riesgo para la empresa.
 AUDITORÍA INTERNA	Se 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
 AUDITORÍA EXTERNA	Somos evaluados por firma internacional comprometidos por los principios del Pacto Mundial.

PROCEDIMIENTOS SEGUROS

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

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.



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.

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 CARTA AL DIRECTOR

Grupo Palace Resorts establece una comunicación lineal entre el colaborador y el Director General, proporcionando en las casetas de seguridad buzones en 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.



LÍNEA DE ESCUCHA

Nuestra línea de escucha es un conjunto de herramientas que nos ayuda a estar en contacto y nos permite recibir denuncias, quejas, sugerencias, de aquellas situaciones que incumplan con nuestro Código de Ética o reglamento interno de trabajo

Contamos con los siguientes canales anónimos:



Correo electrónico

tipsanonimos@palaceresorts.com



Número telefónico gratuito

01 800 099 0774



Página Web

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



ACERCA DE ESTE INFORME

En seguimiento a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Responsabilidad Social Empresarial, publicamos nuestro segundo Informe "Comunicación sobre el Progreso" COP, el cual comunica nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2018 para todas las operaciones de Palace Resorts.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los 10 Principios establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) han establecido una nueva ruta a seguir por los siguientes años. Aprobada en septiembre de 2015 por jefes de estado y países miembros de Naciones Unidas, la Agenda 2030 hace un llamado explícito al sector empresarial a alinear sus operaciones para garantizar el desarrollo sostenible e incluyente. Las metas establecidas para 2030 son la guía para que nuestra estrategia en sustentabilidad realmente tenga un impacto positivo en nuestros grupos de interés.

A lo largo del informe se destacan las acciones concretas de Palace Resorts en contribución con los Objetivos del Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial.

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.



A continuación se presenta como Grupo Palace Resorts impacta dentro de los 10 principios del Pacto Mundial, de acuerdo al contenido del informe.

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: "Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia."

Páginas:

31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 45, 51, 52, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 74, 75.

Principio 2: "Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos."

Páginas:

31, 32, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 66, 135, 136, 137, 138.

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva."

Páginas:

31, 32, 33, 39, 40, 41.

Principio 4: "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción."

Páginas:

31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 135, 136, 137, 144.

Principio 5: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil."

Páginas:

56, 58, 61, 70.

Principio 6: "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación."

Páginas:

31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 52, 58, 61, 62, 66, 135, 136, 137.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente."

Páginas:

63, 64, 65, 67, 80, 81, 95, 96, 101, 102.

Principio 8: "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental."

Páginas:

81, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 131, 132, 133, 136.

Principio 9: "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente."

Páginas:

88, 90, 91, 93, 94, 97, 99, 100, 102, 105, 106, 108, 116, 122, 123, 124, 125, 126, 128.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: "Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno."

Páginas:

135, 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 144.

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



A continuación se presenta como Grupo Palace Resorts impacta dentro de los objetivos de Desarrollo Sostenible, de acuerdo al contenido del informe.

Páginas:

31, 32, 33, 38, 46, 47, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75.



Páginas:

40, 41, 69, 74, 75.



Páginas:

39, 40, 41, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 62, 69, 70, 72.



Páginas:

42, 43, 44, 45, 46, 47, 71.



Páginas:

31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 69.



Páginas:
99, 100, 101, 102.



Páginas:
88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97.



Páginas:
24, 31, 32.



Páginas:

68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 108, 141.



Páginas:

31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 52, 53, 54, 58, 59, 62, 77.



Páginas:

68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76.



Páginas:

76, 100, 106, 107, 120, 121, 122, 123, 124.



Páginas:

99, 100, 102, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126.



Páginas:

115, 116, 118, 119, 127, 128, 129, 130, 131.



Páginas:

113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 125, 126, 132.



Páginas:

56, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 136, 137, 138.



Páginas:

3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 24, 25, 27, 29.



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