



**HOTEL "MISIÓN COLONIAL"  
SAN CRISTÓBAL.**

**NUESTRAS RAÍCES  
HOTEL \* MUSEO \* RESTAURANTE.**

**COMUNICACIÓN PARA EL  
PROGRESO 2019**





**San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Diciembre 04, 2019.**

**H.E. Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA**

Estimado Sr. Secretario General.

Me complace comunicarle que el **Hotel Misión Colonial San Cristóbal** 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 el Pacto Mundial, y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. **Hotel Misión Colonial** comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una comunicación sobre el Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Apoyamos la transferencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde entonces como lo indica la política de CoP del Pacto Mundial.

Atentamente

  
**Ing. Miguel Ángel Muñoz Luna  
Director General**



Nuestras

Raíces



Hotel \* Museo \* Restaurante

San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Diciembre 04, 2019.

H.E. Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General.

Me complace comunicarle que **Nuestras Raíces - Hotel\*Museo\* Restaurante** 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 el Pacto Mundial, y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. **Nuestras Raíces - Hotel\*Museo\* Restaurante** comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una comunicación sobre el Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde entonces como lo indica la política de CoP del Pacto Mundial.

*Nuestras Raíces*  
*Hotel \* Museo \* Restaurante*

Atentamente,

Ing. Miguel Ángel Muñoz Luna  
Director General



## ÍNDICE

<b>PERFIL.....</b>	<b>6</b>
--------------------	----------

### **DERECHOS HUMANOS**

<b>PRINCIPIO 1. APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.....</b>	<b>7</b>
--	----------

<b>PRINCIPIO 2. ASEGURARSE DE QUE SUS EMPRESAS NO SON CÓMPlices DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>9</b>
---	----------

### **ESTÁNDARES LABORALES**

<b>PRINCIPIO 3. APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.....</b>	<b>10</b>
---	-----------

<b>PRINCIPIO 4. APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN.....</b>	<b>12</b>
---	-----------

<b>PRINCIPIO 6. APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN.....</b>	<b>13</b>
--	-----------

### **MEDIO AMBIENTE**

<b>PRINCIPIO 7. MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>14</b>
---	-----------

<b>PRINCIPIO 8. FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVEN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL .....</b>	<b>14</b>
--	-----------

<b>PRINCIPIO 9. DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>14</b>
--	-----------

### **ANTICORRUPCIÓN**

<b>PRINCIPIO 10. TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SU FORMAS, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO .....</b>	<b>17</b>
--	-----------

**RESULTADOS**..... 18

**ANEXOS**

**TESTIMONIOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**..... 19

## PERFIL DE LAS EMPRESAS

Somos una colección de Hoteles que rescata los valores culturales y arquitectónicos del estado, mediante el respeto de la estética local y sus manifestaciones, formas, materiales y artesanías. Siendo cada hotel concebido como único, con características y personalidad propias, por lo que cada uno de ellos es una muestra de la grandeza de nuestra cultura para propios y extraños.

**Misión Colonial San Cristóbal** Una antigua vecindad del siglo XIX, convertida en Hotel Temático, único en su género en el mundo. Su privilegiada ubicación en el corazón del centro histórico de San Cristóbal de Las Casas, rodeado de edificios de extraordinaria belleza como iglesias, museos y monumentos históricos únicos en el mundo. Ofrece también una ventaja a nuestros huéspedes para acceder con facilidad y disfrutar de todas las actividades del centro de la ciudad, además se cuenta con una serie de experiencias únicas brindadas en el hotel.

Se ubica en un edificio decorado con obras de arte y textiles regionales, las habitaciones son agradables cuentan con detalles en madera.

**Nuestras Raíces – Hotel \* Museo \* Restaurante** , tiene como principal objetivo promover la cultura y la historia de nuestra ciudad a los jóvenes y niños, generando en ellos un acercamiento e identificación con las tradiciones y la magia de Jovel, con textos y exposiciones agradables, ligeras y de interés común, las cuales generen un conocimiento y les permitan analizar la actualidad para proteger nuestro patrimonio y el futuro de nuestros sucesores. Además de traer buenos recuerdos a los adultos sobre el San Cristóbal del siglo pasado, sus tradiciones, oficios etc.



## PRINCIPIO 1

### DERECHOS HUMANOS

- **APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE, DENTRO DE SU AMBITO DE INFLUENCIA.**

Uno de los ejes principales dentro del desarrollo de las actividades es buscar la integración de cada uno de los colaboradores que forman parte de esta empresa desde que inician a laborar. Lo anterior se lleva a cabo a través de diversas actividades en cada una de las áreas tanto operativas como administrativas.

En ocasiones cuando existen diferencias entre empleados y/ o jefes se permite la libre expresión de posturas a través de un diálogo sano y con el único fin de llegar a acuerdos donde ambas partes sean beneficiadas, guiándolos hacia actividades que no únicamente representen un ingreso económico para ellos, sino que también implique estabilidad y satisfacción.

Entre compañeros se promueven distintos derechos como:

- Cuidado y respeto hacia la integridad de sus compañeros.
- Cuidar y conservar áreas laborales así como sus instrumentos de trabajo.
- Convivencia sana entre integrantes de otros departamentos.
- Libre expresión de inconformidades e inquietudes.
- Buscar la superación personal y profesional de cada colaborador.



Se sigue rescatando nuestra diversidad cultural, durante este año fuimos partícipes de la presentación de los trajes regionales del estado, así como recorridos, exposiciones, experiencias, etc.





## PRINCIPIO 2 DERECHOS HUMANOS

- **ASEGURARSE DE QUE SUS EMPRESAS NO SON CÓMPlices DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

De nueva manera hemos premiado a nuestro EMBAJADOR DEL SERVICIO, quien no tan sólo se ha esforzado en la aportación de la satisfacción del cliente, si no en sus valores, que lo ha llevado a ser acreedor a este reconocimiento.



EMBAJADORA DE SERVICIO 2019

### PRINCIPIO 3

#### ESTÁNDARES LABORALES

##### ■ APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

Estamos seguros que el éxito se alcanza en un buen trabajo en equipo, hemos logrado una cohesión fuerte entre todos los miembros que forman esta gran empresa, logrando una mayor satisfacción y mejor desempeño.

En el transcurso de este año, se realizaron diversas actividades para promover la sana convivencia, así como el desarrollo de sus capacidades en las dinámicas realizadas, por mencionar algunos; se mejoró las instalaciones del personal con el afán de poder incentivar una mejor área de trabajo y proporcionado las herramientas adecuadas de acuerdo a cada una de las actividades a realizar, así mismo diferentes empleados de distintas áreas del hotel se les otorga un reconocimiento por ser parte fundamental a la empresa ya que por su alto nivel de atención es premiada tanto por los huéspedes como áreas operativas y administrativas.

En el mes de octubre se elaboró una convocatoria con el fin de hacer y tener una mejor comunicación entre todas las áreas participantes recreando de altares y promoviendo nuestras tradiciones mexicanas, premiando al mejor altar del año.





(ALGUNAS FOTOS DEL MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL PERSONAL)



## PRINCIPIO 4

### ESTÁNDARES LABORALES

- **APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN.**

Durante este año cada uno de los integrantes del equipo de Misión Colonial y Nuestra Raíces-Hotel\*Museo\*Restaurante se ha trabajado bajo un diseño de capacitaciones y asistencia a diversos eventos, cursos externos, etc. Para mejorar en su profesionalización y en sus habilidades de cada uno, para ser capaz de hacerlas más competitivas y por ende mejorar su desempeño, tomando en cuenta sus inquietudes, dudas, sugerencias.





## PRINCIPIO 6 ESTÁNDARES LABORALES

### ■ APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN.

En el Hotel Misión Colonial y Nuestras Raíces- Hotel\* Museo\* Restaurante busca principalmente el desarrollo profesional de cada uno de sus integrantes tanto hombres y mujeres reciben los mismos beneficios en las empresas, cada uno de ellos forma parte importante de ellas, por lo cual, durante el proceso de reclutamiento no se distingue entre religión, estatus social, orientación sexual, más bien, cuidamos que todos los que formen parte de este equipo de trabajo sean respetados y con los mismos derechos que todos nos merecemos. De igual manera través de convenios con algunas preparatorias y universidades se apoya a los jóvenes a realizar estadías, para adquirir experiencias y tener la oportunidad de tener su primer empleo mediante sus prácticas profesionales.



## PRINCIPIO 7, 8 Y 9

### MEDIO AMBIENTE

- **MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.**
- **FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVEN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.**
- **DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.**

Hotel Misión Colonial San Cristóbal y Nuestras Raíces-Hotel\*Museo\*Restaurante reconocen la importancia de reducir el impacto humano en el medio ambiente.

Por ello en ambos hoteles existen distintas medidas que permiten reducir en gran medida dicho impacto, Se cuenta con un plan de gestión ambiental, el cual existen acciones para reducir y optimizar el consumo de los recursos, se fomenta el reciclado de acuerdo a las disposiciones medioambientales de los establecimientos.

Se busca en gran manera sustituir productos de limpieza por aquellos que son biodegradables.

Para mejorar nuestra calidad de vida y de todo ser vivo presente y futuro en el planeta, promovemos:

- El uso eficiente de energía.
- Segmentación y ahorro de luz y gas.
- Gestión integral de residuos sólidos.
- Captación de agua pluvial para limpieza y riego.

#### **Reducción del Consumo de Agua**

Estas son las 3 actuaciones con las que lo hemos logrado:

- Sistema de captación de agua pluvial.
- Grifos, regaderas e inodoro más eficientes.
- Reutilización de agua para riego.



### **Reducción de Residuos Sólidos**

Estas son las 3 actuaciones con las que lo hemos logrado:

- Separación y reciclado de nuestros residuos sólidos.
- Dispensadores de shampoo y jabón en habitaciones.
- Bolsas plásticas y rollos de papel biodegradables.

### **Emisiones de CO2**

Estas son las 3 actuaciones con las que lo hemos logrado:

- Integrantes con movilidad verde.
- Planificación de metas con un Plan Ambiental Anual.
- Capacitación constante a nuestro personal.

### **Energías Renovables**

Estas son las 2 actuaciones con las que lo hemos logrado:

- Control de iluminación por sensores.
- Instalaciones adaptadas automáticamente a luz natural y ocupación.

### **Reducción del Consumo de Energía.**

Estas son las 5 actuaciones con las que lo hemos logrado:

- Rótulos exteriores con tecnología LED.
- Pantallas LED de bajo consumo.
- Focos ahorradores en todas nuestras habitaciones.
- Producción de agua caliente de acuerdo a ocupación.



*Nuestras Raíces*  
Hotel y Museo y Restaurante



## PRINCIPIO 10

### ANTICURRUPCIÓN

#### ■ TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.

Los actos delictivos derivados de los valores no reforzados o en su caso de la necesidad, ha sido causa de quebrantamientos a la ley que se ven día a día en gran o menor manera en nuestra sociedad.

Por tal motivo cada una de las personas involucradas en nuestro equipo de trabajo estén conscientes de la importancia del respeto de la dignidad humana, evitando involucrarse en actos que degraden esta condición. por lo que este año continuamos con las capacitaciones como; llamadas de extorsión, contamos con un plan en caso de vernos afectados dentro de los establecimientos, así mismo, pláticas con el banco con temas como el fraude telefónico.

Seguimos mejorando nuestro sistema de cobro, con un cajero el cual, representa un beneficio para nuestro personal de recepción así como para la parte administrativa de la empresa.





## RESULTADOS EN LA BUSQUEDA DEL CUMPLIMIENTO CON LOS DIEZ PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL

	<b>PRINCIPIOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>1</b>	APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	<b>100%</b>
<b>2</b>	ASEGURARSE DE QUE LAS EMPRESAS NO SON CÓMPlices DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	<b>100%</b>
<b>3</b>	APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	<b>100%</b>
<b>4</b>	APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.	<b>100%</b>
<b>5</b>	APOYAR LA ERRADICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN.	<b>100%</b>
<b>6</b>	APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN.	<b>100%</b>
<b>7</b>	MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.	<b>100%</b>
<b>8</b>	FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.	<b>100%</b>
<b>9</b>	DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.	<b>100%</b>
<b>10</b>	TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.	<b>100%</b>

## ANEXOS

### TESTIMONIOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La cultura **CON GRAN PLACER**, es nuestra manera única de heredar un legado, ofreciéndole a la colección de hoteles una ventaja competitiva. Alentamos a los integrantes del equipo, en todos los niveles a crear una experiencia gratificante para los huéspedes, su comunidad a la que sirven con orgullo, y entre ellos mismos. El objetivo principal de la cultura **CON GRAN PLACER** es crear lealtad hacia la marca inspirando a los integrantes del equipo para ofrecer comodidades especiales y la calidez en el servicio, que le devuelve la experiencia de humanidad a la hospitalidad.

A continuación presentamos algunos de los comentarios que demuestran nuestro crecimiento durante el año el cual nos complace saber las impresiones de sus experiencias de cada una de las personas que nos visitan.



**Homero Nava** Ya visite este hotel en pasadas vacaciones y es una verdadera chulada! Buenas comodas y muy limpias habitaciones, excelente comida y ambiente de su restorant y el plus de tener un museo muy interesante!

Me encanta · Responder · Mensaje · 1 sem



**Fátima García** Me encanta, lindas habitaciones cómodas y muy limpias, trato muy amable y cordial de todo su personal, restaurante con comida típica deliciosa! Yo regreso!!!

Me encanta · Responder · Mensaje · 1 sem



**Damys Mendez Berman** Hermoso lugar me enamoré de ese hotel restaurante lo verdad lo recomiendo mucho, para la próxima visita en sancris ahí me hospedare primero Dios 😊

Me encanta · Responder · Mensaje · 6 sem



**Magdalena Trujillo Villafuerte** ★ recomienda Nuestras Raíces ...  
- Hotel Museo Restaurante...  
3 de mayo · 🌐

Es un bonito lugar, me gusto mucho su atención es excelente, no dejen de visitarlo

Vía: Google

**8.4** **Muy bien**  
26 comentarios

**Lo que más gustó a los clientes:**

"Es un hotel muy cómodo, el tener estacionamiento es una gran ventaja y su ubicación excelente, el personal muy amable, la entrada con los trajes típicos le da un aire al pasado, Excelente hotel"

**Carlos**  
México

"Las habitaciones son confortables y están limpias."

**Tania**  
México

"La ubicación  
Y que puedo estacionar mi auto dentro del mismo hotel, eso me encantó"

**Ana**  
México

"Camas muy cómodas. Agradable atención del personal. Me he alojado en este hotel unas 10 o 12 veces antes y no lo cambio."

**Bernal**  
Guatemala

Algunos comentarios realizados por las encuestas digitales. Software desarrollado por un integrante del hotel.

Habitación(es)	Comentarios
41 Hab(s): 204,200,	EXCELENTE TODO
42 Hab(s): 302,	MUY BUEN HOTEL, MUY BONITO Y MUY AMABLE EL PERSONAL. RECOMENDADO PA
43 Hab(s): 216,	MUY BUEN SERVICIO :)
44 Hab(s): 206,	TODOS EXCELENTE
45 Hab(s):	MUY AMABLES. TODO BIEN

Página 1 de 18

Habitación(es)	Comentarios
31 Hab(s): Sto. Domingo,	El señor Juan tiene un excelente trato y nos provoca en regresar
32 Hab(s): San Cristóbal,	Excelente lugar muy ameno, muy amables; estamos muy agradecidos por el servicio brindar
33 Hab(s): 116,117,118,119,215,218,124,	BUEN SERVICIO DEL PERSONAL EN ESPECIAL EL BELL BOY IVAN QUE NOS AYUDO
34 Hab(s): Caridad,	muy agradable lugar, buen trato. Muy recomendable :)

Página 1 de 18