



Royal Holiday & Park Royal Hotels and Resorts

Informe de Comunicación sobre el Progreso 2019

Nuestra empresa	3
Misión	4
Valores	4
Mensaje de la dirección general.....	5
Principios de actuación	6
Calidad de vida	7
Royal Connect	7
Programas de Formación y Desarrollo	8
Salud y seguridad	11
Atención a la Norma 035 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	12
Integración y festividades	15
Medio ambiente	17
Certificación Rainforest Alliance	18
Compostaje	18
Creación de hortaliza propia	18
Protección de Flora y Fauna	
Limpieza de playas	19
Liberación de tortugas	22
Inversión ecoeficiente.....	23
Ética empresarial.....	25
Principios de Negocio.....	
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial.....	
Huéspedes y socios	28
Centros de Atención	30
Derechos de huéspedes y socios	31
Políticas de ventas	31
Salud y seguridad	31
Compromiso.....	32
Vínculo con la comunidad	32

Movimiento Vacaciones para Todos	33
Apoyo a causas sociales	36
Premios y participación sectorial	38
Reconocimientos.....	
Principios del Pacto Mundial	38
Derechos humanos	46
Estándares laborales	46
Medio ambiente.....	46
Anticorrupción	46

Nuestra empresa

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos guía una misión de ser la empresa líder e innovadora a nivel mundial en la promoción y venta de experiencias vacacionales en destinos selectos y sustentables, a través de personas apasionadas y comprometidas que proporcionen a nuestros clientes vivencias inolvidables.

Con 4,787 colaboradores en nuestras dos divisiones de negocio, Club Vacacional y Hotelería, hemos encaminado nuestras operaciones siempre atendiendo los valores que nos distinguen: compromiso, respeto, orgullo, crecimiento y renovación, eficiencia, congruencia y trabajo en equipo.

Nuestros 180 destinos, 3,000 rutas de crucero y los 14 hoteles que tenemos en México, Puerto Rico, Estados Unidos y Argentina nos han posicionado como el club vacacional líder en el sector turístico de América Latina.

Todo esto ha sido consecuencia de que a lo largo de nuestros más de 37 años de experiencia hemos asumido la responsabilidad social con una visión estratégica dentro del negocio, en estrecha relación con las operaciones y resultados de la empresa.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts entendemos la responsabilidad social como el compromiso que asumimos desde el más alto nivel de la organización por el impacto que ocasionan nuestras operaciones en la sociedad.

Desde nuestros orígenes en la década de los 80, hemos llevado a cabo prácticas responsables pues sabemos que el desarrollo de las comunidades de nuestro entorno así como la preservación del medio ambiente son condición necesaria para transitar hacia un turismo sustentable.

Ahora, reconocemos que la sustentabilidad de nuestro negocio exige que demos un paso más en esta dirección, para conseguir integrar una gestión socialmente responsable de manera transversal en todas las áreas y niveles de nuestra organización.

Sabemos que la gestión estratégica de la responsabilidad social multiplicará los beneficios para la empresa y nos permitirá construir confianza y reputación, fortalecer la lealtad de nuestros colaboradores, atraer al mejor talento así como generar nuevas alianzas y oportunidades de negocio.

Estamos convencidos del impacto positivo que podemos generar, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts hacemos público nuestro compromiso de alinear de manera continua los esfuerzos que hacemos en materia de responsabilidad social con nuestra gestión de negocio.

Misión

Ser la empresa líder e innovadora a nivel mundial, en la promoción y venta de experiencias vacacionales, en selectas propiedades y destinos, a través de personas apasionadas y comprometidas con su trabajo, con el mundo y la sociedad, quienes proporcionen a nuestros clientes vivencias y emociones inolvidables en el tiempo que dedican a ellos mismos y a sus seres queridos.

Valores

- **Compromiso** con uno mismo, con el planeta, con lo que hacemos día a día y con la empresa.
- **Respeto** a cada uno de los integrantes de la empresa, al entorno, la sociedad y a nuestros clientes y proveedores.
- **Orgullo** de ser parte del equipo, hacer un buen trabajo y pertenecer a una empresa sustentable como Royal Holiday.
- **Eficiencia** en todo lo que hacemos, cumpliendo con tiempos y optimizando recursos con un sentido sustentable.
- **Crecimiento y renovación** en el ámbito personal y profesional.
- **Congruencia** entre lo que pensamos, decimos y hacemos.
- **Trabajo en equipo**, encaminado al cumplimiento de nuestra misión.

Mensaje de la dirección general

Este 2019 fue un año de importantes retos tanto en el escenario nacional como internacional para nuestra industria. En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos llena de satisfacción mantenernos en la senda del crecimiento y seguir fortaleciéndonos como empresa socialmente responsable.

Durante el año, mantuvimos una participación femenina equitativa al interior de nuestra organización, al sumar 55 mujeres por cada 45 hombres en la empresa reafirmando nuestra convicción con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión a lo largo de todos los niveles.

Asimismo, se realizaron importantes renovaciones en nuestros hoteles y adquirimos una nueva propiedad en Orlando, Florida sumando un total de 2,310 llaves hoteleras e incorporando a 104 personas a nuestra empresa. Estas remodelaciones nos permitieron brindar trabajo a más de 3,600 personas de forma local en las regiones de Puerto Vallarta, Huatulco, Mazatlán y Cancún.

En el tema ambiental, otra gran noticia es que hemos firmado un convenio de adquisición de energías renovables para consumir casi el 80% de energía eólica en los hoteles **Park Royal** en México para disminuir notablemente la emisión de carbono en nuestras operaciones a partir de 2021.

Como resultado de nuestro compromiso como empresa turística que opera bajo los criterios globales de sustentabilidad, este año nuestro hotel Grand Park Royal Luxury Resort Cancún llevo a cabo el proceso de certificación de Rainforest Alliance, organismo internacional que promueve las mejores prácticas sustentables. Con este distintivo se obtendrá el Distintivo "S", que es el reconocimiento a mejores prácticas sostenibles de la Secretaría de Turismo.

En nuestro compromiso de inversión social, nuestra Fundación Royal Holiday cumplió 5 años y se logró alcanzar la meta en este período de beneficiar a más de 6,000 personas en situación vulnerable, brindándoles experiencias vacacionales únicas y haciendo posible su derecho a la recreación y a vacacionar.

Un logro más que nos llena de satisfacción este año, fue la obtención de una mención especial para nuestra Fundación Balón por Valor, como parte del Reconocimiento a las Mejores Prácticas Empresariales de Royal Holiday que otorga el Centro Mexicano de la Filantropía (Cemefi).

Todos estos logros no hacen más que ratificar nuestra enorme convicción de seguir por el rumbo de la excelencia y de la responsabilidad que hemos tomado. Sin más, los invito a leer este reporte sobre el desempeño que todos realizamos en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts para hacer mejor a nuestra empresa cada día y llevarla hacia el desarrollo sustentable.

Rosario Rodríguez Rojo
Directora General

Principios de actuación

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos nuestra responsabilidad social a través de nuestra filosofía OUR COMPANY, OUR PEOPLE, OUR WORLD, las tres aristas de trabajo que constituyen nuestra manera de hacer las cosas.

- OUR COMPANY integra los principios de ética empresarial, vínculo con la comunidad y huéspedes y socios
- OUR PEOPLE somos todos los colaboradores quienes formamos parte de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts
- OUR WORLD incluye los esfuerzos que hacemos para cuidar el medio ambiente

Con esta visión nos responsabilizamos por todos los impactos que ocasionan nuestras operaciones y nos comprometemos a la revisión continua de nuestros objetivos para hacer una industria turística más sustentable que apunte el desarrollo del país.

Esta filosofía nos permite atender los asuntos y audiencias prioritarios, identificados en el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

Calidad de vida

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts entendemos que el liderazgo que hemos alcanzado en el sector se debe en gran medida a nuestros colaboradores, quienes todos los días construyen la gran familia que somos.

Al cierre de 2019, nuestra plantilla laboral sumaba 4,787 colaboradores, de los que 55% corresponde a mujeres y 45% a hombres. En el último año, fortalecimos nuestros esfuerzos en materia de género, consiguiendo que el balance sea mayoritario en participación femenina al interior de nuestra empresa.

Para nosotros, este logro se convierte en una gran fortaleza para la organización y es una muestra de nuestro auténtico compromiso con la equidad de género.

Año	Colaboradores	% hombres	% mujeres
2019	4,787	45	55

Las líneas de acción que atendemos para cumplir las expectativas que nuestros colaboradores tienen sobre la empresa se enfocan en ofrecerles las mejores condiciones de trabajo, fortalecer su satisfacción con la empresa, los procedimientos de seguridad, así como brindarles capacitación y desarrollo constante.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos asumimos como un actor clave en la contribución de uno de los objetivos más ampliamente aceptados por la sociedad, es decir, la mejora del nivel de vida a través del empleo y la estabilidad laboral. La relación que mantenemos con nuestros colaboradores nos confiere derechos e impone obligaciones, en beneficio tanto de nuestra organización como de la sociedad en su conjunto.

Para fomentar un ambiente de trabajo armónico que fortalezca la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, nos pronunciamos en favor de la equidad de género, libertad de expresión, libre pensamiento e igualdad de oportunidades y prohibimos la discriminación por cualquier motivo.

En la empresa entendemos que todo trabajo puede ser desempeñado tanto por mujeres como por hombres así como por personas con diferentes preferencias sexuales o de diversas ideologías políticas o religiosas, además nos pronunciamos en contra de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas.

En materia de seguridad en el trabajo, mantenemos procesos y criterios que garantizan el más alto grado de bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y previenen daños en su integridad a causa de las condiciones laborales.

Como parte del compromiso que asumimos, y hacemos del conocimiento de todos nuestros colaboradores, se encuentra la responsabilidad irrenunciable de proteger la integridad y condiciones de trabajo de todos quienes somos parte de la empresa en cualquier situación de crisis, ocasionada incluso por causas ajenas a la empresa, como pueden ser los fenómenos naturales en nuestras zonas hoteleras.

Royal Connect

Como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts reconocemos la importancia de promover su formación y desarrollo continuo a través de oportunidades accesibles de capacitación.

Con este objetivo contamos, desde 2013, con Royal Connect, una plataforma de capacitación en línea y *on-demand* para ofrecer una oportunidad de profesionalización y certificación a nuestra fuerza de ventas.

Royal Connect surgió al identificar la necesidad de capacitación especializada de nuestra área comercial, la cual requería fortalecimiento y documentación además de que exigía una comunicación formal, constante y con una metodología de enseñanza que asegurara su aplicación práctica en el campo de trabajo.

Un objetivo que perseguimos de manera paralela fue reconocer a aquellos profesionales de ventas con una buena trayectoria que no contaran con un título universitario, por lo que también le llamamos nuestra Universidad Royal Holiday.

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

A través de Royal Connect, nuestros colaboradores cuentan con más herramientas para brindar un mejor servicio a nivel mundial y seguir ofreciendo servicios de viaje que logren crear sonrisas a los miles de socios de la compañía.

Al cierre de 2019, Royal Connect cuenta con más de 887 videos de capacitación interactivos y producidos en alta definición, divididos en cuatro secciones de acuerdo al perfil de puesto: representante de ventas, gerente administrativo, promotor y director, con temas como liderazgo, marketing, ventas, entre otros.

Dentro de la plataforma de Royal Connect se encuentran también contenidos complementarios para el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación, marketing, autoconocimiento, superación personal y estilo de vida saludables.

A igual fecha, suman 1,340 los participantes inscritos, de los que 1,182 consiguieron certificarse. Esto representa un porcentaje de 88% de quienes han conseguido este estatus al interior de la empresa y 15 salas con el total de colaboradores certificados. Nuestros colaboradores saben que la certificación que obtienen con nosotros es igualmente válida en todos los países donde tenemos operación.

Año	Inscritos	Certificados acumulados	% certificados
2019	1,340	1,182	88%

Este año en Huatulco, Argentina y Chile se certificaron colaboradores de la fuerza de ventas por haber finalizado los cursos de esta plataforma On-line de capacitación. El total de certificaciones nuevas este año fueron 63. En Huatulco, el evento de certificación se realizó en el Centro de Convenciones del Hotel Las Brisas Huatulco, y en Buenos Aires se llevó a cabo en el hotel Hilton Puerto Madera. Royal Connect ha ganado tres premios nacionales e internacionales.

Los certificados que Royal Connect entrega a su fuerza de ventas apoyan:

- El artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que dice que toda persona tiene derecho a la educación
- El artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece que todo individuo tiene el derecho de recibir educación y en su fracción VI determina que los particulares podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades
- El punto 6 del decálogo de las Empresas Socialmente Responsables que afirma que las empresas deben promover las condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad de empleados
- El punto 6 del decálogo de las Empresas Socialmente Responsables que afirma que las empresas deben promover las condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad de empleados

El compromiso de la dirección general de Royal Holiday hecho al Secretario General de Naciones Unidas para manifestar su intención de apoyar los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en el que se subraya el principio número 1 que señala que las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional

Nuestro Presidente Pablo González Carbonell, a través de un video, comentó que después de 4 años de esfuerzos para lanzar Royal Connect, está orgulloso de saber que hoy se logra certificar a representantes de ventas de las salas de Royal Holiday Huatulco, Buenos Aires y Santiago de Chile y que lo que más le gusta de su trabajo es poder colaborar con gente entusiasta y profesional.



Programas de Formación y Desarrollo

En la empresa existe un gran compromiso por apoyar el aprendizaje continuo, aumentar el conocimiento y mejorar las habilidades de los colaboradores. Para nosotros es de gran importancia el desarrollo de las competencias requeridas en el desempeño del trabajo. Creemos que nuestros programas de Formación y Desarrollo son una herramienta de valor que impactan positivamente a la empresa y al personal que los recibe.

Este año, en nuestro Programa de Formación y Desarrollo se impartieron 113 cursos de forma presencial, sumando 21,019 horas de capacitación para 1,453 colaboradores de nuestras oficinas en la Ciudad de México, áreas de Ventas, Net Center Royal Holiday y Hotelería. Los temas de capacitación fueron formativos y técnicos como Proceso de Inducción, Idiomas inglés y portugués, Habilidades Gerenciales, Comunicación y Storytelling, Tiempo Compartido, Coaching Directivo, Finanzas Personales, Líderes en Transformación, Business Intelligence, Excel Avanzado, Infraestructura TI, Prevención de Lavado de dinero, Contabilidad e impuestos para donatarias, Email Marketing, Estrategias de Protección Patrimonial que optimicen tu Negocio, Medición de Huella de Carbono, Taller de Reputación Corporativa, Cultura Organizacional, Proyecto de análisis de riesgo e impacto en el negocio, Reformas Fiscales 2020 y Norma Oficial Mexicana NOM 035, Protección Civil y protocolos de seguridad, Salud y Nutrición, Prevención de Cáncer de Mama, Plan de Retiro, Teambuilding, Lengua de señas mexicano, Técnicas Antiestrés.

En la Sala de Ventas Huatulco se llevó a cabo el curso **Storytelling** a todo el equipo de Ventas, Cobranza, Marketing y administrativo de **Royal Holiday Huatulco** con el objetivo de aprender a construir historias de impacto, a través de las cuales el equipo comercial logre cautivar la atención de nuestros prospectos.



En los hoteles Park Royal Hotels & Resorts se llevaron a cabo varios cursos y actualizaciones. Se abordaron temas como: Calidad en el Servicio, Manejo Higiénico de alimentos y bebidas, además como parte del Programa de Distintivo H; Como parte del “Programa de Educación para la Sostenibilidad” se incluyeron los cursos de: Cambio Climático, Buenas prácticas sostenibles, Separación de Residuos, Trato e Inclusión de Personas con Discapacidad, Introducción a los Derechos Humanos, Curso para la protección de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el turismo y los viajes. Esta formación también se comparte en capacitación en Briefing a por medio de las prácticas operativas trimestrales en: Calidad en el servicio, Salud y Seguridad, Medio ambiente e Higiene Alimenticia.

Como parte del sistema de Gestión Sostenible, así como hacer partícipes a nuestros grupos de interés se definieron los Calendarios de Sostenibilidad para fomentar la participación en las actividades internacionales:



Asimismo, se logró un convenio de capacitación para la cadena Park Royal Hotels & Resorts con el Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Quintana Roo, ICATQR, cuya intención es beneficiar a nuestros

colaboradores a través de capacitación al interior de nuestros Hoteles para impulsar su desarrollo, crecimiento y capacitación profesional con reconocimiento oficial.



En Park Royal Club Cala se realizó un reconocimiento especial a los colaboradores que llevan 10 años trabajando para la cadena, valorando su lealtad, compromiso y trabajo.



La cadena Park Royal Hotels & Resorts comprometida con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la industria del Turismo se llevó a cabo un curso de capacitación en Grand Park Royal Cancún para obtener la Certificación de The Code, el código de conducta internacional del sector turismo para la protección de las niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial. En el curso participaron, las áreas de Park Royal Hotels & Resorts de Calidad, División Cuartos, Alimentos y Bebidas, Recursos Humanos, Capacitación, Seguridad, Front Desk y Responsabilidad Social.



Salud y seguridad

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es un tema que nos tomamos muy en serio al interior de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, por lo que destinamos importantes esfuerzos para promover la salud y proteger la integridad de todos quienes trabajamos al interior de esta gran empresa.

Entre las acciones con que promovemos la seguridad entre nuestros colaboradores están programas internos de protección civil, cursos de defensa personal, realización de simulacros de evacuación al menos 2 veces al año, cursos de primeros auxilios, así como de manejo seguro de productos químicos en algunos hoteles.

Para prevenirnos en atención de desastres naturales, este 2019 seguimos fortaleciendo nuestras acciones de protección civil a través de brindar un manual contra incendios y huracanes a nuestros colaboradores y socios, para saber responder de la mejor manera ante eventualidades de esta magnitud.

Como parte de las acciones de Protección Civil, en Royal Holiday nos sumamos al macro simulacro de la Ciudad de México que se llevó a cabo el 19 de septiembre a las 10:00 a.m. conmemorando los sismos de 1985 y 2017. El objetivo de este simulacro es promover la cultura de prevención para saber cómo actuar ante una situación real. En dicho ejercicio tuvimos la participación activa de 380 colaboradores quienes en 14 minutos 43 segundos realizaron las labores de: repliegue, formación, evacuación de 5 pisos del edificio, cruce de avenida para llegar a punto de reunión, concentración en zona de seguridad y regreso a instalaciones. También se realizaron simulacros en nuestros hoteles Park Royal Hotels & Resorts como medida de capacitación y concientización ante cualquier emergencia.



En este año 2019, llevamos a cabo la Semana de la Salud, en la que nuestros colaboradores de las oficinas de la Ciudad de México pudieron acceder a consultas con especialistas y costos preferenciales exámenes de sangre, colesterol, triglicéridos, glucosa, antígeno prostático, entre otros. También contamos con póliza de gastos médicos mayores para colaboradores de las oficinas corporativas de la Ciudad de México.

El fomento de estilos de vida saludables se da también con diversas acciones, como la invitación a carreras deportivas, como la Carrera Fucam, a favor de la Prevención del cáncer de mama.

Preocupados por la salud de nuestros colaboradores y como parte del programa de bienestar de Royal Holiday, realizamos varias Pláticas de Prevención de Cáncer de Mama, cuya finalidad es sensibilizar sobre la importancia de prevenir a través de un diagnóstico oportuno. Además, se realizaron actividades por el Día

Mundial de la lucha contra el Cáncer de mama en Park Royal Hotels & Resorts teniendo como objetivo crear conciencia y promover la sensibilización y el apoyo para tratamientos oportunos y efectivos, buscando también informar a la población sobre la importancia de las acciones para la detección temprana que facilite su diagnóstico y tratamiento.



Como parte de las actividades de **Responsabilidad Social** en **Park Royal Hotels & Resorts** durante el mes de octubre se llevaron a cabo pláticas informativas para la prevención y detección temprana del **Cáncer de mama**. Expertos de la Fundación de Cáncer de Mama, (FUCAM) impartieron las pláticas y además se contó con una unidad móvil que FUCAM desplazó de la CDMX a Acapulco y así llevar a cabo las mastografías a colaboradoras de **Park Royal Acapulco** y **Royal Holiday Acapulco**. Se realizaron 58 estudios de forma gratuita a mujeres mayores de 40 años, que representa el 66% del total de nuestras colaboradoras que cumplieron con las condiciones.

Además de esto, nuestro Programa Mensual de Wellness, atendió a 116 colaboradores a través del programa "Una talla menos por tu salud", que ha tenido grandes éxitos en años anteriores. El programa consiste en ofrecer consultas de nutrición personalizadas y está abierto a todos los colaboradores de la empresa. Además, durante todo el año se contó con una persona especializada en acondicionamiento y organizar sesiones de actividad física y clases de yoga. Así como ampliando nuestro espectro con boletines electrónicos enfocados a mejorar o mantener la salud de nuestros colaboradores.

Como parte de los beneficios que otorga Royal Holiday a sus colaboradores, se tiene "My Royal Vacation, Semana sin costo para colaboradores" el cual es un Programa operado por la Agencia de Viajes Royal Travel y que la empresa otorga a sus colaboradores para disfrutar de hasta una semana de vacaciones al año, sin costo de hospedaje, en alguno de los Hoteles Park Royal y otros destinos participantes.

En el call center de la Ciudad de México se ha trabajado además en un programa de bienestar para los ejecutivos: como revisión de vista, examen visual y descuento para adquirir lentes, así como en la evaluación auditiva. Se cambiaron todas las sillas de call center por unas sillas ergonómicas certificadas, especiales para el trabajo de atención telefónica. También se cambiaron las luminarias y se colocaron unos soportes especiales en el techo para la eliminar el ruido y mejorar así las condiciones de trabajo. Adicionalmente se contó con un programa de masaje para ejecutivos el cual tiene el objetivo de reconocer el alto desempeño mediante un masaje relajante de aproximadamente 15 minutos. En este caso, tuvimos la participación mensual de 10 colaboradores quienes son los que han tenido un mejor rendimiento.

De la misma manera, en mayo se realizó una Plática de Finanzas Personales que tuvo el objetivo de compartir conocimientos técnicos, herramientas sencillas y de uso cotidiano para lograr mejorar el manejo de las finanzas personales de nuestros colaboradores.

Se inauguró el nuevo Net Center en Puerto Vallarta, Jalisco, con el objetivo de que nuestros colaboradores tengan un ambiente agradable en el cual puedan realizar mejor su trabajo y eficientar operación. Las nuevas oficinas cuentan con mobiliario ergonómico, auriculares dobles, casilleros individuales, sala lúdica, cabinas para llamadas personales, una ubicación inmejorable, con excelentes vías de acceso. Con esto también se fortalecen las acciones para atender la norma 035, que entró en operación a nivel nacional, al brindar espacios en los que los trabajadores puedan liberar el estrés laboral.



Atención a la Norma Oficial Mexicana 035 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Como parte de las acciones enfocadas a la puntual atención de la NOM 035 vigente a partir de octubre 2019, que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, la empresa comenzó el proceso de implementación de la 1ª. Etapa, que considera la definición de la política,

las medidas de prevención y la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos. Posteriormente se llevará a cabo la difusión de la información respecto la norma.

De acuerdo con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la propia Norma:

- **Factores de Riesgo Psicosocial:** Son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

- **Entorno Organizacional Favorable:** Es aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Como lo indica la norma, los factores de riesgo psicosocial y los elementos del entorno organizacional favorable derivan de la naturaleza del puesto, es decir de las condiciones en las que se realizan las actividades, por lo que el análisis de estos elementos implica una evaluación de las condiciones en las que los trabajadores las desarrollan. Seguiremos enfocando nuestros esfuerzos para cumplir con lo que establece la NOM 035 para minimizar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Integración y festividades

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts fomentamos el reconocimiento y la integración laboral a través de diversas actividades así como de la celebración de nuestras fiestas y tradiciones entre los colaboradores.

Cada mes, con el objetivo de reconocer el trabajo de nuestros colaboradores, se premia a los top producers de cada hotel con reconocimientos al mejor Promotor, Supervisor, Liner, Promo-Liner Socios, Cerrador-Closer, Cerrador-Closer RDV, Colaborador Administrativo y Colaborador.

En nuestras oficinas de la CDMX, llevamos a cabo nuestro torneo de boliche durante octubre de 2019, que este año tuvo como temática: Programas de Televisión, por lo que los equipos debían adoptar un nombre que refiriera algún personaje o serie así como un destino de Royal Holiday.

Entre las distintas actividades sociales con nuestros colaboradores estuvieron actividades como las campañas de recaudación para contribuir con la Fundación Royal Holiday para que personas en situación vulnerable vivan sus primeras vacaciones con el Movimiento Vacaciones para todos. Así se llevó a cabo, una kermés con los ejecutivos del Call Center durante las Fiestas Patrias, cuyas ganancias se destinaron completamente a la Fundación Royal Holiday. Adicionalmente, algunos ejecutivos del Call Center realizaron el montaje de una obra teatral musical y realizar varias "Funciones con Causa", aportando todas las ganancias a la Fundación Royal Holiday.

Otras actividades llevadas a cabo en el Call Center, tuvieron como objetivo incentivar la productividad y fomentar el trabajo en equipo, como un Teambuilding, un Concurso de leyendas del Día de Muertos, Concurso Royopoli.



En la división hotelera, en este año 2019 llevamos a cabo nuestro primer concurso de dibujo en el cual participaron los hijos de los colaboradores de Park Royal Hotels & Resort, con la misión de realizar un dibujo sobre efectos positivos del reciclaje para disminuir el calentamiento global.

Además se llevó a cabo la Copa Royal Holiday On-Site para reconocer a la mejor sala de ventas del grupo. En 2019. En el 1er trimestre se premiaron por su desempeño a las Salas de Riviera Maya e Insurgentes; en el 2º trimestre Ixtapa y Chile; en el 3er trimestre Puerto Vallarta e Insurgentes; y en el 4º trimestre Cozumel e Insurgentes.

Entre los eventos de integración que hemos realizado en años previos están una actividad en el desarrollo de Ixtapa, con la participación de Promotores, Liners, Closers, personal administrativo y sus familiares.

Además, hemos impartido cursos de liderazgo, trabajo en equipo y motivación para todo el equipo de nuevo ingreso de las diferentes áreas, así como talleres de liderazgo para gerentes y supervisores con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la empresa, y pláticas para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Como una actividad más de responsabilidad social y con el objetivo de apoyar la actitud de servicio, realizamos un Taller de Risoterapia con el objetivo de motivar a nuestros colaboradores de Park Royal Acapulco y resaltar la importancia del entretenimiento y diversión como dos valores clave en la cadena Park Royal Hotels & Resorts.





Se realizó el festejo del **Día de la Camarista** en **Grand Park Royal Cancún** y **Grand Park Royal Cozumel** como un reconocimiento al trabajo imprescindible que realizan dentro nuestros hoteles. Su labor va más allá de la limpieza, también es crear un ambiente de confort y seguridad para nuestros huéspedes, por lo cual con gran gusto se realizó este festejo.

Desde hace varios años, llevamos a cabo en las Oficinas de la Ciudad de México la actividad navideña de Tu Bazar en su 9ª edición, un espacio donde los colaboradores y sus familiares pueden vender sus productos en la empresa con el objetivo de que funcionen como regalos navideños. Asimismo, se venden productos con causa para recaudar más fondos para el Movimiento Vacaciones para Todos de Fundación Royal Holiday.

Medio ambiente

En congruencia con nuestra responsabilidad frente a la sociedad, fomentamos la realización de nuestras actividades en el centro de trabajo y en los diferentes puntos hoteleros dentro de un marco de protección al medio ambiente.

Dentro de los esfuerzos en materia ambiental, una línea clave es la conciencia ambiental por lo que brindamos sensibilización constante a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar y preservar el entorno a partir de medidas como ahorrar agua, apagar la luz, reciclar el papel y separar los residuos de manera correcta.

A lo largo del año lanzamos campañas a nivel interno, que tienen como objetivo promover entre los colaboradores un comportamiento más amigable con el medio ambiente, así como informarles las diversas actividades que llevamos a cabo en la materia, tanto para sumarlos a la causa como para agradecerles su participación.

Como parte de las mejoras implementadas para un sistema de Gestión Sostenible, se llevo a cabo la medición de la Huella de Carbono y GEI de los hoteles en México, sumándose al programa voluntario de Registro Nacional de Emisiones (RENE), oficialmente a este compromiso Park Royal Hotels & Resorts estará realizando diferentes campañas para reducir la huella de Carbono de un 3% a 5% dependiendo de la propiedad.

En nuestros puntos hoteleros, los colaboradores también reciben sensibilización ambiental en temas como la separación de basura y manejo de desechos, buenas prácticas sostenibles, cambio climático, residuos peligrosos, manejo de productos químicos, así como otras actividades realizadas a través de la Coordinación de Sostenibilidad de Park Royal Hotels & Resorts.

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

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

Certificación Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es la organización de certificación para turismo sostenible más grande del mundo, alineada a los criterios globales de sustentabilidad y los cuales son promovidos por la Organización Mundial de Turismo y The Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

En este año, se llevó a cabo el Programa de Certificación para Turismo Sostenible Rainforest Alliance, con el cual los hoteles Park Royal Hotels & Resorts se encuentran en proceso de certificación llevando a cabo la revisión de tres ámbitos esenciales de operación: ambiental, empresarial y sociocultural. La auditoria para obtener la certificación cubre temas como tecnologías más limpias, manejo de residuos y reciclaje, compensación de carbono, conservación de la biodiversidad, preservación de la cultura, equidad de género, administración y planificación, calidad del servicio y mercadeo verde.

Al adoptar prácticas sostenibles y al certificar nuestros hoteles Park Royal Hotels & Resorts, podremos:

- Asegurar el futuro de las fuentes de agua y energía, así como la protección de los tesoros naturales y culturales los cuales atraen visitantes al destino.
- Reducir costos a través de prácticas que permiten ahorrar energía, utilizar menos agua y reducir la disminuir la rotación de personal.
- Brindar a los visitantes una experiencia más auténtica y memorable, así como obtener el apoyo y lealtad del huésped al demostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad.
- Recibir beneficios de mercadeo y promoción.
- Mejorar la competitividad y llegar a mercados internacionales, los cuales demandan cada vez más servicios sostenibles.

Este año, el hotel Grand Park Royal Cancún realizó el proceso de auditoria para obtener la certificación Rainforest Alliance y logró obtener dicho distintivo después de una ardua labor de revisión y evaluación.

Compostaje

En la actualidad hemos emprendido un nuevo esfuerzo en materia de capacitación para el manejo eficiente de los desechos, lo que nos ha permitido tener producción de composta en los 10 hoteles que tenemos en México, aprovechando los residuos de alimentos y bebidas. La composta nos funciona como abono para nuestras áreas verdes.

En el 2019 se dió continuidad a esta iniciativa y buscamos incorporar nuevos alcances que detonen su potencial y nos permitan obtener indicadores para su medición y evaluación.

Creación de hortaliza propia

Desde principios de mayo de 2018 y en lo que va del año 2019 implementamos en el Park Royal Acapulco un área de hortaliza de 110 metros cuadrados, produciendo albahaca, tomillo, orégano, hierbabuena, chile habanero, plátano, papaya maradol, limón, entre otros. Dichos insumos se utilizan para la preparación de alimentos, asegurando mayor calidad en los productos y aprovechando de forma eficiente los recursos naturales del lugar.



Protección de Flora y Fauna

En toda la cadena se llevo a cabo un levantamiento de especies de flora en el hotel y se implementó una señalética para dar a conocer la flora local para su protección y sensibilización con los huéspedes. Adicionalmente se instaló una señalética especial para invitar a huéspedes y colaboradores a no alimentar a la fauna.



INVENTARIO DE ESPECIES DE FLORA * HOTEL GRAND PARK ROYAL CANCÚN				
FOTO EJEMPLAR	Nombre común	Common Name	Nombre científico	GPR-Canc
	PALMA ARECA ó REINA DE LAS PALMAS	Areca Palm or Queen of Palms	<i>Dypsis lufescens</i>	●
	PALMA KERPIIS O PALMA NAVIDAD	Palm Kerpis or Christmas Palm	<i>Veitchia merrillii</i>	●
	PALMA DE COCO ó COCOTERO	Coconut Palm or Cocconut	<i>Cocos nucifera</i>	●

Para resguardar a la flora y fauna local, en el hotel Park Royal Huatulco se implementó un programa de concientización en los paraderos del transporte local dentro del hotel, indicando la flora y fauna visible para los huéspedes y colaboradores.



Limpeza de playas

Para fortalecer nuestros esfuerzos en materia ambiental, llevamos a cabo acciones específicas en nuestros puntos hoteleros. Dentro de éstas se encuentra la limpieza de playas, en las cuales fomentamos la participación de nuestros colaboradores, huéspedes y socios, despertando su conciencia ambiental al tiempo que protegemos la biodiversidad.

Con una actividad más de Responsabilidad Social, este 2019 Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts participaron en el Día Internacional de Limpieza de Playas. Actividad muy importante a nivel internacional y como seguimiento a las actividades de Certificación Rainforest Alliance, evento que contribuye a disminuir los efectos del cambio climático a nivel mundial.

Participaron en esta actividad nuestros hoteles:

- Grand Park Royal Cancún
- Grand Park Royal Cozumel
- Grand Park Royal Puerto Vallarta
- Park Royal Los Cabos
- Park Royal Ixtapa
- Park Royal Acapulco
- Park Royal Huatulco
- Park Royal Cancún
- Park Royal Los Tules
- Park Royal Mazatlán
- Park Royal Club Cala





El estado de Quintana Roo es uno de los más afectados a nivel nacional por la presencia de sargazo, un alga tropical de varios metros que se entrelaza y mantiene en la superficie marina, pudiendo viajar miles de kilómetros afectando el ecosistema.

De acuerdo con algunas investigaciones, las posibles causas de este fenómeno atípico son aumento en los nutrientes en el mar, corrientes marinas, cambio climático, así como variaciones meteorológicas y oceanográficas.

Para combatir esta presencia de sargazo en nuestras playas de Cancún, desde el año 2005 hemos suscrito contratos con proveedores locales que se encargan de la limpieza del sargazo de manera diaria, costo que es asumido en su totalidad por la empresa.

Esta iniciativa, que con este 2019 suma más de 13 años consecutivos, nos permite retirar más de 200 kilos diarios de sargazo en nuestro hotel Grand Park Royal Cancún Caribe, sumando más de 43 mil kilogramos anuales, mientras que en Park Royal Cancún se retiran aproximadamente 80 kilos diarios, es decir, aproximadamente 29 mil kilogramos al año.

Además, conscientes de que involucrar a colaboradores, huéspedes y socios en la cultura de la responsabilidad social también es parte de nuestra contribución, a partir de 2008 los invitamos a participar en nuestra jornada bimestral de limpieza de playas en los dos hoteles de Cancún.



Cabe señalar que la limpieza de playas la realizamos de manera diaria en todos nuestros puntos hoteleros, pero cada dos meses involucramos a colaboradores, huéspedes y socios en la actividad.

En Grand Park Royal Cancún Caribe se recoge un promedio de 1.5 kilos de basura diariamente, lo que suma 547.5 kilogramos anuales, mientras que en Park Royal Cancún se acopia 1 kilogramo al día, es decir, 365 kilogramos anuales.

Liberación de tortugas

Durante este 2019 llevamos a cabo en Park Royal la aplicación de la NOM-162-SEMARNAT, práctica para la recolección y reubicación de huevos. En esta práctica se realizaron las siguientes actividades:

- Explicación de recolección, reubicación de huevos y materiales necesarios
- Recolección de huevos
- Elaboración de nidos para la reubicación
- Selección del área óptima para los nidos

La práctica se llevó a cabo en la playa del Hotel Park Royal Beach Resort Acapulco. Se contó con la participación de colaboradores del área de seguridad y animación, donde tuvieron la oportunidad de recolectar huevos y realizar nidos de manera correcta para la reubicación de los mismos.

El Acuario Mazatlán tiene un programa permanente de la protección de nidos de tortuga marina. Por eso cada año manda a los diferentes hoteles, entre ellos lo de Park Royal, folletos de cómo contribuir a la preservación de la tortuga marina y de sus nidos.

Este proceso establece que al ver salir una tortuga del agua a desovar en la playa frente al hotel, el guardia de seguridad debe asegurarse que nadie moleste a la tortuga tanto en la llegada, desove y salida al mar. Al detectar el nido de tortuga en el área de playa se marca la zona y queda al cuidado del personal de seguridad del hotel, impidiendo que personas extrañas recojan los huevos de tortuga.

Posteriormente, se llama por teléfono al Acuario Mazatlán para que procedan a recoger los huevos de tortuga. Al llegar el personal del Acuario se deberá de identificar como empleado de dicha institución y también debe de estar en la lista que el acuario, previamente a la temporada de desove de tortugas, hace llegar a los diferentes hoteles compartiendo el nombre de las personas autorizadas a recoger los huevos de tortuga.

Ya una vez verificando que la o las personas que llegaron por los huevos de tortuga sean las autorizadas para esta maniobra se procede a llevarlos a donde está el nido haciendo un conteo del total de huevos que hay en dicho nido. De esta manera se lleva un control de nidos y huevos rescatados por temporada.

Para proteger la biodiversidad, desde 2009 realizamos jornadas de liberación de tortugas en nuestras playas de Cancún y nos permite proteger a las tortugas que llegan a nuestras playas, sensibiliza a quienes se involucran sobre la importancia de cuidar a los animales en riesgo y en general el medio ambiente.

En nuestro hotel Gran Park Royal Cancún Caribe hemos protegido **87,465** huevos, liberando alrededor de **71,397** crías de tortugas por temporada, mientras que en Park Royal Cancún liberamos 190 tortugas por temporada, haciendo un total de 16,090 hasta este año, por su parte Park Royal Acapulco construyó corrales especiales para resguardar los huevos de los depredadores, lo que permitió realizar en 4 temporadas del año la liberación de 251 tortugas.

En todas estas actividades de liberación de tortugas hemos invitado a nuestros socios y huéspedes a unirse a esta acción de preservación y concientización ambiental.

Estas jornadas de limpieza y liberación de tortugas nos han enseñado la importancia que tiene contribuir a la educación ambiental desde nuestro ámbito de acción y estamos convencidos que con ello fortalecemos y posicionamos nuestra marca como socialmente responsable ante huéspedes, socios y colaboradores, lo que redundará en que obtengamos su preferencia, lealtad y sentido de pertenencia a nivel interno.



Inversión ecoeficiente

Otro esfuerzo en materia ambiental es efficientar nuestras operaciones de manera constante y paulatina, pues entendemos que para garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos el cambio climático como una amenaza real para el medio ambiente y la biodiversidad, por lo que actuamos dentro de nuestro ámbito para mitigar el calentamiento global a través de la reducción de nuestras propias emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y demás impactos ambientales.

Con este objetivo, identificamos las fuentes de recursos que utilizamos y registramos nuestros consumos significativos para implementar medidas de eficiencia que nos permitan reducirlos, reemplazando recursos no renovables por fuentes alternativas de bajo impacto cuando sea posible.

Este compromiso nos exige implementar medidas para reducir progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de nuestro control de influencia, así como contar con planes de emergencia ante accidentes o contingencias ambientales.

Para atender este compromiso, durante **2019** en oficinas México, se realizaron cambios importantes incorporando tecnología eco-eficiente y amigable con el medio ambiente. En los baños se cambiaron los secadores de manos por unos más eficientes en el consumo de energía, generando además un ahorro sustancial en toallas de papel; se instalaron mingitorios ecológicos que permiten un **30% de ahorro de agua**. Se cambiaron de luminarias led atenuables en todo el edificio para cumplir con la **Norma Oficial de la STPS** y mantener las condiciones óptimas de iluminación en los centros de trabajo.

Adicionalmente, se tomaron varias medidas para el ahorro de energía eléctrica: Se instalaron nuevos difusores de aire acondicionado para que el aire se distribuya de forma uniforme en todos los pisos; en un horario 8:00 pm a 8:00 am se apagó el motor del elevador; se apagaron todos los aires acondicionados en áreas desocupadas y logrando así un ahorro en el consumo de luz equivalente a un bimestre de servicio, es

decir un **16% del gasto anual**. En cuanto al mobiliario, se cambiaron todas las sillas del personal por unas con certificación ergonómica y estándares de calidad adecuados.

Para atender este compromiso, hemos cambiado luminarias a tipo LED atenuables en nuestras instalaciones en Ciudad de México y diversas sedes de Royal Holiday y Park Royal, lo que nos permitirá reducir nuestro consumo eléctrico además de ampliar nuestro abastecimiento energético con tecnología amigable con el medio ambiente.

Como parte de otros esfuerzos en medio ambiente, en Park Royal Cancún se brinda el servicio de transporte de personal a través de un vehículo para huéspedes que permite reducir el impacto ambiental en términos de traslados y emisión de gases contaminantes.

En los hoteles y resorts del Caribe con, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, se sustituyeron los desechables de unice y plástico por artículos que son reutilizables, lavables y que se desinfectan para su reutilización.

Todo desecho, ya sea de origen biológico o no, constituye un peligro potencial y por ello debe ser tratado de forma adecuada. Esto hizo que en Grand Park Royal Caribe Cancún se separaran 3,660.5 kilogramos de residuos no aprovechables, los cuales fueron separados y clasificados debidamente para posteriormente ser llevados a lugares en donde se les dio un tratamiento adecuado.

En cuanto al manejo de residuos peligrosos, en Park Royal Cancún se contrataron los servicios especializados de recolección de un tercero, considerando sus características físicas y químicas, implementando seguridad, optimización de costos y tiempos y contando con autorizaciones por parte de la Semarnat y la SCT.

Como parte de un esfuerzo sostenido para invertir en tecnología ecoeficiente, desde 2005 hemos destinado 1.2 millones de dólares para colocar plantas de osmosis en nuestros tres hoteles del Caribe, lo que evita que extraigamos agua del sistema municipal reduciendo así nuestro impacto hídrico en beneficio de las comunidades locales. En cada planta se invirtieron 400 mil dólares, los cuales en unos pocos años comenzaron a recuperarse debido al ahorro en la factura de agua que han significado.

Estas plantas desalinizadoras nos representan cada año un ahorro de 102 mil litros de agua en Gran Park Royal Cozumel, de 108 mil litros en Gran Park Royal Cancún Caribe y de 120 mil litros en Park Royal Cancún, lo que significa 330 mil litros de agua que dejamos de requerir de los gobiernos municipales correspondientes, con el consecuente beneficio social y ambiental para las comunidades locales.

Este año realizamos un importante estudio diagnóstico para conocer el inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) de cada uno de nuestros hoteles Park Royal en México. Con base en el estudio, se definieron ciertas acciones a seguir como implementación de prácticas de ahorro de energía, adquisición de equipos de mayor eficiencia energética y la firma de un convenio con Thermion, empresa productora de electricidad y energías limpias, con esta acción se busca disminuir el impacto ambiental y la huella de carbono ocasionada por la operación de los 10 hoteles que tiene en México y en sus oficinas centrales.

La generación de energía eólica a través de Thermion proviene de fuentes renovables por lo que permitirá producir más de 3 millones de **kWh al año**. La energía que será suministrada por Thermion representan 18,295 toneladas de CO2 al año evitadas equivalentes a:

- plantar 721,600 árboles
- quitar más de 7,000 coches de la calle
- no producir 2 millones 800 mil kg de plástico
- no comer 1 millón 250 mil kg de carne
- la electricidad de 4,713 casas

Estas acciones son parte del plan de energía limpia en el ámbito de Medio Ambiente del área de Responsabilidad Social Empresarial, que busca poder trabajar en la mejora de la huella de carbono del planeta, siendo así una empresa preocupada y comprometida con el medio ambiente.

En las oficinas de la Ciudad de México se cambió toda la alfombra cuyos materiales cumplen con los estándares internacionales para espacios de trabajo. Esta elaborada con un material para cualquier programa de reciclaje, es material anti-flamante, su tecnología es a prueba de manchas, es alfombra modular para una fácil instalación, sistema de fibra 100% de polipropileno, garantía de 10 años.

Asimismo, se instalaron purificadores de ozono los cuales cuenta eliminan parásitos, virus, bacterias, hongos y mohos en segundos, según la FDA (responsable de proteger la salud pública) el ozono acaba con el 99.9% de toda clase de patógenos en el cuerpo, el ozono es responsable de la sensación de bienestar, el ozono es un desinfectante natural, combate alergias producidas por factores de aire y elimina organismos causantes del mal olor.

Ética empresarial

En el ámbito de ética empresarial buscamos garantizar nuestro compromiso contra la corrupción, el trabajo infantil o forzado y cualquier conducta que atente el respeto pleno de los derechos humanos.

Como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial y el Modelo de Gestión Sostenible en Park Royal Hotels & Resorts estamos convencidos de la importancia de integrar la protección de los niños en nuestras operaciones comerciales. Por lo que se decidió certificar a nuestros hoteles en The Code.org, un código de conducta internacional para promover un turismo responsable y sostenible. A través de esta certificación se pretende cumplir con los compromisos de la empresa con el turismo sostenible y ético, el Plan de acción coordinado por la Dirección de Calidad, como parte del programa de educación para Sostenibilidad realizando acciones concretas para asegurar que las niñas, niños y adolescentes disfruten de sus derechos humanos, libres y a salvo de la explotación sexual.

Park Royal Hotel & Resorts firmó el Código de Conducta Internacional para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de niños, niñas y adolescentes en el Turismo y los viajes, promovido por ECPAT México y por la organización The Code.org. El documento fue firmado por el Director General de la división de hotelería de Park Royal, Benny Michaud, Norma Negrete, representante de ECPAT México, implementación de la Política de Prevención contra la ESNNA-VT Amanda Ortiz, Directa de Calidad PRH&R y como testigo de honor la secretaria de Turismo de Quintana Roo, Marisol Venegas.



Adherirse a este código de conducta implica aplicar seis criterios en todas las operaciones para convertir los principios de protección de los derechos del niño en acciones concretas:

- Establecer una política ética corporativa y procedimientos contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.
- Capacitar a los colaboradores sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes; sobre la prevención de la explotación sexual comercial y cómo denunciar casos sospechosos.
- Incluir una cláusula en los contratos a lo largo de la cadena de valor que establezca un rechazo y cero tolerancias a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.
- Proporcionar información a los clientes (viajeros y turistas) sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes; sobre la prevención de la explotación sexual comercial de niños y cómo denunciar casos sospechosos.
- Apoyar, colaborar e involucrar a las partes interesadas en la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.
- Informar anualmente sobre la implementación de actividades relacionadas con el Código de Conducta Internacional.

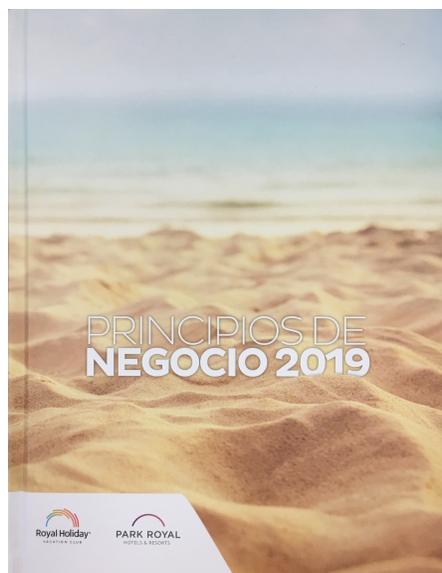
Nuestro compromiso en esta materia es asumido desde el más alto nivel de la Dirección y busca que todos los colaboradores, proveedores y contratistas asumamos y compartamos una misma visión de negocio ética.

Principios de negocio

Como parte de nuestros esfuerzos en ética empresarial, año con año damos a conocer nuestros Principios de Negocio de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts, como el marco directriz de nuestras operaciones y las interacciones que tenemos con nuestros grupos de interés.

Desarrollar nuestros Principios de Negocio nos exigió un mapeo de las mejores prácticas éticas en la industria, tanto nacional como internacional, para identificar los principios de cumplimiento ético y legal generales, así como los que correspondieran a alguno de nuestros grupos de interés de manera diferenciada, como, por ejemplo: colaboradores, cadena de valor, huéspedes y socios, comunidad, medio ambiente, etc

Nuestros Principios de Negocio establecen criterios en torno al respeto a la legalidad, la protección de los derechos humanos, el soborno y la corrupción, el lavado de dinero, la prostitución y trata infantil, el trabajo forzado, la libertad de asociación, la libre competencia, entre otros.



Nuestros colaboradores pueden encontrar en estos Principios de Negocio el compromiso formal de la empresa en temas que son de su particular importancia, como el respeto de los derechos laborales, la no discriminación y el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, el balance vida-trabajo, así como el entrenamiento y plan de carrera.

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

También establecen nuestros principios éticos con la comunidad y el medio ambiente, para conseguir un actuar integral que cumpla con un modelo de gestión responsable y transparente ante todos los grupos de interés.

El documento incluye un marco para guiar los procesos de denuncia así como el canal a través del cual pueden presentarse, garantizando una adecuada y oportuna atención y seguimiento de todas las inquietudes recibidas.

La distribución de nuestros Principios de Negocio comenzó a finales de 2018 e inicios de 2019 entre los Directores y Gerentes de la empresa. Se pretende implementar su presentación a todos los colaboradores y dentro de la capacitaciones de inducción a los empleados de nuevo ingreso.

Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

A raíz del trabajo realizado en 2018 con nuestros Principios de Negocio, en este año se elaboraron políticas adicionales que permiten la implementación real de los criterios establecidos, entre ellas:

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

- Política de Inclusión y diversidad de género
- Política de Prevención de Discriminación y Acoso
- Política Antifraude
- Política de Conflicto de interés
- Política de Prevención de lavado de dinero
- Política de Publicación en Redes Sociales de Colaboradores

Estas políticas se publicaron durante este año y junto con los Principios de Negocio, nos permiten fortalecer nuestras actividades cotidianas con un alto nivel de integridad y profesionalismo.

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

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

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

Huéspedes y socios

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos la atención de nuestros huéspedes y socios como clave y estratégica para la sustentabilidad de nuestro negocio, buscando acompañarlos y apoyarlos para que se sientan plenamente satisfechos durante las experiencias vacacionales que les brindamos.

Con ese objetivo los mantenemos al tanto de las noticias de la empresa y les enviamos encuestas de satisfacción luego de hacer reservaciones y post-experiencia vacacional.

Nuestro compromiso constante con nuestros huéspedes de Park Royal Hotels & Resorts y nuestros socios de Royal Holiday, para brindar las mejores experiencias en sus vacaciones, y con el crecimiento que hemos registrado en los últimos años nos ha permitido llevar a cabo remodelaciones en algunos de nuestros hoteles:

En Park Royal Huatulco se mejoraron sus instalaciones para ofrecer un servicio de primer nivel a todos sus huéspedes. Se renovaron sus 135 habitaciones bajo un estilo Mediterráneo; también se remodelaron áreas como el gimnasio donde se implementaron ligas de suspensión (TRX) con instructores certificados para brindar una atención y entrenamiento sin igual a nuestros Socios Royal Holiday. De igual manera se activó el EcoSpa, un lugar característico, ambientado con rasgos de la cultura prehispánica zapoteca que incluyen diferentes tipos de masajes y un temazcal holístico-naturista.

FOTOS

En **Grand Park Royal Cancún** se llevó a cabo la remodelación del “Ekinox Lounge Bar” y a finales del 2019 se remodelaron las “Beach Front Villas”, para tener una estancia de lujo y confort y para disfrutar desde la habitación las mejores vistas al mar Caribe.

Park Royal Golden Cancún por fin quedó completamente remodelado. Se remodelaron completamente los restaurantes de especialidades “El Pescador”, “Frida” y “Andiamo”, complementando la remodelación junto

con las áreas nuevas del Equinox Lounge Bar y la nueva Sala de Ventas de Park Royal Cancún así como el Kids Club, para ofrecer una mejor experiencia a nuestros huéspedes.



Se adquirió un hotel con categoría Homestay en uno de los sitios más solicitados por nuestros socios: Orlando, Florida. Localizado en la ciudad de Kissimee, cercano a los principales parques de diversiones y outlets de la región: **Park Royal Homestay Orlando**.



En Grand Park Royal Cozumel, se llevó a cabo la inauguración del Kids Club, que cuenta con Parque acuático, Mini cine, Alberca de pelotas, Área de camping, Juegos didácticos, Manualidades, Arenero y Consolas para juegos.



Centros de Atención

Dentro de los esfuerzos enfocados en la atención de nuestros huéspedes y socios desarrollamos un robusto sistema de Centros de Atención, a través de los cuales garantizamos la adecuada orientación y seguimiento a cualquier comentario que pudieran tener sobre nuestros servicios.

Para el inicio de 2019, contábamos con cuatro Centros de Atención en el mundo (Ciudad de México, Monterrey, Buenos Aires y Madrid), los cuales cuentan con personal altamente capacitado para ofrecer la mejor experiencia de calidad en el servicio y que cada año atienden las necesidades de viaje de más de 100,000 socios.

Como parte de nuestra atención a huéspedes y socios, buscamos dar un seguimiento adecuado a través de una encuesta de satisfacción posterior al realizar la reservación y post experiencia vacacional; además comunicamos mediante un boletín electrónico bimestral "Royal Holiday News" nuestros logros, avances y colaboraciones de las que fueron parte y que sin su ayuda no lo hubieramos podido lograr.

Indicadores de Atención a socios Royal Holiday:

- 615,588 llamadas atendidas

- 19,774 mensajes de chat respondidos
- 5,329 correos electrónicos atendidos
- 316,141 noches hoteleras reservadas
- 1,171 cabinas de cruceros confirmadas

Derechos de huéspedes y socios

Como parte de la atención que ofrecemos a nuestros huéspedes y socios, entendemos la protección y privacidad de sus datos como la salvaguarda de un derecho que ellos tienen. Así, para evitar que la recopilación y procesamiento de sus datos infrinjan la privacidad, todos los colaboradores se limitan a solicitar la información esencial que requieren nuestros servicios y experiencias vacacionales.

De manera adicional, asumimos un fuerte compromiso con prácticas de marketing responsable, entendidas como información objetiva e imparcial sobre las experiencias que ofrecemos y que pueda ser entendida con claridad por todos nuestros huéspedes y socios.

De esta manera, buscamos proteger los intereses legítimos tanto de proveedores como de nuestros huéspedes y socios.

Nuestros criterios de calidad en el servicio, privacidad de datos y marketing responsable están establecidos dentro de nuestros Principios de Negocio, como lineamientos rectores para el conocimiento y aplicación de todos quienes nos desempeñamos dentro de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts.

Políticas de ventas

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

Con este compromiso, contamos con Políticas de Ventas, las cual incluyen temas de relevancia en materia de apego a procedimientos, compliance, mejora en el servicio, entre otros, todo lo cual se traduce en los más altos estándares de servicio al cliente.

Salud y seguridad

En línea con la prioridad que para nosotros tienen nuestros huéspedes y socios, la protección de su salud y seguridad es de vital importancia para la empresa.

Es por ello que en nuestros puntos de atención al cliente así como en hoteles y club vacacionales asumimos un compromiso pleno con ofrecerles a quienes depositan su confianza en nosotros servicios y experiencias que sean seguros, inolvidables y respeten su integridad.

Para ello contamos con manuales, procedimientos y protocolos que son del conocimiento de todos nuestros colaboradores que tienen contacto directo con huéspedes y socios.

Confirmar con Amanda... nuevos procedimientos

Compromiso

Siendo congruentes con nuestro compromiso ambiental, en la empresa nos preocupamos por asumir un consumo de productos y recursos a un ritmo que sea coherente con el desarrollo sostenible, lo cual nos permite al mismo tiempo ofrecer servicios y experiencias con un beneficio ambiental y social a nuestros huéspedes y socios, otorgándonos esto un elemento diferenciador entre la industria.

Para redondear nuestro compromiso con los huéspedes y socios, en la empresa promovemos iniciativas de sensibilización y toma de conciencia que les permiten involucrarse de manera activa y entender los impactos que sus acciones tienen sobre el medio ambiente y la sociedad.

Entre estos esfuerzos se encuentran las jornadas bimestrales de limpieza de playas que llevamos a cabo en nuestros hoteles del corredor turístico de Cancún así como las jornadas de liberación de tortugas en las cuales los invitamos a participar y asumir un rol activo por un mundo mejor.

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

Vínculo con la comunidad

Entendiendo que el crecimiento de una empresa sólo puede darse en una comunidad con oportunidades de desarrollo, en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts nos comprometemos a encauzar esfuerzos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades, en particular de los sectores vulnerables, como niños, madres solteras, personas con discapacidad, indígenas y todos aquellos grupos que presenten algún nivel de rezago social.

El primer vínculo que nos une con las comunidades donde operamos es, precisamente, la creación de empleo, que nos permite contribuir con la reducción de la pobreza local y promover el desarrollo económico y social de la región.

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts asumimos con responsabilidad este vínculo, por lo que priorizamos la atracción y promoción de talento local, siempre con pleno respeto e igualdad de las condiciones laborales que ofrecemos en la empresa.

Además, nos comprometemos a contribuir positivamente con la creación de ingresos y riqueza local a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor así como el desarrollo de proveedores locales.

Este 2019, para el tradicional evento de La Candelaria, se ofrecieron tamales con causa de "Daunis", como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social. Los tamales están hechos por personas con Síndrome de Down de la Fundación Daunis, donde se impulsa la inclusión laboral y la vida independiente. En Royal Holiday estamos comprometidos en promover la participación activa de las comunidades en el impulso de su desarrollo.

Movimiento Vacaciones para Todos

En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts estamos convencidos que las vacaciones son un derecho de todos y por ello diseñamos el Movimiento para ofrecer a sectores vulnerables las primeras vacaciones de su vida.

El Movimiento Vacaciones para Todos surgió con el objetivo de fortalecer nuestros esfuerzos en favor de las comunidades donde operamos y encauzar inversión social en favor de niños, adolescentes, adultos y adultos mayores que viven en condiciones vulnerables, todo esto en línea con nuestro negocio.

Para muchos mexicanos, la situación económica que enfrentan les impide disfrutar la experiencia enriquecedora de unas vacaciones. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Gasto Turístico en los Hogares (Sector, 2013), 40% de las familias mexicanas no salen de vacaciones a pesar de que el turismo es considerado un “derecho de todos” por Naciones Unidas y el descanso y esparcimiento están catalogados como derechos humanos universales.

Los niños y grupos vulnerables como madres solteras, adultos mayores y personas con discapacidad, son los principales afectados por la falta de descanso y esparcimiento a través de las vacaciones, lo cual afecta su calidad de vida, desarrollo y bienestar.





La falta de descanso y tiempo libre, citan estudios y especialistas¹, puede ocasionar daños a la salud y al bienestar físico y psicológico de las personas, por lo que las vacaciones son esenciales para el desarrollo integral, en particular de los menores de edad.

Para cumplir este objetivo de inversión social, contamos con el apoyo de instituciones aliadas, como Colonias de Vacaciones, Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC), Casa de la Amistad, Fundación de Cáncer de Mama (Fucam), Fundación Reinserta, Fundación Cinépolis, Fundación ADO, XCARET, Volaris, Viva Aerobús, Autotransportes Fleca Roja, entre otras, con las cuales podemos multiplicar nuestro impacto a través del acompañamiento y experiencias compartidas.

Durante 2019, nuestro Movimiento Vacaciones para Todos, continuó fortaleciéndose beneficiando a **2,825** personas al compartirles la experiencia de las vacaciones. Con esto, sumamos **6,953 beneficiados** en los primeros años de nuestra iniciativa, superando un 15% la meta de 6,000 personas impactadas entre 2015 y 2019.

Beneficiados 2019	
Niños de barrios urbanos marginados	1380
Niños y jóvenes con discapacidad	120
Mujeres sobrevivientes de cáncer	78
Niños que nacieron y viven en la cárcel	47
Personas de zonas turísticas marginadas	466
Niños con discapacidad auditiva	63
Personas de zonas urbanas marginadas	385
Jóvenes ejemplares de escasos recursos	38
Niños sobrevivientes de cáncer	75
Adultos mayores que recobraron la vista	35
Niños y papás pepenadores	138
TOTAL	2,825

Durante el periodo que se reporta, el Movimiento también permitió que:

- mujeres sobrevivientes del cáncer disfrutaran unas vacaciones con sol, arena y mar
- personas que padecían ceguera y recuperaron la vista por cirugía de catarata vieran el mar y disfrutaran unas vacaciones en la playa

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

- niños y niñas de zonas urbanas marginadas vivieron un campamento en contacto con la naturaleza que les permitió desarrollar su pensamiento creativo y autoconocimiento
- niños en contacto con el sistema penitenciario conocieron el mar en un ambiente sano donde pudieron divertirse
- familias de pepenadores vacacionaron en un campamento donde reforzaron sus vínculos afectivos y disfrutaron de actividades en contacto con la naturaleza
- niñas y niños sobrevivientes de cáncer vivieron sus primeras vacaciones y disfrutaron del mar
- familias de zonas urbanas y turísticas marginadas vivieron experiencias vacacionales inolvidables en campamentos y Day tours, personas con discapacidad gozaron de una semana de vacaciones en total independencia de sus padres, niños con discapacidad auditiva tuvieron un campamento diseñado especialmente para su diversión, así como jóvenes estudiantes ejemplares vivieron una expedición de liderazgo en la selva, donde disfrutaron de la naturaleza

Debido a sus grandes logros, nuestro Movimiento Vacaciones para Todos ha obtenido el premio la Palmera de Oro de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur), como la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial. También ha obtenido el reconocimiento como “Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial 2017” otorgado por el Centro Mexicano de la Filantropía CEMEFI.

Creemos que esta labor no sólo enriquece las vidas de los beneficiados, sino que también tiene el poder de influenciar positivamente a las personas con las que ellos viven y conviven de manera cotidiana.

Con todo esto, además, buscamos trabajar con nuestros aliados para contribuir a la formación integral de los niños, a través de las actividades que se desarrollan durante las vacaciones. De esta manera podremos propiciar su salud física y mental, crear y reforzar hábitos y valores como el trabajo en equipo y el respeto y amor por ellos mismos así como fomentar su creatividad, su alegría de vivir y el deseo de descubrir cosas nuevas.

La Fundación Royal Holiday y al Movimiento Vacaciones para Todos estuvieron presentes en salas de cine de todo el país, gracias a la alianza que **Fundación Royal Holiday** realizó con **Fundación Cinépolis**. La causa del Movimiento se proyectó a nivel nacional con un cineminuto antes del inicio de todas las películas de Cinépolis por todo México y fue visto por más de 4.2 millones de personas. Se trata de un video que muestra la experiencia del viaje a Cozumel de personas que recobraron la vista, vieron por primera vez el mar y vivieron una experiencia vacacional única que les cambió la vida para siempre en el hotel Grand Park Royal Cozumel.



Asimismo, en los hoteles Park Royal Hotels & Resorts del Caribe, Acapulco, Ixtapa y Puerto Vallarta se llevó a cabo en verano e invierno una campaña de marketing social llamada “Multiplicando Sonrisas” con la finalidad de concientizar a los huéspedes sobre las importancia de hacer aportaciones a la Fundación Royal Holiday.



Apoyos a causas sociales

Como parte de nuestro compromiso social, también apoyamos a la comunidad a través del impulso a proveedores locales de Quintana Roo, quienes elaboran artículos de higiene y belleza como shampoos, jabones de tocador y loción humectante con base de miel de abeja. Estos productos los adquirimos y distribuimos como amenidades en los hoteles Park Royal Hotels & Resorts.

Entre otras acciones de responsabilidad social en años previos, Park Royal Acapulco ha donado 10 camas matrimoniales con colchón a los niños del Hogar Infantil Marsh, beneficiando a 70 niños de 6 a 16 años, así como colchones a la asociación Grupo de Amigos con VIH. Este hotel nos sigue dando ejemplo de compromiso social, ya que durante 2018 también contribuyó con mobiliario a la Casa Hogar del Niño de Acapulco.

En el marco de la caravana de migrantes centroamericanos que atravesaron nuestro país, invitamos a nuestros colaboradores a participar en una colecta de playeras, pantalones, tenis y zapatos para niños y adultos, todo lo cual se envió a la Facultad de Ingeniería de la UNAM, en Ciudad Universitaria.

En República Dominicana socios de Royal Holiday en Punta Cana realizaron labor social con una comunidad marginada, recolectaron donativos de ropa y juguetes, para ser entregadas durante sus vacaciones a comunidades marginadas donde tenemos una alianza comercial en el hotel Bávaro Princess, Punta Cana en República Dominicana. Se realizó el enlace con la iglesia católica del lugar para esta actividad, y así fue como se entregó ropa y juguetes a los niños de la **zona marginada de Hoyo de Friusa en Punta Cana**, llevando alegría a esta comunidad y haciendo felices a muchos niños.



Adicionalmente con Fundación Balón por Valor, iniciativa de Royal Holiday, se busca generar un espacio de desarrollo y convivencia en la comunidad La Gavia, población con alto grado de marginación y rezago social, ubicada en el municipio Almoloya de Juárez, Estado de México.

Este esfuerzo beneficia a la localidad a través de un centro deportivo que permite generar puntos de encuentro para el deporte, la educación y la salud de los habitantes de la comunidad.

De la mano de la Fundación Convivimos Deportivamente (Fucodep) y del Consejo de Deportes de Barcelona, Fundación Balón por Valor ha implementado programas para el fortalecimiento de los valores y llevado a cabo entrenamientos de fútbol diarios (170-190 niños semanalmente), talleres educativos, chequeos médicos y pláticas de concientización y cuidados de la salud junto con organizaciones hermanas, como Fundación Royal Holiday, Excelencia Educativa, Fundación MVS, Fundación Dish, Fundación CMR, Fundación de Cáncer de Mama, entre otras.

Fundación Balón por Valor ha permitido consolidar la cohesión social fomentando la integración y el empoderamiento de la comunidad a través del deporte y otras actividades de fortalecimiento de valores y herramientas para la vida, en beneficio de niñas, niños, jóvenes e incluso sus mamás y papás. Aunado a las actividades deportivas y formativas, también se ofrecen talleres educativos, chequeos médicos, jornadas de salud y otras actividades a lo largo de año, de la mano de organizaciones hermanas, como Fundación Royal Holiday, Excelencia Educativa, Fundación MVS, Fundación Dish, Fundación CMR, Fundación de Cáncer de Mama, entre otras.

La Fundación Balón por Valor trabaja de manera coordinada con Fundación Convivimos Deportivamente (Fucodep) y el Consejo de Deportes de Barcelona, del que retoma el modelo de implementación, desarrollo y evaluación ISOOK, sustentado en la teoría del desarrollo positivo y la resiliencia. Gracias a esta labor se ha logrado impactar positivamente en la vida de alrededor de 500 habitantes de la localidad cada año, quienes

se suman a los torneos deportivos, además de los beneficiados con los talleres de formación de padres y jornadas de salud.



Premios y participación sectorial

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

Durante 2019, Royal Holiday obtuvo por cuarto año consecutivo y Park Royal Hotels & Resorts por segundo año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) a las empresas que cumplen en materia de ética empresarial, medio ambiente, calidad de vida en la empresa y vínculo con la comunidad.



Asimismo, Royal Holiday obtuvo una Mención Especial en la categoría Ética Empresarial del Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2019, entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) por su iniciativa Fundación Balón por Valor, la cual promueve el desarrollo comunitario en la comunidad de La Gavia en Almoloya de Juárez, Edo. Méx.

En abril, se llevó a cabo la Convención más importante de nuestra industria organizada por la American Resort Development Association, ARDA 2019. Este año la Convención tuvo lugar en la divertida Ciudad de Orlando en el Estado de Florida, Estados Unidos, al interior del espectacular Hotel Hilton Orlando.

Las sesiones comenzaron el lunes 8 con una agenda que incluyó temas de operaciones, marketing y ventas. La conferencia principal estuvo a cargo de David Nour, experto internacional de crecimiento estratégico.

Como ya es una tradición, Resort Condominiums International, RCI, organizó para los asistentes un cocktail de bienvenida en el que como cada año logró sorprender a los invitados con un Show de Música en Vivo y el mejor ambiente en el que colegas de la industria compartieron momentos para recordar.

La convención incluyó temas relevantes de la industria, tal y como:

- Cómo provocar mayor engagement con los huéspedes y socios
- Retos de la tecnología en la industria
- Retos con los Millennials

Los CEO's de las empresas más grandes de la industria compartieron en un panel su visión de las oportunidades y retos.

Este año, Royal Holiday fue la única empresa mexicana que resultó finalista en estos premios, compitiendo con empresas de la talla de Hilton Grand Vacations, Marriot Worldwide Vacations, Disney Vacation Club, Diamond Resorts y Holiday Inn Vacations.



En mayo se llevó a cabo la XXXIII Convención de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, AMDETUR. La Convención se realizó en la Ciudad de Mazatlán, Sinaloa, en el emblemático Mazatlán Convention Center.

Durante la Convención, Royal Holiday tuvo un papel clave comenzando con la participación de Pablo González Carbonell, Presidente de Grupo Royal Holiday, en el panel “Liderazgo Turístico-Retos y Oportunidades”, quien acompañado de Pablo Azcárraga, Presidente del Consejo de Grupo Posadas y Ernesto Coppel, Presidente de Grupo Pueblo Bonito, compartieron parte de su visión en la industria en estos tiempos en el que el turismo juega un papel clave en la economía mexicana.

Ese mismo día, el Sub Secretario de Calidad y Regulación de la Secretaria de Turismo, Humberto Hernández Haddad, entregó premios a los mejores vendedores de la industria a lo largo del país, entre los cuales destacaron:

De Royal Holiday Acapulco Daniel Eduardo García Gutiérrez, Top Promotor y Víctor Israel Vargas Yepes, Top Liner

De Royal Holiday Ixtapa: Manuel Alejandro Hernández Valderrama

Ese mismo día en la noche, tuvieron lugar los Premios Palmera de Oro, que reconocen algunas de las mejores prácticas en la industria y esta vez Royal Holiday resultó ganador de: La Palmera de Oro 2019 para el Mejor Welcome Kit.



Y nuestro hotel Grand Park Royal Cancún fue designado nuevamente con el Three Diamond Award 2019 por la American Automobile Association. Este distintivo se entrega a hoteles y restaurantes de Estados Unidos, Canadá, México y El Caribe que garantizan altos estándares de lujo, calidad y servicio.

Grand Park Royal Cancún fue galardonado por Apple Leisure Group (ALG), con el reconocimiento a una Calidad Excepcional. El evento se realiza anualmente en la Ciudad de Chicago con una cena de gala y un Trade Show con los “Top Sellers” que venden las tres marcas de ALG y donde tenemos la oportunidad de mostrar y promocionar nuestras propiedades ante este mercado tan importante de la costa este de USA.

Participan hoteles de Hawái, República Dominicana, Jamaica, Costa Rica y México, hemos venido participando desde hace 8 años de manera ininterrumpida.



Además, la revista Expansión, que cada año lanza la edición de las 500 empresas más importantes de México, ubicó de nueva cuenta a Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts entre las empresas más importantes de la industria, consiguiendo subir del 6o lugar (2017) al 5o lugar este 2019, entre las empresas de la industria de la Hotelería y el Turismo.

Nuestra división de Hotelería Park Royal Hotels & Resorts ha obtenido y refrendado el Distintivo H, que es un reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas que cumplen los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F-605 NORMEX 2015, actualmente está en proceso la actualización hacia la versión 2018.

El programa “H” es 100% preventivo, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; contempla un programa de capacitación a 80% del personal operativo y a 100% del personal de mandos medios y altos, esta capacitación es a través de la coordinación de calidad de Park Royal Hotels & Resorts en conjunto con un consultor registrado con perfil en el área químico-médico-biológica y los conocimientos que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia.

Delta Vacations, proveedor oficial de Delta Air Lines, entregó a **Grand Park Royal Cozumel**, el reconocimiento **Quality Assurance Award**, por su excelente calidad y servicio al huésped.

En años previos, algunos de nuestros hoteles han recibido el reconocimiento Gold Crown, que otorga Resort Condominiums International (RCI). Esta distinción se entrega por ofrecer experiencias vacacionales de primer nivel con elevados estándares de calidad en el servicio. Para recibir este reconocimiento, los hoteles deben cumplir con exigentes requerimientos en materia de instalaciones, hospitalidad y experiencia de los socios, los cuales se miden con comentarios realizados directamente a RCI.

RCI entrega Gold Crown 2019 a Grand Park Royal Luxury Resort Cancún y reconoce a Top Sellers Royal Holiday y el premio **Alpha 2018** de la **Sala de Ventas de Grand Park Royal Luxury Resort Cancún**. El premio Top Seller fue para **Michael Mcpherson**, el premio Alpha para **Rubén Darío Castillo Urgell**.



Resort Condominium International **RCI**, entregó el distintivo **Hospitality 2019** a **Park Royal Huatulco** por su altos estándares de servicio. Entregó también los reconocimientos al Mejor Cerrador a Zaira Sánchez Guzmán y Mejor Promotor a Ricardo Morua Morales.



Durante 2019, Park Royal Ixtapa mantuvo por 10o año consecutivo el reconocimiento Gold Crown de RCI. siendo el único hotel de la Cadena en recibirlo por **10 años consecutivos**, de más de 4,000 hoteles afiliados a RCI, tan sólo el 1% ha recibido este reconocimiento en ese lapso. **El hotel Park Royal Ixtapa** se mantiene el impecable día con día, y todo el equipo que trabaja en él mantiene una excelente actitud de servicio, siempre preocupados por la capacitación y formación de ese gran equipo.

Asimismo, RCI otorgó a Royal Holiday Vacation Club en sus oficinas de México el reconocimiento RCI President's Club, que se otorga a los desarrollos afiliados a RCI que presentan el máximo desempeño y altos estándares de calidad, ofreciendo experiencias vacacionales extraordinarias y por lograr mantenerse a la vanguardia dentro del sector. En el marco de esta entrega, se premio también al **Mejor Closer, José Francisco Hernández Camacho** y al **Mejor Promotor In House, Manuel Alejandro Hernández Valderrama**.



RCI reconoció al Hotel **Park Royal Acapulco** con el distintivo **Silver Crown**, por experiencias vacacionales de alto nivel y altos estándares de calidad de servicio. Se entregaron también los reconocimientos Top Seller a Javier López Rodríguez y Top Alpha a Daniel Eduardo García Gutiérrez.



RCI reconoció igualmente este año al hotel **Park Royal Los Tules** y a **Park Royal Cancún** con el **Gold Crown** y **Excellence in Service**, debido a sus elevados estándares de calidad y servicio.



Así mismo, RCI entregó el reconocimiento al Top Seller de Royal Holiday en Park Royal Cancún a Leonardo Pereira y el premio Alpha a Omar Lozano.



RCI reconocen a Top Sellers de Riviera Maya, se entregaron los reconocimientos por parte de RCI a **Herman Wolfskill Reynoso** mejor **Top Seller** y reconocimiento **Alpha** a **Kunle Nanie Gimba** de la Sala de Ventas de Royal Holiday en Riviera Maya.



Park Royal Hotels & Resorts logra Certificado de Excelencia TripAdvisor en 4 de sus hoteles, esta distinción se otorga a determinados hoteles que demuestran constantemente un compromiso de excelencia en la hospitalidad. Para determinar que hoteles pueden alcanzar estos niveles de excelencia, **TripAdvisor** utiliza un algoritmo que tiene en cuenta la cantidad, la calidad y la actualidad de las opiniones y comentarios que envían los viajeros de **TripAdvisor** en un periodo de 12 meses, al igual que la antigüedad del negocio y su clasificación en el Índice de popularidad en el sitio. Los hoteles que recibieron este certificado son Grand Park Royal Luxury Cancún, Park Royal Club Cala, Park Royal Buenos Aires y Park Royal Miami.

Asimismo, nuestros 5 hoteles de Cancún, Cozumel, Ixtapa y Acapulco fueron reconocidos como mejor práctica por la implementación para conocer y mejorar la experiencia de sus huéspedes y con ello mejorar el servicio, reconocimiento de ReviewPro.

En septiembre se realizó el Seminario Vacations Ownership Symposium (VOS), organizado por RCI en Bogotá, Colombia donde participaron líderes clave de la Industria Turística de diferentes países de América cuyo fin era identificar oportunidades de negocio bajo el enfoque del fortalecimiento del Turismo. En dicho evento, Royal Holiday estuvo presente a través de nuestra Directora General Rosario Rodríguez Rojo, quien participó de manera exitosa en el panel “La importancia de una Alianza Estratégica” junto a Juan Carlos Galindo, Presidente de OxoHotel, Luis Rolando Van Grieken, Director General de Sun Sol Vacations Club y Eduardo Meneses, Socio Propietario de Comercializadora Di Viaggio.



Para fortalecer todos estos esfuerzos ratificamos este 2019 nuestra adhesión al Pacto Mundial, la red de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial impulsada por Naciones Unidas.

Atendiendo este compromiso es que presentamos este Informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP), con nuestros esfuerzos en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente, anticorrupción y ética empresarial, correspondientes a este 2019.

Principios del Pacto Mundial

En seguimiento a nuestro compromiso establecido en diciembre de 2015 con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, atendemos y reportamos nuestro actuar en torno a los 10 principios que establece la red, alineados en cuatro ejes temáticos como se enlista a continuación:

Derechos humanos

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2. No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

Estándares laborales

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:

Principio 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

Se sostienen en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992:

Principio 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción:

Principio 10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.