

Arriva

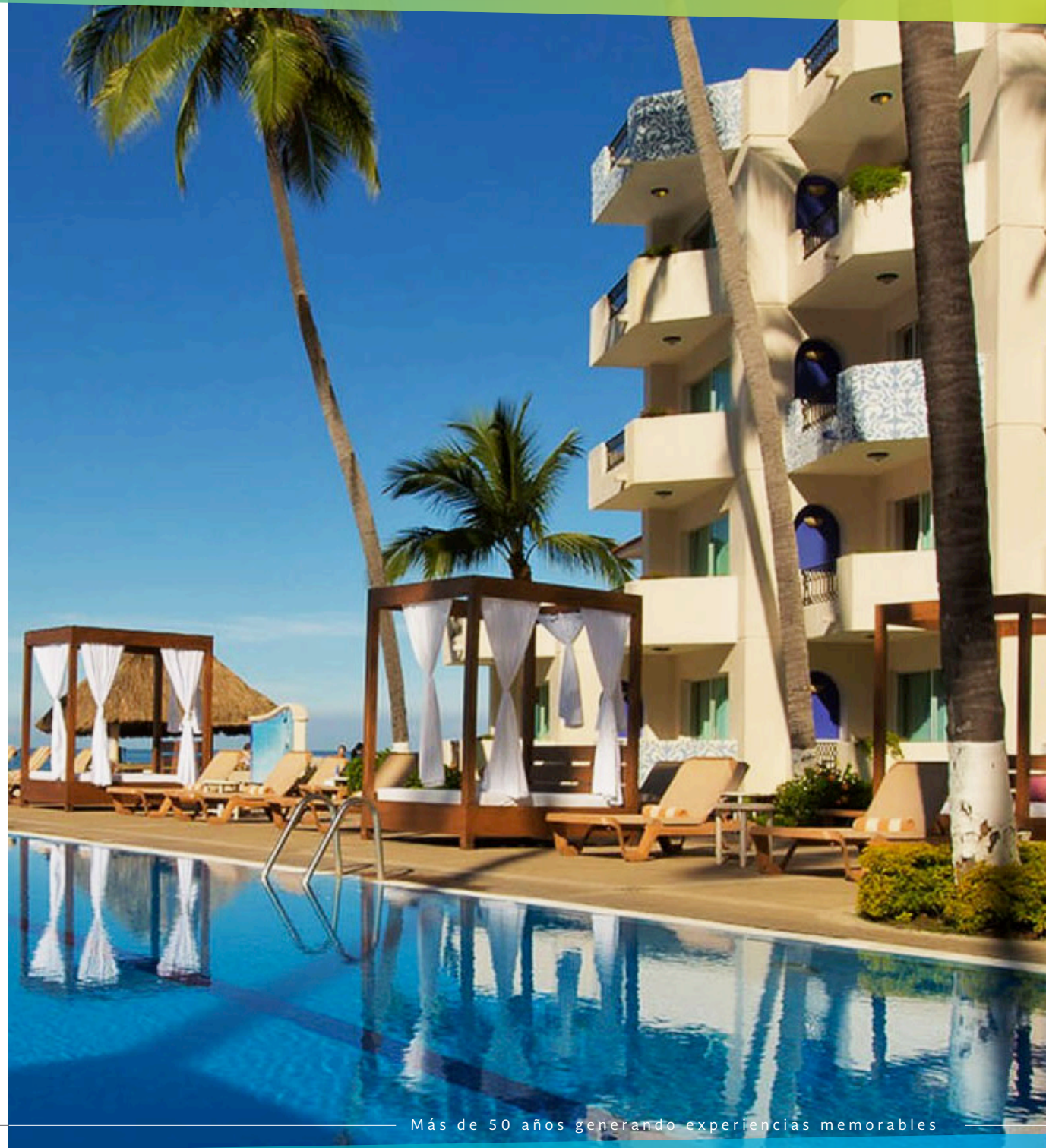
Hospitality Group

INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2018



CONTENIDO

¿QUIÉNES SOMOS?	2
MISIÓN	2
VISIÓN	2
VALORES	3
ACERCA DEL INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO	3
MENSAJE DEL PRESIDENTE	4
ACCIONES	5
CALIDAD DE VIDA	5
HUÉSPEDES Y SOCIOS	10
ETICA Y GOBIERNO	10
COMUNIDAD	13
MEDIO AMBIENTE	15
RECONOCIMIENTOS	18
AGRADECIMIENTO	19



¿QUIÉNES SOMOS?

Arrival Hospitality Group

Somos un grupo empresarial 100% mexicano, dedicado a la operación hotelera, con más de 50 años en el mercado.

MISIÓN

Generar experiencias memorables en servicios de hospitalidad.

VISIÓN

Convertirnos en una de las cinco empresas líderes del país para la operación de hoteles; llegando a 10 mil cuartos bajo nuestra gestión a través de equipos de alto desempeño; comprometidos con nuestra filosofía y responsabilidad social.

EN NÚMEROS...

+1733

CUARTOS
OPERADOS

+800

CUARTOS
EN PROCESO

+7

PROPIEDADES
OPERADAS

+4

PROPIEDADES
EN PROCESO

+1800

COMPAÑEROS

+50

AÑOS DE
EXPERIENCIA

ACERCA DEL INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

El presente informe expone de manera general el Programa de Responsabilidad Social de **ARRIVA HOSPITALITY GROUP**, definido a partir del análisis de la materialidad y de la identificación y priorización de los grupos de interés —expuesto en acciones de corto, mediano y largo plazo—.



VALORES

CALIDAD

La calidad forma parte de nuestra vida, por lo que siempre estamos dispuestos a dar lo mejor de nosotros para alcanzarla.

TRABAJO EN EQUIPO

La unión hace la fuerza, por eso siempre buscamos trabajar en equipo.

CREATIVIDAD

Sabemos que soñar y proponer nuevas ideas nos hará crecer a todos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Somos una empresa convencida de que nuestros logros debemos compartirlos con nuestra comunidad.

SENCILLEZ Y HUMILDAD

Creemos que el espíritu de cada uno de nosotros se hace más grande y fuerte, gracias a la sencillez y humildad de quien trabaja a nuestro lado.

HONESTIDAD Y LEALTAD

Sabemos que siendo honestos y leales transmitimos confianza.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Nuestro mejor logro es cuando excedemos las expectativas de nuestros clientes. Ese es el servicio de excelencia que nos distingue como equipo de trabajo.

ENERGÍA, ESFUERZO Y ENTREGA

El futuro y la grandeza de nuestra empresa depende de nuestra energía, esfuerzo y entrega.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Orgullosos de celebrar nuestros primeros 50 años, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** hemos experimentado tiempos de crecimiento y cambio, situación que no hubiera sido posible enfrentar sin la confianza de nuestros huéspedes, socios y accionistas; y, naturalmente, sin el compromiso y trabajo de quienes diariamente contribuyen en la transformación de esta gran organización: nuestros compañeros.

Mantener operaciones responsables, y comprender las oportunidades que nos brinda el trabajar con ética y transparencia, no ha sido una tarea fácil pero sí un gran aliciente desde nuestra fundación para contribuir de manera activa y voluntaria con el desarrollo social y económico de cada una de las comunidades donde tenemos presencia; compromiso que asumimos desde los niveles más altos de la organización.

Conscientes de que nuestra industria puede ser generadora de grandes cambios, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** estamos comprometidos en concebir historias y experiencias que puedan ir más allá de la memoria, que nos permitan sumar esfuerzos con otras organizaciones para abordar algunos de los temas más relevantes para nuestro negocio, la sociedad y el medio ambiente. Organizaciones como el “Pacto Mundial de las Naciones Unidas” —al que nos adherimos a finales de 2017—, como el “Centro Mexicano para la Filantropía” (Cemefi) —de quien recibimos por cuarto año consecutivo el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), Great Place to Work, la cual nos ha distinguido por ser una de las mejores empresas para trabajar; así como uno de nuestros más grandes sueños y orgullos, Fundación **ARRIVA HOSPITALY GROUP**, cuyo arranque de operaciones se tiene previsto para 2019.



El 2018 fue un año de gran relevancia para nuestro negocio al concretarse la próxima apertura del Crown Paradise Riviera Maya para 2020, y la operación de la franquicia Ibis en Tijuana para el primer semestre de 2019. Sin duda el próximo año nos proyecta grandes oportunidades de crecimiento y la posibilidad de continuar trabajando para posicionarnos no sólo en nuestro ramo, sino también como una organización más humana, preocupada por el entorno y por nuestros compañeros.

Conscientes de que la responsabilidad social ha trascendido del ámbito empresarial hasta convertirse en una cuestión de máximo interés, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** reafirmamos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de los derechos humanos, de los estándares laborales, del medio ambiente y de la anticorrupción.

A través de esta Comunicación sobre el Progreso (COP), describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. Mediante este informe nos comprometemos a compartir esta información con nuestros diversos grupos de interés a través de los principales canales de comunicación de la organización.

A nombre de **ARRIVA HOSPITALY GROUP**, agradezco la confianza y oportunidad que nos brinda cada uno de nuestros grupos de interés al permitirnos con el trabajo, la honradez y profesionalismo que nos caracteriza, continuar contribuyendo con activos tan importantes; siempre con la mirada puesta en el futuro, planificando para el largo plazo y ejecutando en el corto, para seguir generando experiencias memorables.

Cordialmente

Salvador Ornelas

Presidente y Director General

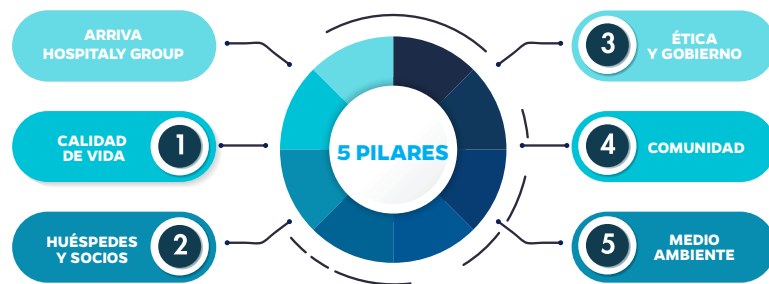
Octubre 2019

ACCIONES

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP**

estamos convencidos de que nuestro desempeño comercial debe ir acompañado de un acto igualmente destacado en materia de responsabilidad social y sustentabilidad — siendo ésta la única manera de asegurar la permanencia del negocio—.

Mediante nuestra estrategia buscamos generar valor para el negocio y acciones para beneficio de nuestros diversos grupos de interés. Por ello, como organización, hacemos frente a este compromiso a través de nuestro diario actuar; mismo que se apoya en 5 pilares: calidad de vida, huéspedes y socios, ética y gobierno, comunidad y medio ambiente; nuestra estrategia integra, entre otros, los asuntos materiales y grupos de interés con los que nos relacionamos, así como la incorporación a iniciativas nacionales e internacionales, mismas que nos impulsan a robustecer nuestras acciones y procurar en todo momento la mejora continua para beneficio de nuestra comunidad y el medio ambiente.



CALIDAD DE VIDA

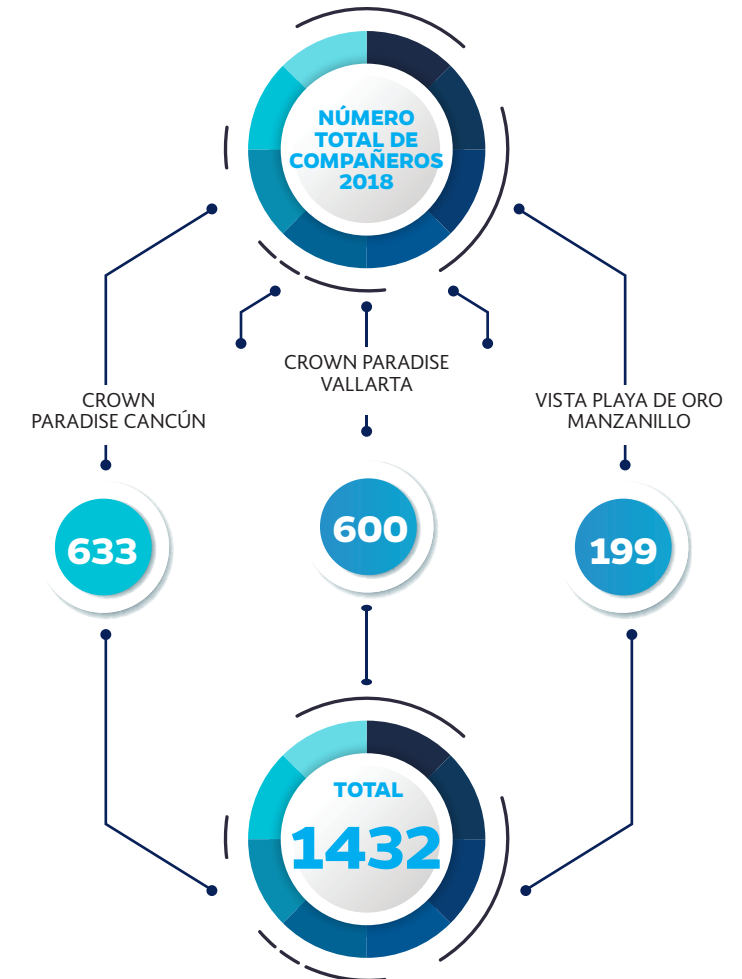
Al interior de **ARRIVA HOSPITALY GROUP** reconocemos en nuestros compañeros la pieza clave para lograr el éxito. Es por ello que tenemos como prioridad garantizar su calidad de vida y bienestar integral. Sabemos que, al brindarles mejores condiciones de trabajo, ayudamos a construir una mejor sociedad.

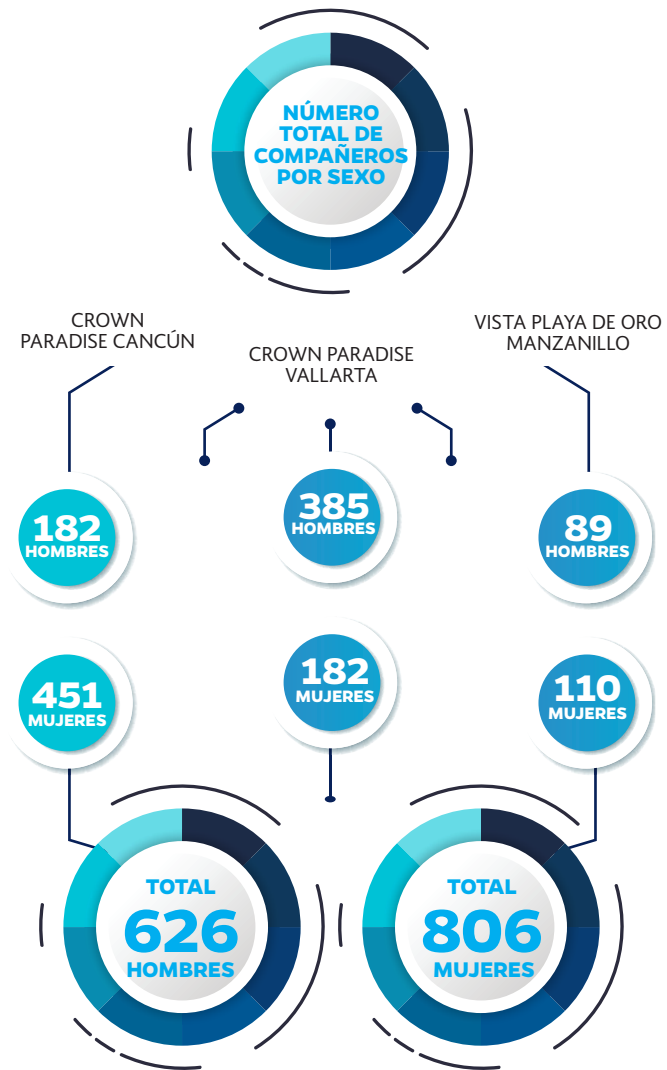
Como organización, fomentamos una cultura de trabajo basada en valores y el pleno respeto a los derechos humanos. Por tal, asumimos con estricto apego los estándares laborales nacionales e internacionales. Respaldamos la eliminación del trabajo infantil, tanto al interior de la empresa, como entre nuestros proveedores o subcontratistas, así como toda forma de trabajo forzado u obligatorio que pueda atentar contra la dignidad humana.

Como compañía, apoyamos la libertad de asociación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva. Situación que transparentamos año con año tras la firma de contratos colectivos de trabajo donde se revisan las jornadas y beneficios de nuestro personal sindicalizado.

Asimismo, nos regimos por las leyes, reglamentos y normativas vigentes que regulan la relación con nuestros compañeros, proveedores, huéspe-

des y socios. Por ello, en atención al marco legal y estándares laborales, confirmamos que el 100% de nuestro personal se encuentra debidamente cubierto por un contrato de trabajo donde se incluye, entre otros, el pago por los servicios prestados, los beneficios que se otorgan y las jornadas de trabajo según el caso.





NÚMERO DE CONTRATOS COLECTIVOS

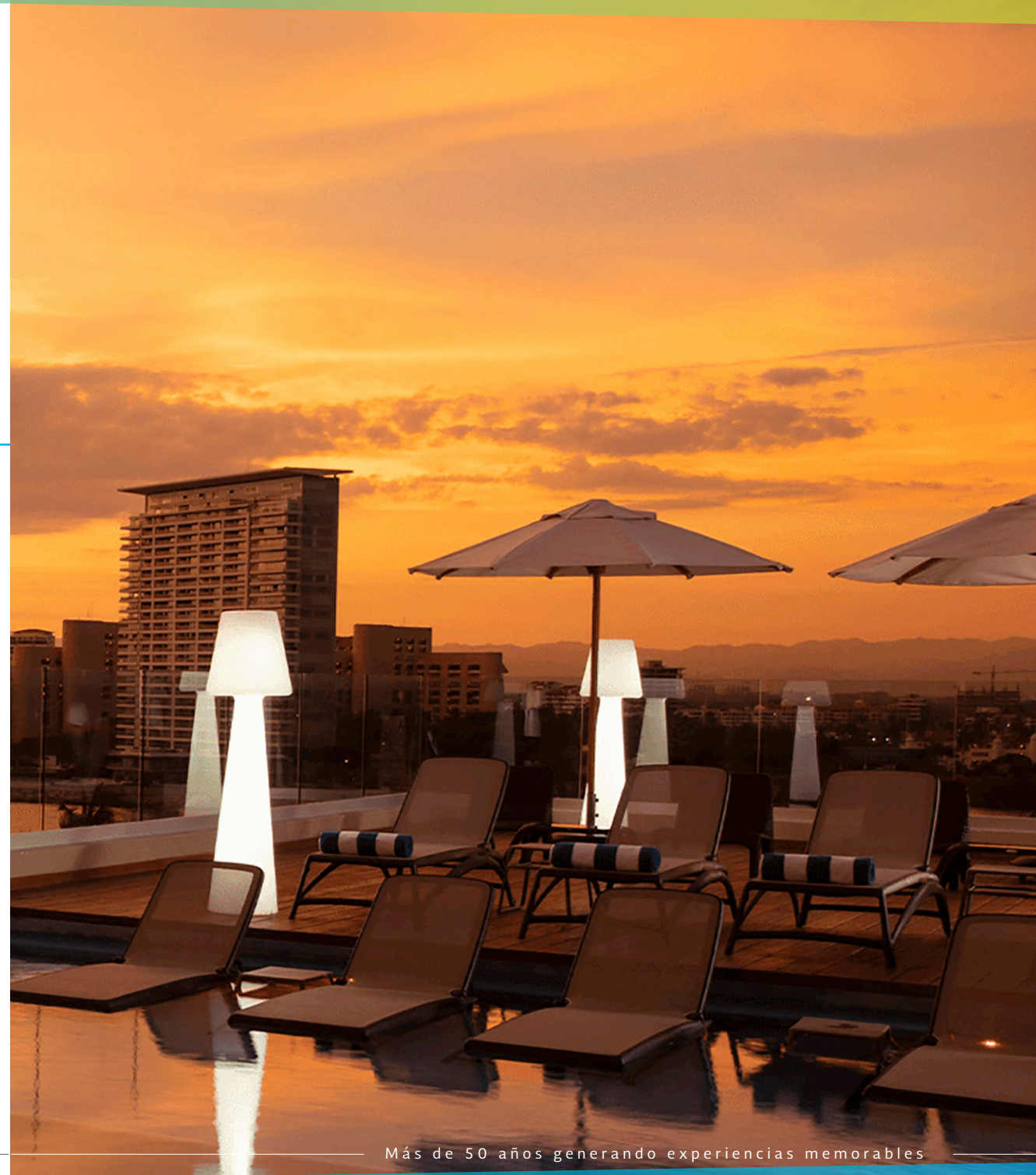


NÚMERO DE COMPAÑEROS AFILIADOS A UN SINDICATO



Dentro de las prestaciones estipuladas para nuestros compañeros, se encuentran las marcadas por la regulación vigente, así como la entrega de vales de despensa, fondo de ahorro, servicio médico dentro de los hoteles, transportación, comedor, uniformes y seguro de vida.

Durante el periodo de integración del presente informe, reportamos la reincorporación del 100% de nuestro personal tras incapacidad por maternidad y paternidad.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** estamos convencidos de que el éxito de nuestra empresa es el resultado del compromiso, talento y trabajo de nuestros compañeros. Por ello, con el fin de generar mayores oportunidades basadas en la igualdad e incorporación de herramientas para el mejoramiento de actividades, realizamos un plan anual de capacitación acorde a cada sede del negocio, identificación de necesidades y evaluaciones de desempeño; situación que nos permite determinar el porcentaje de incremento salarial al año.

Las capacitaciones brindadas abarcan una amplia oferta temática que incluye formación en liderazgo, trabajo en equipo, clases de inglés —según el rango y necesidades del puesto— así como:

- Uso de productos y sustancias químicas.
- Procedimientos de emergencia (*prevención de accidentes, primeros auxilios, combate contra incendios*).
- Manejo de Conflictos en el ámbito laboral.
- Charlas y campañas de sensibilización de muy diversa índole, entre las que destacan la realizada en Playa de Oro Manzanillo, “Abriendo Espacios”, cuya finalidad fue concientizar sobre la importancia de la inclusión laboral y no discriminación donde a través de diversas dinámicas los compañeros pudieron experimentar cómo es la vida de las personas con discapacidad.



- Programa INEA, para los compañeros que aun no cuentan con la educación básica.



Preocupados en lograr un balance apropiado entre el trabajo y la calidad de vida de nuestros compañeros, a lo largo del año realizamos una serie de eventos que nos permiten conocer y convivir con nuestro personal y sus familias —eventos como el Día del Niño, Día de la Madre, Día del Padre, peregrinaciones, carreras familiares, posada anual, celebraciones de cumpleaños y aniversarios, entre otros—; actividades que nos permiten generar un marco favorable en nuestras relaciones laborales, buscando siempre la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

De manera anual, y como parte del proceso de certificación Great Place to Work, llevamos a cabo la encuesta de Clima Laboral 2018 en cada una de nuestras sedes, la cual nos permite conocer e identificar las necesidades y expectativas de nuestros compañeros, así como las áreas de oportunidad de la empresa, situación que nos motiva a lograr una mejor convivencia y a generar acciones que permitan un mayor entendimiento y acercamiento en las distintas áreas de trabajo



SALUD Y SEGURIDAD

Adicional a los programas de protección civil, las capacitaciones anuales propias a este rubro, y a fin de fomentar una cultura de CERO ACCIDENTES en cada sede, contamos con un Comité Interno de Protección Civil, brigadas de emergencia y señalización pertinente, la cual se encuentra visible y siempre a disposición de nuestros compañeros y huéspedes. Asimismo, a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente, atendemos a las distintas inspecciones realizadas por las autoridades: la secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS), la secretaría de Salud, entre otras.



Durante el periodo objeto de reporte no se presentó ningún incidente o fatalidad que ameritara la notificación a las autoridades o el paro de actividades.

Con el objetivo de generar un buen ambiente de trabajo, y fomentar estilos de vida saludables entre nuestros compañeros, realizamos con regularidad torneos de futbol y volibol, así como clases de zumba y carreras, como “Corre por Tu Salud” realizada en el mes de octubre en Vista Playa de Oro Manzanillo en coordinación con otros hoteles de la zona.

Asimismo, contamos con comedores en cada una de nuestras instalaciones, los cuales ofrecen a nuestros compañeros menús balanceados y una barra de ensaladas, así como opciones para aquellos en régimen alimenticio y/o con padecimientos, como diabetes.

En colaboración con algunas organizaciones, brindamos pláticas de sensibilización en diversos temas relacionados a la salud —manejo de adicciones, cáncer de mama, diabetes, entre otras—.



HUÉSPEDES Y SOCIOS

A fin satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** estamos comprometidos en realizar negocios con integridad y de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes; por ello contamos con políticas y contratos claros, no sólo para nuestros socios de Golden Shores, sino con todos aquellos con los que establecemos cualquier tipo de relación comercial.

Asimismo, como parte de nuestra responsabilidad con la transparencia, hacemos públicas las tarifas y promociones, ya sea mediante nuestras plataformas o página web, como por los diversos medios y publicaciones del sector.

Es principio de nuestra organización evitar cualquier información, publicidad o promoción falsa o engañosa que pueda atentar contra la dignidad humana, a través del uso de mensajes o imágenes.

Como parte del compromiso con nuestros huéspedes y socios, ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación para conocer el nivel de satisfacción sobre nuestras marcas, productos y servicios.

ÉTICA Y GOBIERNO

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** creemos que un negocio sustentable debe mostrar una ética empresarial impecable y rendir cuentas de manera oportuna; por ello buscamos el cumplimiento de nuestras operaciones a través del diálogo y compromiso con los diferentes grupos de interés. Con esta lógica de negocio, trabajamos con la convicción de que nuestras operaciones se desarrollen bajo esquemas de confiabilidad y transparencia, apegados a los estándares nacionales e internacionales vigentes para cada una de nuestras operaciones.



Como organización, contamos con prácticas de gobierno corporativo, las cuales constituyen un elemento clave para la continuidad del negocio a largo plazo; a través de éstas, buscamos promover la gestión eficaz y eficiente de los recursos, creando un ambiente de control interno saludable y de aporte para la creación de valor a nuestros grupos de interés. En respaldo a nuestro compromiso ético, contamos con políticas y procedimientos que nos permiten garantizar el cumplimiento de nuestras operaciones bajo estricto apego a estas prácticas, cuidando ante todo el respeto a los derechos humanos de los colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés que directa o indirectamente impactamos con nuestras operaciones. Desde el más alto nivel de la organización, estamos obligados a no ser partícipes de ningún acto que involucre o represente dar o recibir cualquier tipo de facilitación fuera del marco de la ley; condición que hacemos extensiva a nuestros proveedores, contratistas, subcontratistas, consultores o cualquier prestador de servicios.

CULTURA Y VALORES

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** cuidamos que la manera en la nos relacionamos y hacemos negocio refleje la práctica de nuestros valores, por lo que a lo largo de todo el año promovemos la capacitación y respeto a nuestras políticas corporativas, el Código de Ética, el cual como compromiso será revisado y ajustado a la situación actual de la organización y sector en el que nos encontramos para el segundo semestre del 2019, así como los lineamientos internos que rigen nuestro desempeño diario. Como parte de esta cultura, entregamos el reconocimiento PREMIA en cada uno de nuestros hoteles, con la intención de

reconocer el trabajo, compromiso y ejemplo al vivir nuestros valores en una ceremonia cuyo eje es el reconocimiento del personal hacia sus mismos compañeros.

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales, hemos establecido una política de privacidad y respeto para el tratamiento de información relacionada con nuestros compañeros, huéspedes y socios, quienes podrán estar seguros de que sus datos serán utilizados bajo las más estrictas medidas de seguridad y confidencialidad. Conscientes de los riesgos y responsabilidades que implica el trabajo dentro del sector turístico, nos declaramos en contra de cualquier tipo de manifestación que pueda significar, referir o dar pie a cualquier tipo de violencia, maltrato, trata de personas o abuso sexual en cualquier centro turístico. Compromiso que refrendamos día a día en cada una de nuestras instalaciones e impulsamos a través de la adhesión de Vista Playa de Oro Manzanillo desde 2016 al Código de Conducta Nacional para la Protección de las menores y adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo. En colaboración con algunas organizaciones, se han brindado diversas pláticas y conferencias en materia de derechos humanos, tales como trata de personas.

PROVEEDORES

Dentro de los procesos fijados para la selección y contratación de proveedores, se encuentra la entrega y conocimiento del Código de Ética y Conducta para Proveedores; todos los productos y servicios requeridos al interior de la empresa se encuentran apegados al proceso de selección y compras, gestionado por la Gerencia de Compras Corporativas, la cual es de total transparencia en el proceso de licitaciones y cotizaciones, dando prioridad a contratistas nacionales.



Dentro de los criterios de selección que se consideran, se encuentran costos y/o ventajas competitivas con relación a otros competidores, tiempo de entrega, calidad del producto o servicio, entre otros.

Como parte del sistema de gestión de responsabilidad social para el periodo de 2019, se busca desarrollar el programa “Cadena de Valor Socialmente Responsable”, donde además de brindar capacitación a nuestros proveedores, seleccionaremos a uno de ellos para la postulación al ejercicio del Distintivo ESR edición 2020; así como la actualización y sensibilización del código de ética y conducta para proveedores. Adicional a lo anterior, se prevé continuar con las visitas periódicas a los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento a nuestros procesos. Como parte de nuestro compromiso con los proveedores, cada año durante la junta anual, les invitamos a participar y proporcionamos un espacio para que puedan dar a conocer sus productos y compartir experiencias junto a otras empresas.

COMUNICACIÓN ABIERTA

Para **ARRIVA HOSPITALY GROUP**, es primordial conocer las opiniones de nuestros diversos grupos de interés, así como su grado de satisfacción y motivación; por ello hemos definido diferentes estrategias y canales de comunicación que van desde el establecimiento de buzones de quejas y sugerencias, hasta encuestas de salida a huéspedes y ex-compañeros, a fin de recibir retroalimentación sobre nuestros procesos y servicios siempre con intención de escuchar y fomentar la mejora continua; así mismo contamos con la implementación en 2018 del portal de Consulta GIRO, sistema que nos permite consultar y solicitar actualizaciones de datos personales, contenidos en el Sistema Integral de Recursos Humanos y realizar solicitudes en línea. Estas solicitudes

van desde ausencias, vacaciones, préstamos, etc. El acceso al portal se realiza a través de la conexión a internet disponible en los diferentes Kioscos ubicados en nuestras instalaciones para alcance de todos nuestros compañeros las 24hrs, los 365 días del año.

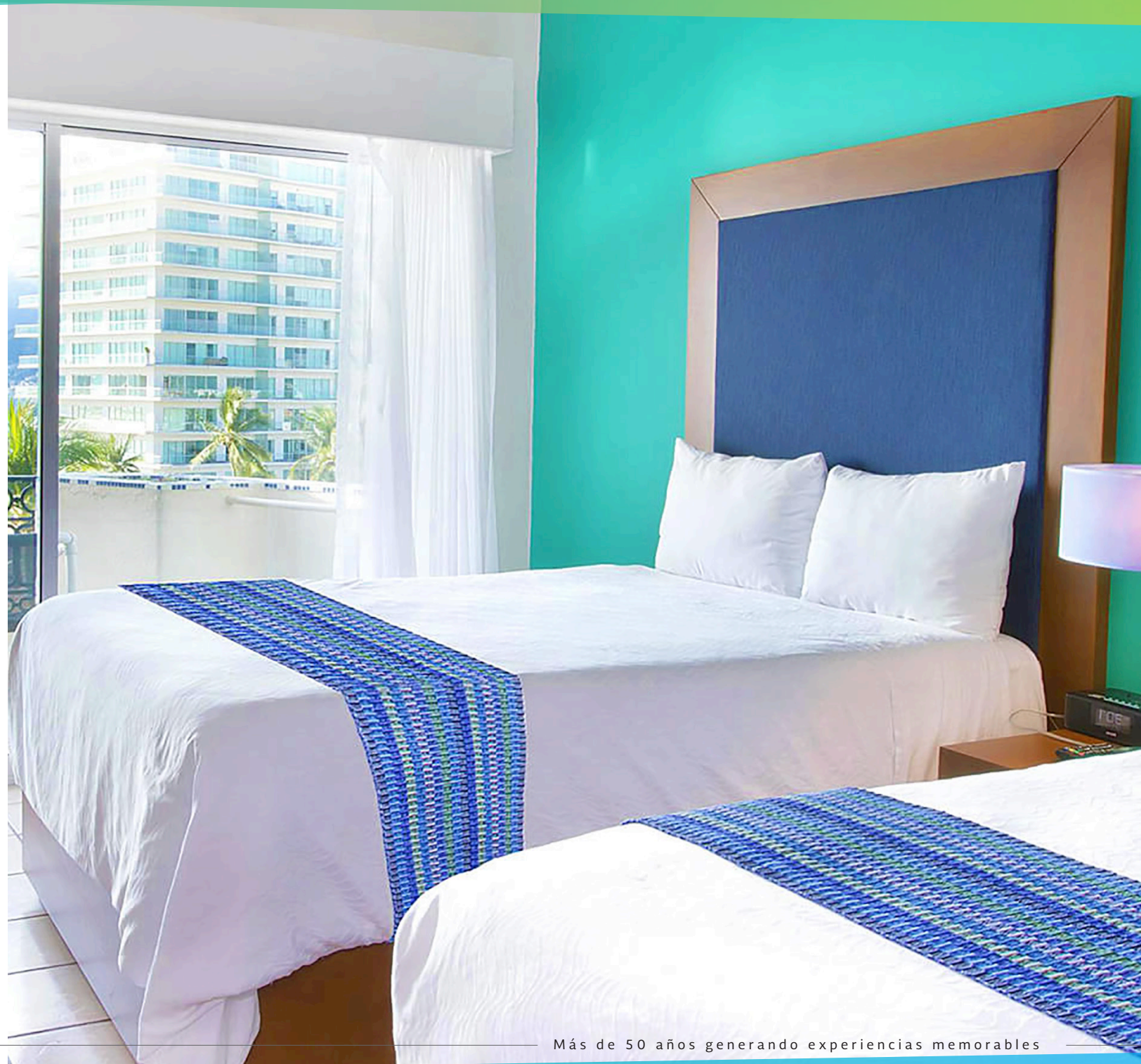
Como parte de nuestro sistema de gestión de responsabilidad social, durante 2018 llevamos a cabo con el equipo gerencial un ejercicio de valoración e identificación de grupos de interés, mismo que será clave para mejorar nuestros procesos de comunicación y establecimiento estratégico con cada uno de ellos.

ARRIVA COMUNÍCANOS

Para asegurar que nuestras operaciones se realicen con estricto apego a nuestro Código de Ética y Conducta —políticas y procedimientos—, contamos con un sistema donde los compañeros pueden hacer llegar sus comentarios o faltas cometidas, garantizando el conocimiento inmediato por parte de la Dirección el absoluto respeto a los derechos humanos y laborales, así como la total confidencialidad de la información. Durante el periodo objeto de reporte no se registró ninguna denuncia por parte de los compañeros, proveedores y/o cualquier otro grupo de interés.

MULTAS Y SANCIONES

Comprometidos con la transparencia y las buenas prácticas de negocio, manifestamos que durante 2018 no se presentaron multas o sanciones derivadas del incumplimiento a las leyes, así como a las regulaciones legales respecto a la salud y seguridad de productos y servicios y/o por incumplimiento a la normativa ambiental vigente.



COMUNIDAD

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** trabajamos diariamente con el objetivo de incrementar las oportunidades de negocio y colaborar a través de nuestras actividades al desarrollo de la sociedad en su conjunto. Como organización, reconocemos el impacto que nuestras operaciones tienen en la comunidad; por lo que buscamos contribuir en su beneficio a través de diversas iniciativas que nos permitan relacionarnos con las comunidades donde estamos presentes. Entre estas destacan:

“Tocando corazones, generando sueños”

A través de nuestro programa, buscamos crear experiencias memorables en aquellos pequeños de escasos recursos y con padecimiento de cáncer, para que junto a sus familias vivan la experiencia “Arriva” en nuestros hoteles Crown Paradise Puerto Vallarta y Vista Playa de Oro Manzanillo.

Ferias nacionales de empleo

Mediante la asistencia y participación de nuestros hoteles, hemos logrado facilitar el acceso al empleo a un gran número de compañeros; así como brindar consejos y experiencia a jóvenes estudiantes interesados en desarrollarse en nuestro sector.

PATROCINIO DE EVENTOS DEPORTIVOS

CARRERA FAMILIAR

Por tercer año consecutivo participamos en la “Carrera Familiar”, organizada por la asociación de recursos humanos de Puerto Vallarta, además de la promoción a la salud. Estos eventos son un gran motivo para fomentar el trabajo en equipo y el equilibrio entre vida y trabajo: entre los asistentes nos acompañan de igual forma familiares de nuestros compañeros.

PARTIDO LIGA MX FEMENIL PACHUCA CONTRA CHIVAS

A través de este patrocinio realizado por Crown Paradise Puerto Vallarta, logramos sensibilizar sobre la importancia de romper estereotipos y manifestar nuestra postura sobre la relevancia del trabajo y compromiso de las mujeres en cualquier ámbito —ya sea deportivo o profesional—.



RELACIONES DE DIÁLOGO Y COLABORACIÓN

CONVENIO CON UNIVERSIDADES

Para **ARRIVA HOSPITALY GROUP** es de gran interés comenzar a preparar a nuestros futuros compañeros; por ello, a través de diversos convenios, buscamos impulsar el desarrollo de los jóvenes estudiantes de Universidades y Colegios Técnicos. A lo largo del año realizamos en nuestros diferentes hoteles visitas guiadas con intención de que nuestros futuros talentos conozcan no sólo de nuestros procesos, sino de la relevancia de desarrollarse en el sector turístico.

Asimismo, contamos con planes de pasantías, prácticas profesionales y servicio social dentro de las cuales podemos citar el programa Educando-Aprendiz en Crown Paradise Cancún en colaboración con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y FOROS

A través de nuestro liderazgo en las distintas Asociaciones de Hoteles del país, y con colaboración con los sindicatos de nuestras sedes, hemos buscado impulsar acciones de influencia social entre los que destacan foros sobre derechos humanos, trata de personas, manejo de adicciones, recursos humanos y perspectivas generales sobre el sector turístico.

Asimismo, hemos brindado nuestros espacios para la impartición de talleres y conferencias, como la realizada en Vista Playa de Oro Manzanillo por la Escuela de Turismo y Gastronomía de la Universidad de Colima el pasado mes de noviembre.

RECICLANDO Y AYUDANDO

Programa realizado en colaboración con “Fundación Ayo” y “Vista Playa de Oro Manzanillo” con el fin de sensibilizar sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y la protección y asistencia a la niñez y adultos mayores. Nuestro programa consiste en la recolección de grapas, latas y tapas de plástico dentro de nuestro centro de trabajo para la posterior entrega de bastones y sillas de ruedas; para el periodo de reporte el acopio ha sido realizado para beneficio de la comunidad inmediata proyectando para el ejercicio de 2019, atender las causas de los familiares de nuestros compañeros en Manzanillo y llevar el programa a todos nuestros hoteles.

TRADICIONES Y COSTUMBRES

Respetuosos de nuestras tradiciones y costumbres, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** realizamos a través de nuestros compañeros de entretenimiento diferentes actividades y espectáculos como fomento a nuestra cultura;

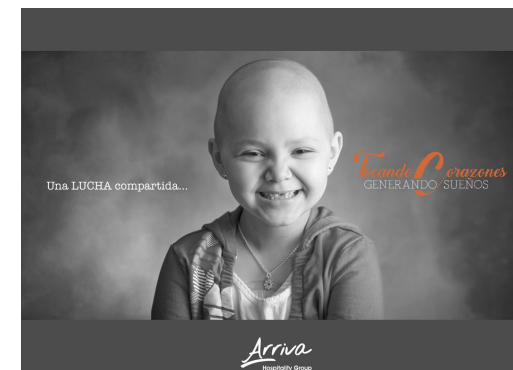
mismos que han podido llevarse a diversas instituciones, no sólo para brindar un momento de esparcimiento, sino para recordar que en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** estamos orgullosos de ser mexicanos.

Adicional a ello, contamos con un convenio para la prestación de espacios destinados para la promoción y venta de artesanías por parte de comerciantes locales, como es el caso de Crown Paradise Cancún, que noche a noche acerca a nuestros huéspedes y socios las bellezas artesanales de la región.

FILANTROPÍA Y MECENAZGO

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** creemos que gana más quien más ayuda; por ello, desde hace varios años, hacemos llegar a través de Corporativa de Fundaciones donativos importantes a diversas instituciones, entre las que destacan para el periodo de reporte: Fundación Teletón, Fundación Lazos, el Centro de Integración Tapalpa A.C (CITAC), entre muchas otras.

Nuestro compromiso es que a partir de 2019 —tiempo en que entrará en operación Fundación **ARRIVA HOSPITALY GROUP**— podamos hacer llegar de manera directa nuestros apoyos a través del programa de inversión social de la empresa.



MEDIO AMBIENTE

Conscientes de que todas nuestras actividades deben de realizarse dentro de un marco de protección al ambiente, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** hemos desarrollado una serie de actividades a fin de prevenir, minimizar y evitar los impactos ambientales derivados de nuestras actividades, mejorar continuamente nuestros indicadores, así como colaborar con las autoridades públicas en situaciones de emergencia y crisis, manifestando nuestra disposición permanente a cooperar con ellas.

Como parte de este compromiso, buscamos igualmente emplear las mejores tecnologías a nuestro alcance para reducir el impacto de las operaciones. Acorde a lo anterior, hemos tenido oportunidad de contribuir de diferentes formas para beneficio del medio ambiente, entre las cuales destacan:



LIMPIEZA DE PLAYAS

Realizado anualmente por nuestros compañeros, huéspedes y familiares, esta actividad —además de permitirnos contribuir con el cuidado y protección del medio ambiente— nos permite sensibilizar a nuestros grupos de interés directos, fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo.

LIBERACIÓN DE TORTUGAS

La biodiversidad de nuestro país se extiende hasta nuestras playas, en donde cada año a partir de los meses de verano, seis de las siete especies de tortugas marinas llegan a anidar. Al ser un hogar temporal, nuestros hoteles Crown Paradise Cancún y Puerto Vallarta han mostrado un fuerte compromiso y esfuerzo para asegurar la conservación de esta especie en coordinación con las autoridades locales.

Mediante charlas de sensibilización para nuestros huéspedes y socios, los compañeros de nuestros hoteles les invitan a sumarse a la actividad de liberación de tortugas siempre bajo los estándares de seguridad más altos para el cuidado y protección de esta especie.

LA HORA DEL PLANETA

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** somos conscientes de la importancia de generar un cambio positivo para beneficio de nuestro planeta y de las futuras generaciones, motivo por el cual, en marzo 2018, participamos como cada año, en la celebración más grande a nivel mundial: La Hora de Planeta.

Como parte de nuestro compromiso, brindamos información a nuestros compañeros, huéspedes y socios sobre la importancia no sólo de esta gran fiesta sino de la importancia de cuidar y proteger el medio ambiente; adicional a ello, apagamos las luces de nuestros hoteles por espacio de una hora como símbolo de este compromiso, dejando únicamente encendidas las de las áreas de emergencia.

Para esta actividad, además de los mensajes y pláticas de sensibilización generados, ofrecimos una cena de antorchas en nuestras diferentes sedes para el disfrute de nuestros huéspedes y sus familias.

Bosque urbano

En coordinación con la Asociación Civil Bosque Urbano, en 2018 concretamos un convenio para la adopción de árboles y reforestación como actividad para nuestros compañeros y sus familias para el ejercicio de 2019 en la Ciudad de Guadalajara; así mismo, buscamos realizar algunos talleres de educación ambiental que nos permitan generar mayor conciencia y fomentar el trabajo en equipo.

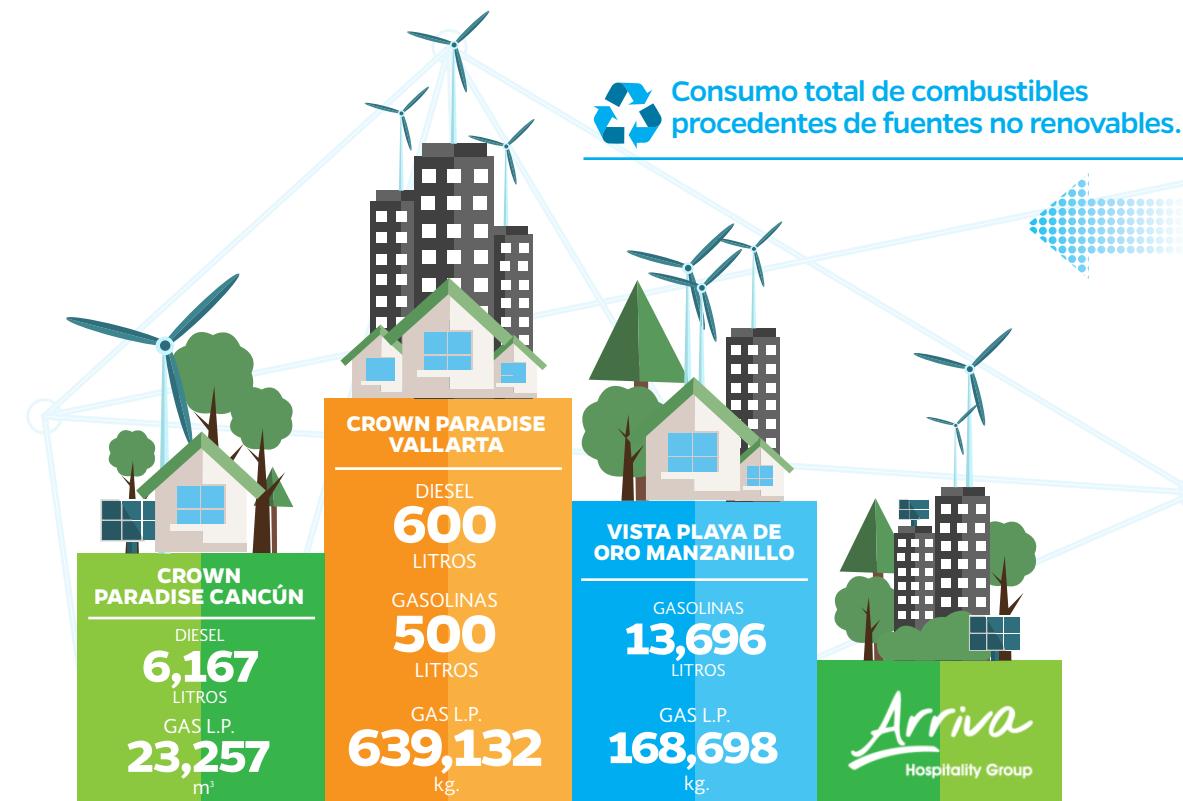
Reciclaje y disposición de residuos

Preocupados por nuestro entorno, de manera recurrente brindamos capacitación a nuestros compañeros y proveedores sobre la importancia del cuidado y preservación del medio ambiente, a partir del reciclaje de papel y la correcta disposición de los residuos.

En 2018 comenzamos la construcción de una cámara para separación de residuos en las instalaciones de Crown Paradise Puerto Vallarta, misma que deberá estar terminada y en funcionamiento para el periodo de 2019.

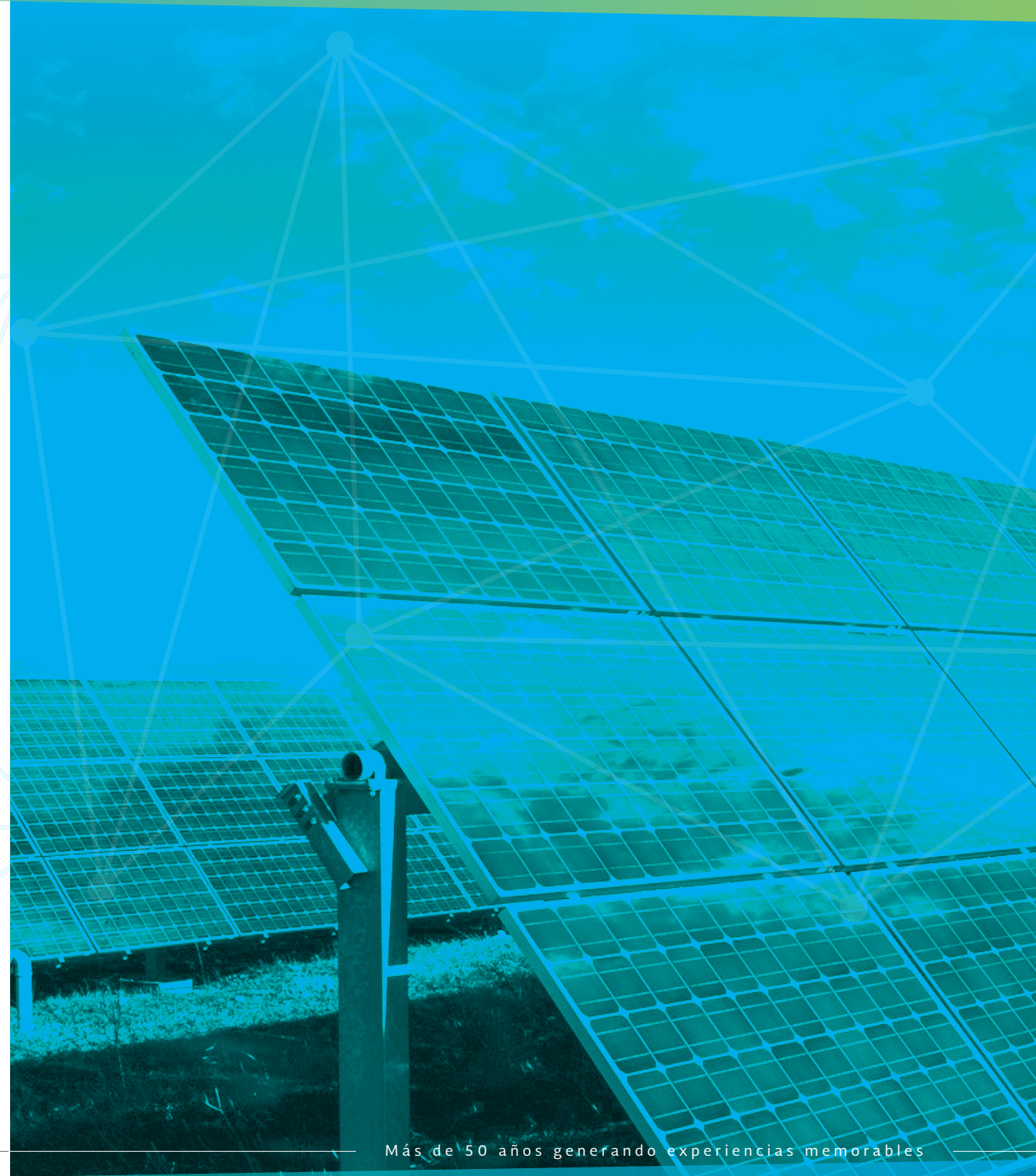
Energía

Además de la medición de energéticos para cada una de nuestras sedes, durante 2018 realizamos el cambio de boilers y aires acondicionados en las instalaciones de Vista Playa de Oro Manzanillo a fin de lograr un mayor cuidado y ahorro energético.





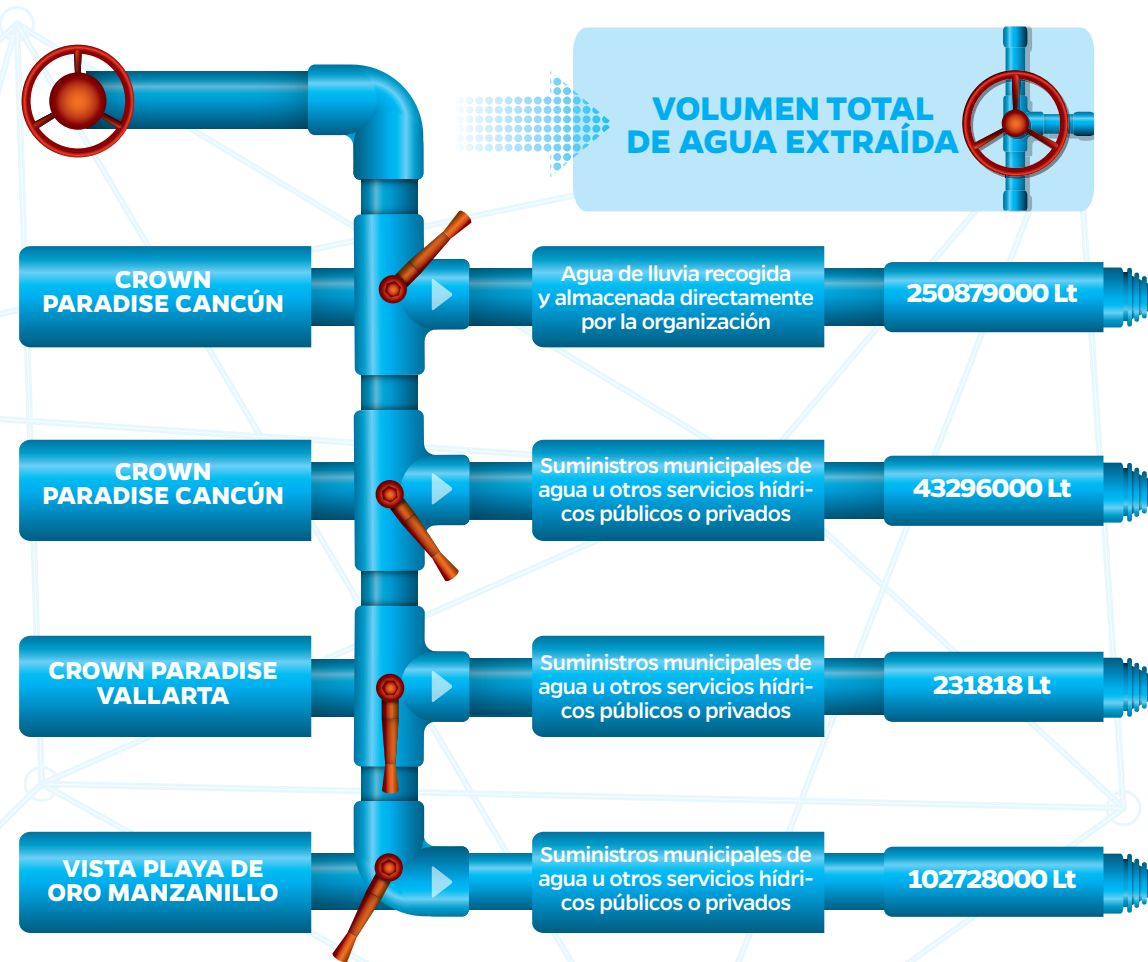
Consumo total de combustibles
procedentes de fuentes renovables



Agua

Uno de nuestros principales impactos es el uso del agua por lo que implementamos equipos de alta eficiencia e innovación en nuestros procesos; prueba de ello es la planta desalinizadora ubicada en las instalaciones de Crown Paradise Cancún.

El abastecimiento general de agua se realiza a través de la red municipal; cuya medición se realiza por medio del registro de los medidores instalados en cada una de nuestras sedes.



RECONOCIMIENTOS

Como una manera de garantizar nuestro cumplimiento con la responsabilidad social y ambiental, contamos con una serie de distintivos que respaldan nuestra labor:

Distintivo “Empresa Socialmente Responsable” (ESR)

Reconocida por cuarto año consecutivo, el distintivo “Empresa Socialmente Responsable” es un reconocimiento promovido por el Centro mexicano para la Filantropía (Cemefi), por el que las organizaciones empresariales son galardonadas anualmente por mantener vigente la cultura de la responsabilidad social a través de buenas prácticas en materia de calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vínculo con la comunidad y cuidado y preservación del Medio Ambiente.

Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”

Impulsado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), reconoce a los centros de trabajo que aplican una política de “Buenas Prácticas Laborales” en igualdad de oportunidades, inclusión, desarrollo y tolerancia. El distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” ha sido otorgado a nuestras marcas Crown Paradise Club Puerto Vallarta, Crown Paradise Club Cancún y Vista Playa de Oro Manzanillo.

Great Place to Work

Convencidos de que las organizaciones tenemos una gran oportunidad de cambiar al mundo, hemos sido distinguidos como “Buen Lugar para Trabajar”. Con la evaluación de criterios como la credibilidad de sus líderes, el respeto entre sus colaboradores, el ambiente de trabajo y las oportunidades de crecimiento, en **ARRIVA HOSPITALY GROUP** nos esforzamos cada día para superar las expectativas en nuestro negocio.

Distintivo Blue Flag

Otorgado por tercer año consecutivo a una de nuestras playas —Vista Playa de Oro Manzanillo—, el Distintivo Blue Flag es un reconocimiento internacional que se entrega con el objetivo principal de premiar a aquellos destinos costeros que han alcanzado la “excelencia” en la gestión, seguridad y aplicación de actividades de educación ambiental y calidad de agua.

Aunado a estos reconocimientos, hemos sido distinguidos con el distintivo “H”, reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud por cumplir con los estándares de higiene en el manejo y servicio de alimentos acorde a la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2018 en Crown Paradise Cancún.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a la Agenda 2030 durante el periodo de reporte:



AGRADECIMIENTO

El presente documento expresa nuestra preocupación y respuesta ante los distintos principios que el “Pacto Mundial de las Naciones Unidas” y los “Objetivos de Desarrollo Sostenible” establecen.

En **ARRIVA HOSPITALY GROUP** agradecemos a la Red de Pacto Mundial en México por el compromiso y trabajo en difundir estos principios y la oportunidad que nos brinda al acercar la responsabilidad social a las organizaciones. Es mediante este “Primer Informe de Comunicación sobre el Progreso” que refrendamos nuestro compromiso con la responsabilidad social y la mejora continua para beneficio de nuestros grupos de interés y del medio ambiente.





Arriva
Hospitality Group


CROWN PARADISE
ALL INCLUSIVE RESORTS

Vista Hoteles

PUERTO VALLARTA · CANCÚN · MANZANILLO · MORELIA

