



INFORME 2020 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts

CONTENIDO

Nuestra empresa	3
Misión	4
Valores	4
Mensaje del Presidente	4
Principios de actuación	5
Asuntos de Responsabilidad Social	6
Grupos de interés	6
Materialidad	7
1. Calidad de vida	8
Royal Connect	10
Programas de Formación y Desarrollo	13
Salud y seguridad	16
Atención a la Norma 035	24
Integración y festividades	24
2. Medio ambiente	30
Certificación Rainforest Alliance	31
Compostaje	32
Creación de hortaliza propia	32
Protección de flora y fauna	33
Limpieza de playas	33
Liberación de tortugas	35
Inversión eco-eficiente	38

3. Ética empresarial	40
Principios de Negocio	43
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial	44
4. Huéspedes y socios	45
Centros de Atención	45
Derechos de huéspedes y socios	47
Políticas de ventas	48
Salud y seguridad	49
Compromiso	53
5. Vínculo con la comunidad	54
Movimiento Vacaciones para Todos	54
Apoyo a causas sociales	58
Premios y participación sectorial	61
Principios del Pacto Mundial	65
Derechos humanos	65
Estándares laborales	65
Medio ambiente	65
Anticorrupción	65

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 más de 2,700 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 más de 200 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 38 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 nuestros esfuerzos 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 DEL PRESIDENTE

Este 2020 fue un año de retos sin precedentes por la pandemia del Covid-19 y su impacto en la salud en todo el mundo. Ante la enorme crisis que se nos presentó, comenzamos por cuidar lo más valioso, nuestra gente, su salud y su trabajo. Es por eso que hicimos nuestro mayor esfuerzo para mantener nuestra planta productiva y física en condiciones para salir adelante lo más pronto posible.

A través de todas las áreas del grupo, cumplimos con todos los protocolos y recomendaciones internacionales de higiene y prevención en todos nuestros centros de trabajo. Nos vimos obligados a suspender temporalmente por varios meses la operación de nuestros 14 hoteles de la cadena Park Royal Hotels & Resorts. Esto con llevó al cierre físico de nuestras salas de venta, mismos que abrieron de nuevo en cuanto regresamos a operar los hoteles de forma regular en el mes de julio con capacidad limitada.

En el pasado, nos tocó vivir la crisis inmobiliaria de 1982, el huracán Gilberto de 1988, la crisis económica de 1994, la tragedia que te vas tú a nuestros hoteles del Caribe con el huracán Wilma en 2005, la enorme crisis mundial económica de 2008 y la pandemia de 2009. Todas estas crisis pusieron a prueba nuestro compromiso y de cada una de ellas salimos más fuertes y unidos gracias a nuestra resiliencia.

Durante esta pandemia y periodo de confinamiento, logramos aprovechar el tiempo para trabajar en casa, prepararnos, reorganizarnos, capacitarnos y buscar soluciones para rescatar el tiempo que ha tomado la crisis.

En nuestro grupo vemos la crisis como una verdadera oportunidad para crecer, para aprender, para reflexionar y reinventarnos.

Este 2020, es único y memorable en muchos sentidos. Por el enorme aprendizaje para todos y porque ha permitido sacar lo mejor de nuestra gente, su fuerza interior y su talento. Aún la historia se sigue contando y estamos seguros que saldremos adelante como siempre.

Estos duros momentos no hacen más que ratificar nuestra enorme convicción de seguir por el rumbo de la excelencia, el crecimiento y de la responsabilidad social. Los invito a leer este reporte sobre el extraordinario esfuerzo y desempeño que realizamos juntos en Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts para hacer mejor a nuestra empresa cada día y llevarla hacia un desarrollo sustentable a pesar de la adversidad de estos tiempos.

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, 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.

En la empresa 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. 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.

Asuntos de Responsabilidad Social

Para determinar los asuntos de responsabilidad social que integran nuestro Proyecto de RSE tomamos como base la guía ISO 26000 por ser un marco de referencia en responsabilidad social a nivel global.

Con este marco, en Grupo Royal Holiday identificamos cinco asuntos de responsabilidad social como los más relevantes para nuestras operaciones, estos son:

1. Calidad de vida
2. Medio ambiente
3. Ética empresarial
4. Consumidores
5. Vínculo con la comunidad



Nuestros grupos de interés

En Grupo Royal Holiday entendemos que como empresa tenemos un compromiso no sólo con nuestros accionistas y colaboradores, sino que alcanza a otros grupos o audiencias que se relacionan de manera directa o indirecta con nuestras operaciones.

Con el fin de mantener operaciones sustentables, asumimos un compromiso para conocer a los actores que tienen influencia en nuestra esfera de actividad y cumplir de manera satisfactoria con las expectativas que tienen sobre nuestra empresa.

Como parte de nuestro Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hemos identificado 17 grupos de interés prioritarios, con los cuales nos comprometemos a establecer un diálogo permanente con el objetivo de conocer lo que esperan de la empresa así como de gestionar riesgos en la medida de lo posible.

Nuestros grupos de interés prioritarios son:

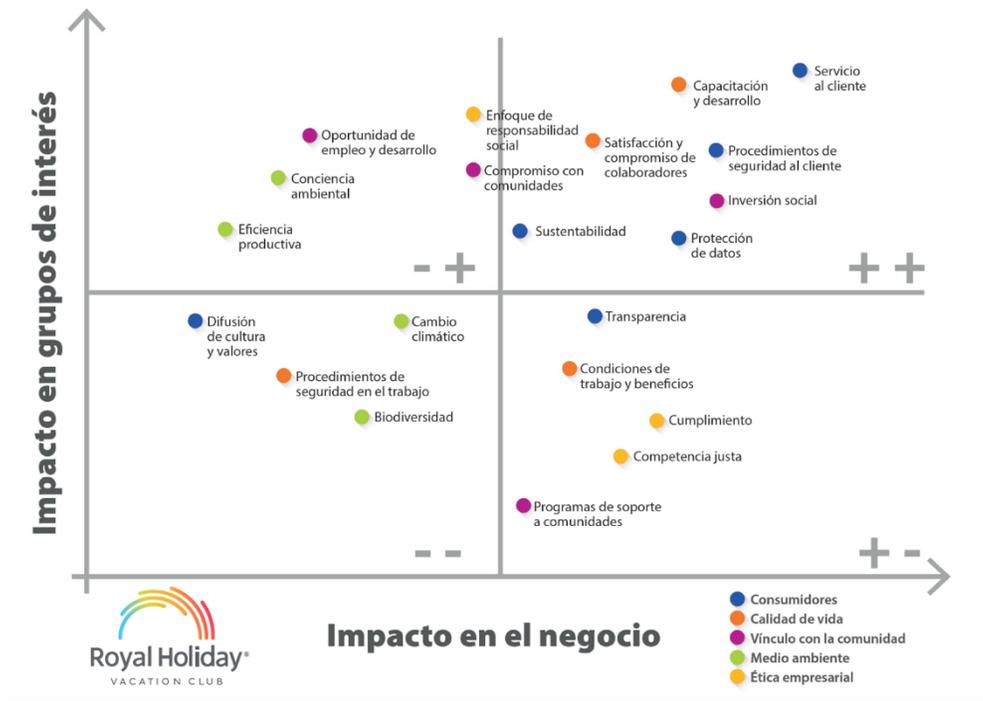
1. Huéspedes y socios
2. Agencias mayoristas y Online Travel Agencies (OTAS)
3. Prospectos de Club Vacacional y Hotelería
4. Colaboradores
5. Consejo de Administración

6. Aliados de negocio
7. Proveedores
8. Concesionarios
9. Redes sociales
10. Asociaciones e instituciones
11. Gobierno y reguladores
12. Comunidad
13. Instituciones financieras
14. Universidades
15. Prensa
16. Organizaciones no gubernamentales
17. Competencia

Materialidad

La identificación tanto de nuestros asuntos de RSE con sus respectivos programas así como de nuestros grupos de interés permitió llevar a cabo la determinación de nuestra materialidad o los temas que son más importantes de atender en nuestra operación.

Para una adecuada valoración de la materialidad, en Grupo Royal Holiday consideramos la información y expectativas percibidas de nuestros grupos de interés principales. De esta manera, se establecieron nuestros 21 programas de acción identificados como prioritarios para la empresa, identificándolos de acuerdo con el impacto que tienen tanto en nuestros grupos de interés principales como en nuestro negocio.



1. 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 2020, nuestra plantilla laboral sumaba 2,800 colaboradores, de los que 49.8% corresponde a mujeres y 50.2% a hombres.

Por los efectos de la pandemia de Covid-19, y en seguimiento a los lineamientos oficiales de Seguridad e higiene se suspendieron las operaciones de nuestras dos divisiones de negocio, el club vacacional y la división hotelera. Fue necesario suspender temporalmente la operación de nuestros 14 hoteles de abril a julio y en algunos destinos hasta septiembre y finales de octubre.

Ante la actual situación de crisis en nuestra industria ocasionada por la pandemia de Covid-19, hoy más que nunca, reafirmamos que 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 diferente orientación sexual, 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 las zonas hoteleras donde operamos y las demás oficinas del Grupo.

Programa de Seguridad para Colaboradores “Safe Staff Program” por la pandemia de Covid-19

Siguiendo nuestra promesa de brindar las mejores condiciones laborales para nuestros colaboradores, implementamos el **Safe Staff Program**. Este programa está conformado por medidas y estrictos protocolos de seguridad e higiene con apego absoluto de los Lineamientos Sanitarios oficiales, emitidos por el Gobierno Federal y Gobierno de la Ciudad de México, así como los gobiernos de los países donde tenemos operación.

Los principios rectores de este programa contemplan: **Privilegiar la salud y la vida, Solidaridad con todos y no discriminación, Economía moral y eficiencia productiva**, así como **Responsabilidad compartida** (pública, privada y social).

Nuestro **Safe Staff Program** está constituido por lineamientos y protocolos oficiales en seis áreas fundamentales en la operación de nuestra oficina para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, socios y proveedores por medio de auditorías periódicas.

Las estrategias de control del programa consideran la **Promoción y Protección de la Salud** para prevenir y controlar la propagación del Coronavirus causante de COVID-19. Se consideró como prioridad la implementación de:

- Medidas de Protección en Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Sana distancia
- Control de ingreso y egreso
- Medidas de prevención de contagios en la empresa
- Uso de Equipo de Protección Personal EPP

El inicio del programa se basó en un intenso proceso de capacitación e comunicación permanente para garantizar que todos los colaboradores conocieran a la perfección el elevado enfoque a los protocolos y procedimientos de higiene.

El programa incluyó 6 aspectos fundamentales:

1. Felices de verte de nuevo
2. Entrada segura
3. Trabaja tranquilo
4. Comparte espacios seguros
5. Comedor limpio
6. Comunicación y capacitación constante





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 2020, Royal Connect cuenta con más de 900 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. Se encuentran también contenidos complementarios para el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación, marketing, autoconocimiento, superación personal y estilo de vida saludables.

Hasta este año se sumaron 1,500 los participantes inscritos, de los que 1,182 ya están certificados. Esto representa un porcentaje de 79% 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	% certificados
2020	1,340	1,182	78.8%

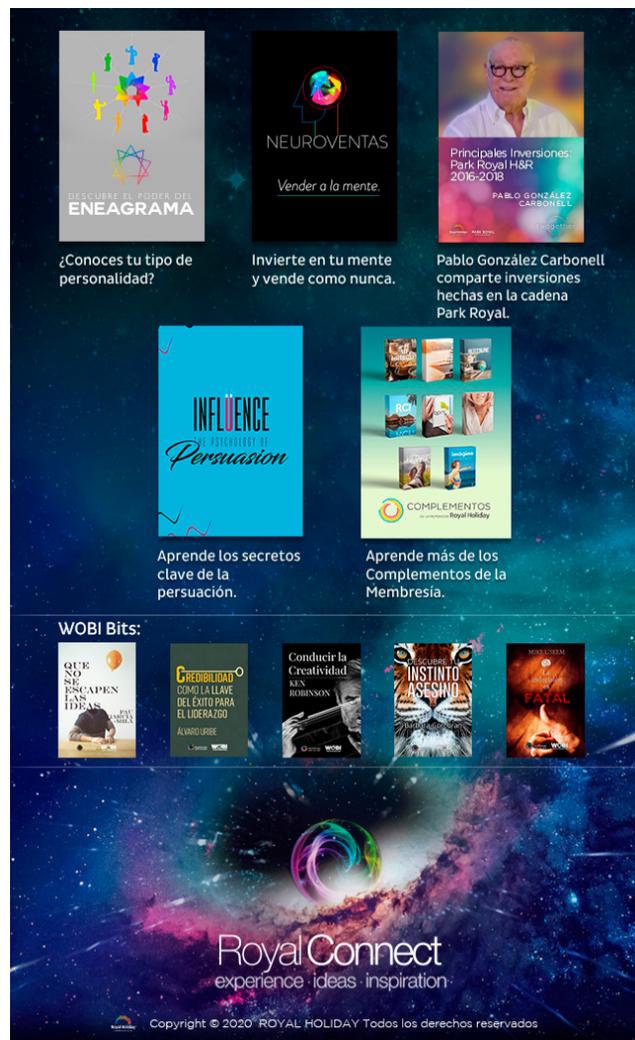


Los certificados que Royal Connect entrega a su fuerza de ventas apoyan:

- 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 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, señala que las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Este año, en continuidad a nuestra exitosa plataforma de capacitación en línea, se agregaron nuevos cursos a Royal Connect, dentro de los cuales destaca el Curso de Mindfulness que busca dar herramientas para el manejo emocional de la gente, así como contenidos previos como Eneagrama, Neuroventas y Persuasión, entre otros. De la misma manera, se relanzaron videos corporativos sobre la membresía Royal Holiday, para que durante la pandemia y el trabajo remoto, los colaboradores tuvieran la oportunidad de ver nuevamente todos los contenidos que detallan los productos y servicios que brinda nuestro club vacacional.



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 herramientas de valor que impactan positivamente a la empresa y al personal que los recibe.

Capacitación Royal Holiday

Durante este año, en Royal Holiday se realizaron 12,900 horas de capacitación a colaboradores de ventas y corporativo en modalidad presencial y virtual. Dentro de los cursos realizados se encuentran:

- 35 cursos en modalidad presencial y virtual
- 12,900 horas de capacitación impartidas
- 735 colaboradores participantes de nuestras oficinas en la Ciudad de México, áreas de Ventas, Net Center Royal Holiday y Hotelería
- Temas de cursos humanísticos y técnicos: Inducción, Idiomas inglés, Habilidades Gerenciales, Coaching Directivo, Finanzas Personales, Auditoría Forense, Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19, SCRUM Fundamental y Master, DEvOPS Essentials, DevOPS Simulations, ITIL Foundation, Escuela de Ventas, Una talla menos, Desarrollo de Videojuegos, Inteligencia Emocional, NOM-035, Cultura colaborativa, Neuroprogramación, Programa de 8 fundamentos para resurgir, Inteligencia Emocional, Programa Acelerado de Innovación digital, Protección Civil y Protocolos de Seguridad, Salud y Nutrición, entre otros.

Se llevó a cabo un curso presencial de capacitación en **Royal Holiday Huatulco**, para Gerentes y Supervisores de **Coaching Directivo Inteligente de Jefe a Líder**. También para todo el personal de las áreas de Ventas, Marketing, Personal Administrativo, Atención a Socios y Recursos Humanos el **Team Building Creciendo Juntos**, Visión e Integración Huatulco 2020. Estos cursos fueron impartidos con la finalidad de fortalecer el trabajo en equipo, el crecimiento profesional y el liderazgo de nuestros colaboradores.



App móvil Run Roy Run - herramienta de capacitación

Entendiendo el aprendizaje a través de diferentes medios, este año se desarrolló una aplicación móvil para el equipo de ventas de Royal Holiday llamada "Run Roy Run". Un video juego de tipo Endless Runner que ofrece capacitación por medio de un modelo de *gamification*. Su objetivo es capacitar a un sector de la compañía a través de un medio didáctico y lúdico que suma puntos y los establece en un ranking de acuerdo con los usuarios que participan y demuestran su conocimiento.



Cuidado y prevención de la salud colaboradores durante pandemia Covid-19

Durante la contingencia derivada del Covid-19, la prioridad del Grupo Royal Holiday fue preservar la salud y bienestar de los colaboradores en todo momento. Por ello, convencidos de la importancia del talento humano en la organización, desde finales de marzo, se habilitó la modalidad de trabajo a distancia para todos los colaboradores administrativos, preservando su salud y evitando en la medida de lo posible los contagios. En esta activación de trabajo a distancia, se habilitaron aplicaciones de paquetería office que permitieron continuar sus actividades trabajando desde casa. De la misma forma, se habilitaron accesos para otros servicios para asegurar la continuidad operativa del Call Center, garantizando la seguridad tecnológica y la preservación de todos los servicios en esta nueva modalidad de trabajo y atención a nuestros clientes.

Aviso: Acciones preventivas para evitar infecciones en vías respiratorias

Con el objetivo de incrementar las medidas preventivas en nuestras oficinas para evitar infecciones en vías respiratorias, te compartimos algunas acciones que hemos realizado:

LIMPIEZA PROFUNDA Y SANITIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO

Se desmontaron todos los equipos del sistema de aire acondicionado (más de 100 equipos) del edificio para darles limpieza profunda y deodorización con un químico 100% bio degradable que ayuda a mejorar la calidad del aire y elimina hongos y humedad.

INSTALACIÓN DE PURIFICADORES DE OZONO EN LOS BAÑOS

Elimina parásitos, virus, bacterias, hongos, mohos y más en segundos.

- El ozono acaba con el 99.9% de toda clase de patógenos en el cuerpo.
- El ozono es un desinfectante natural.
- Combate alergias producidas por factores de aire.
- Elimina organismos causantes del mal olor.

Adicional al lavado y aspirado que se da de forma frecuente, el sábado 21 se realizará un lavado profundo de alfombras con limpiadores industriales, shampos y desinfectante multiusos.

LIVE · LOVE · SHARE

Acciones para prevenir enfermedades en vías respiratorias

Lávate las manos con agua y jabón, por lo menos por 20 segundos, todas las veces que sea necesario; al llegar de la calle, después de ir al baño, antes y después de comer.

En esta temporada evita saludar de mano o beso ya que es una de las formas de propagación de cualquier virus.

Trata de mantener una distancia de al menos un metro con el resto de tus compañeros.

Limpia objetos y superficies de uso constante como teclado, mouse o teléfonos.

Evita compartir alimentos, vasos y cubiertos.

Cuando toses o estornudes hazlo en la parte interior de tu codo o en un pañuelo y lávate las manos.

Evita tocar tus ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.

No te auto medicar.

Evita contacto cercano con personas con síntomas de resfriado o gripe.

Si te sientes enfermo acude a tu médico y si te lo recomienda quédate en casa.

Evita en la medida de lo posible lugares muy concurridos o aglomeraciones.

Cuida los cambios bruscos de temperatura y cubre pecho y garganta al salir de la oficina.

LIVE · LOVE · SHARE

Aviso: Herramienta para trabajar con archivos en la nube.

Si requieres hacer **Home Office** cuentas con una herramienta llamada **ONE DRIVE** en donde **podrás almacenar tus archivos y verlos en línea.**

- 1 Dirígete a: www.office.com
- 2 Da clic en: [Iniciar Sesión](#)
- 3 Coloca tu **cuenta de e-mail** de la empresa usuario@royal-holiday.com
- 4 Ingresa tu **contraseña** [Confirmar](#)
- 5 Dirígete al icono de **One Drive**

Comienza a utilizarlo **para almacenar tus archivos** que quieres ver **en línea**, sólo arrastra los archivos al puerto **One Drive** y listo.

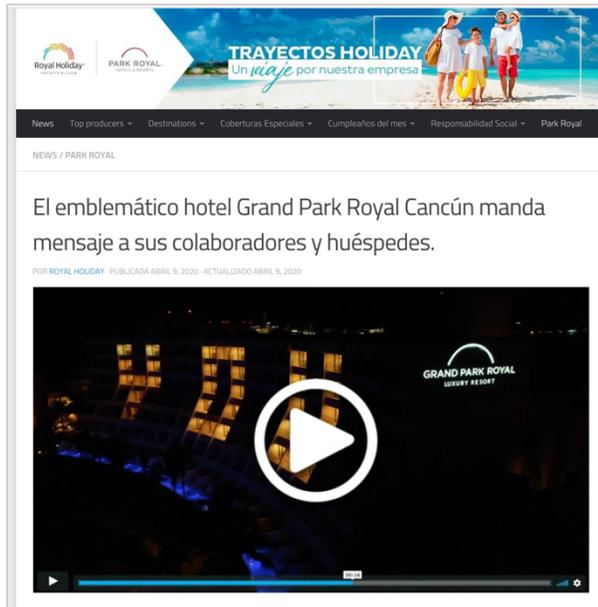
¡Podrás trabajar con tu información desde cualquier lugar!

Si tienes alguna duda contacta a la mesa de ayuda de TI. Extensión: 4015 o al correo: ayuda@royal-holiday.com

[Video Tutorial](#)

Comunicación Interna RECURSOS HUMANOS

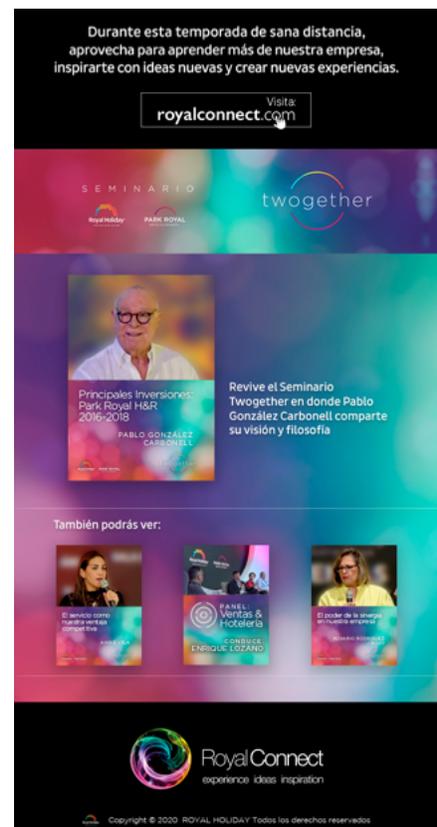
LIVE · LOVE · SHARE



Respecto al beneficio de Seguro de Gastos Médicos Mayores brindado a los colaboradores administrativos, se integró la cobertura de Covid-19. De igual forma, se realizó una alianza con médicos particulares para asistir a consultas a un costo preferencial por ser colaborador del Grupo.

En cuanto a comunicación interna se realizaron comunicados periódicos de la Presidencia y de la Dirección General para mantener informados a todos los colaboradores sobre la situación de la empresa, las fechas de reapertura de hoteles, salas de venta y regreso a Oficinas México.

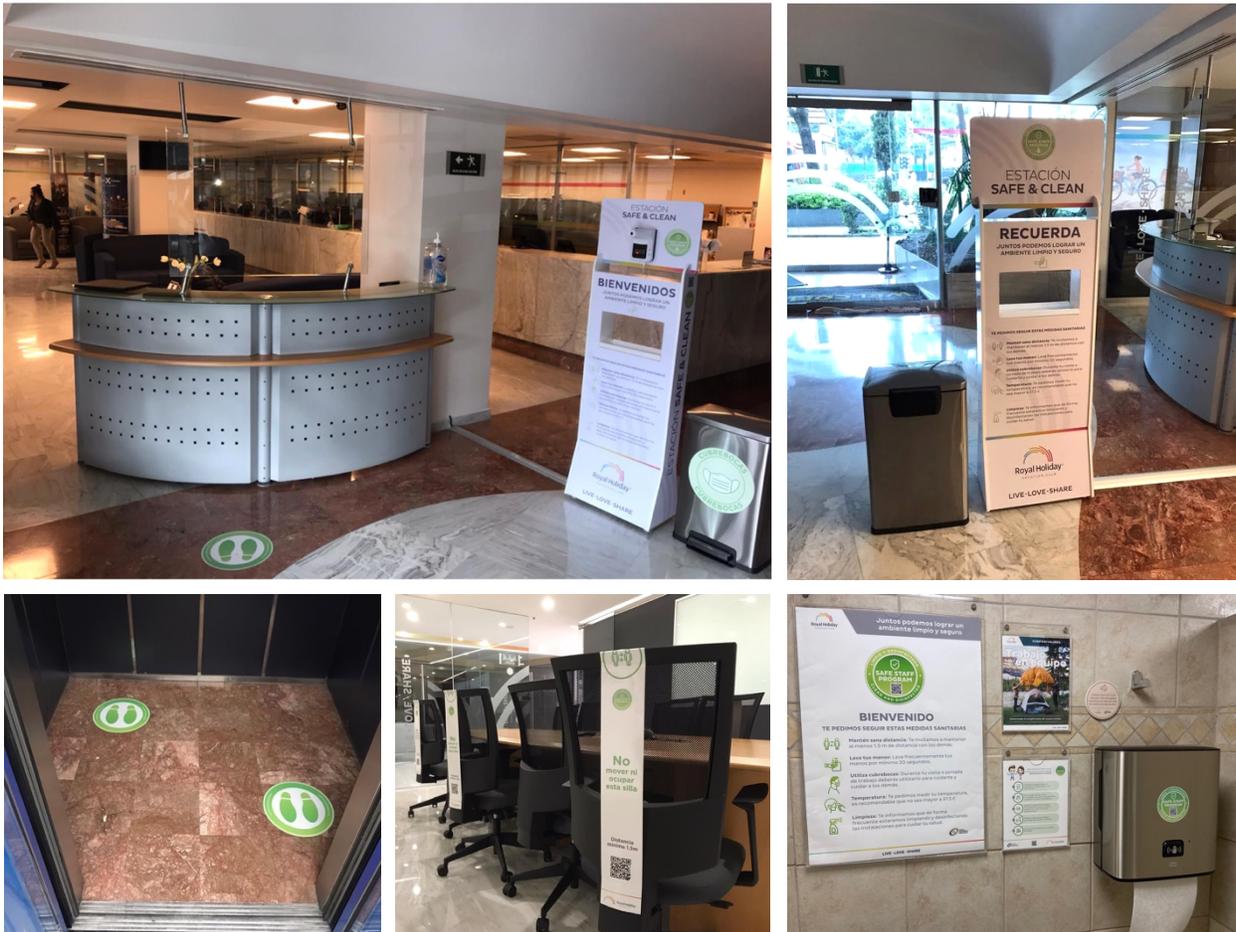
De igual forma, se enviaron constantemente comunicados de prevención para preservar la salud de los colaboradores donde se abordaron consejos prácticos, medidas de seguridad en casa, consejos para realizar un trabajo en casa efectivo, entre otros. Igualmente se realizaron diferentes dinámicas de integración de forma remota para mantener conectados a los colaboradores con la empresa y con sus jefes y demás compañeros.



Programa Safe Staff Program y medidas preventivas Covid-19 en oficinas México

Con la intención de brindar la mayor seguridad a los colaboradores, se realizaron diversas acciones para organizar un retorno seguro a las oficinas. Primero, de acuerdo a los lineamientos oficiales, se hicieron diagnósticos donde se identificó la población vulnerable de nuestros colaboradores y se actualizaron los datos personales como: contactos de emergencias, tipos de sangre, padecimientos anteriores y condición de salud actual. También, se hizo la identificación de colaboradores con hijos menores que su cuidado dependiera totalmente de ellos, así como de adultos mayores a su cargo. Con este diagnóstico, se realizó un modelo de regreso a las oficinas donde el 30% de la población que asistiera de manera presencial sería la población con menor riesgo de contagio, propagación y complicación de la enfermedad en caso de contraer el virus.

La segunda fase fue realizar las adecuaciones a las instalaciones donde privilegió la ventilación natural, se instaló señalética en todas las oficinas indicando la sana distancia, puntos de desinfección, puntos de espera, entre otros; se instalaron filtros sanitario, dispensadores de gel, tapetes desinfectantes, barreras protectoras y reforzamiento de limpieza en todas las instalaciones.



Capacitación Programa de Retorno Seguro a Oficinas (Safe Staff Program)

Teniendo como prioridad la salud y bienestar de los colaboradores y socios, se llevaron a cabo cursos a distancia para asegurar el retorno seguro al trabajo ante el Covid-19. El primero de ellos fue en junio del 2020, donde todos los colaboradores de Salas de Ventas, Call Center, Oficinas México y Oficinas en general del grupo, acreditaron el curso del IMSS “Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante el Covid-19”. En este curso se abordaron temas de la enfermedad en general, métodos de transmisión y medidas de prevención.



A finales de 2020, se publicó un curso on-line específicamente para Oficinas México el cual detalla las nuevas medidas de seguridad y prevención que se tomaron, así como los cambios y adecuaciones que se realizaron a políticas y procesos en cada área y zonas comunes. Este curso fue un requisito para el regreso a las oficinas garantizando que todos los colaboradores tuvieran el conocimiento adecuado de las nuevas normas para prevenir en mayor medida la propagación del Covid-19.

Reconocimiento a colaboradores

En Grupo Royal Holiday, creemos que uno de los valores organizacionales más importantes es reconocer a nuestros colaboradores. Por lo que se realizaron diversos programas de reconocimiento que, en el marco de la pandemia, fueron claves para mantener la unidad y motivación con nuestros colaboradores.



Algunos de los reconocimientos incluyeron un video del comité ejecutivo de Park Royal Hotels & Resorts a todos los colaboradores que conformaron parte de las brigadas para resguardar los hoteles, darles mantenimiento y limpieza viviendo ahí durante meses completos. Sin su apoyo, compromiso y entrega la reapertura de los hoteles no habría sido posible.

Capacitación Park Royal Hotels & Resorts

En la cadena hotelera Park Royal Hotels & Resorts se impartieron 47,646 horas de capacitación a lo largo del 2020. Estos cursos fueron referentes a temas de Protección Civil, Seguridad e Higiene, Calidad de Vida, Servicio al Cliente, Medio Ambiente, Ventas, Normativas STPS y Certificaciones Internacionales y Nacionales.

Al inicio del 2020, se realizó en **Grand Park Royal Cancún** la conferencia “Innovación”, para los comités operativos y ejecutivos de **Grand Park Royal Cancún, Grand Park Royal Cozumel y Park Royal Golden Cancún**, con el objetivo de que este año iniciara con una visión renovada de los colaboradores. La conferencia fue tuvo como objetivo desarrollar nuevas habilidades y herramientas para trabajar y alcanzar metas y objetivos de negocios.

Dentro de los cursos más relevantes del año se encuentran las actualizaciones de Protección Civil para brindar la mejor atención a colaboradores y huéspedes en caso de algún imprevisto, las actualizaciones de prácticas de higiene y uso de productos químicos para mantener los estándares de calidad de excelencia con los que cuenta la cadena, cursos para los colaboradores donde se procura un estado de bienestar emocional y de seguridad ante la contingencia del COVID-19, cursos ambientales como separación de basura, residuos sólidos urbanos y cuidado y manejo de anidación de tortugas. Asimismo, se impartieron cursos relacionados a las normas de la STPS y las certificaciones internacionales que se obtuvieron donde incluimos las nuevas medidas y estándares de prevención e higiene para evitar la propagación del virus Covid-19 y la respuesta ante casos identificados dentro de las instalaciones.

Capacitación Programa de Huésped Seguro “*Safe Guest Program*”

Después de la contingencia sanitaria y días previos a la reapertura de los hoteles, se realizaron diversas capacitaciones presenciales con todos los colaboradores para conocer las nuevas medidas de seguridad, prevención e higiene que se llevarían a cabo en los hoteles para dar servicio en la nueva normalidad. Dentro de las capacitaciones, se indicaron cuales serían los nuevos procesos y protocolos por área, los filtros sanitarios necesarios para colaboradores y huéspedes, así como el correcto uso del equipo personal que es obligatorio para todos los colaboradores. Gracias a este gran esfuerzo, prevenimos contagios dentro de nuestros colaboradores y garantizamos la seguridad para todos los que somos parte del Grupo Royal Holiday.

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2020
GRUPO ROYAL HOLIDAY





Coaches 30 D: Programa Inducción y acompañamiento al puesto Park Royal

Se creó el programa Coaches 30 D con la finalidad de fortalecer el conocimiento de los colaboradores de nuevo ingreso en Park Royal a través un acompañamiento de 30 días que permite que adquieran conocimientos de sus actividades y funciones, el trabajo colaborativo con el que se maneja el hotel, así como la calidad y cultura en el servicio de la cadena.



Capacitación de Responsabilidad Social Empresarial a gerentes de Recursos Humanos y Calidad Park Royal Hotels & Resorts

Se impartió un webinar sobre "La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial" para los gerentes de Recursos Humanos y equipo de Calidad de nuestros hoteles Park Royal. El webinar fue impartido por la agencia especializada en Responsabilidad Social Expok. Durante este programa se habló de la importancia de nuestra participación en los programas y asuntos principales: Medio Ambiente, Calidad de Vida, Consumidores, Vínculo con la Comunidad y Ética Empresarial.



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 2020 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.

Capacitación Protección Civil

Dentro del programa de capacitación sobre temas de seguridad e higiene en el trabajo, todas las áreas operativas de Grand Park Royal Cancún participaron en la Capacitación de Combate al Fuego, impartido por el H. Cuerpo de Bomberos del Municipio de Benito Juárez en el Estado de Quintana Roo, cumpliendo así con la normativa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y de Protección Civil.



Bienestar

Durante el 2020, todos nuestros colaboradores se enfrentaron a cambios importantes en el ámbito laboral, emocional y de salud. Fue un año lleno de retos, incertidumbre y de constantes cambios donde nos tuvimos que adaptar de una manera rápida y resiliente en nuestras vidas personales y laborales.

mindfulness
EL PROGRAMA DE SALUD Y BIENESTAR
DE PARK ROYAL HOTELS & RESORTS

PARK ROYAL
HOTELS & RESORTS

TU SALUD MENTAL ES LO MÁS IMPORTANTE

Todos pasamos por momentos en donde las emociones y las situaciones de vida nos rebasan. En Park Royal estamos para ayudarte y apoyarte a través de esos momentos difíciles.

Si estas pasando un situación en donde tu salud mental se ve afectada y necesitas ayuda contacta a tu gerente de recursos humanos para apoyarte y con gusto te canalizaremos con la instancia correspondiente.

EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES ES NUESTRA MISIÓN

mindfulness
EL PROGRAMA DE SALUD Y BIENESTAR
DE PARK ROYAL HOTELS & RESORTS

PARK ROYAL
HOTELS & RESORTS

COMIENZA TU DÍA CON UN RESPIRO

Te invitamos a participar en las actividades de bienestar y salud mental durante tus briefings departamentales.

Todos los días tendremos una actividad distinta para alinear tu mente y tu cuerpo y dar lo mejor de ti durante el día.

Royal Holiday
HOTELS & RESORTS

PARK ROYAL
HOTELS & RESORTS

#QuédateEnTuCasa
Te invitamos al programa:

Suelta y Relaja

CUPO LIMITADO 100 PARTICIPANTES

HORA: 6:30 a 7:30 pm

OBJETIVO: Relajar y liberar el cuerpo de la tensión causada por las circunstancias actuales.

FECHA Y HORA: Martes 12 de Mayo

REQUERIMIENTOS PARA LA SESIÓN:

- 3 toallas de baño grandes
- Una toalla facial (pequeña) para los ojos o coin de semillas.
- Tapete de yoga
- Opcional: Aceite esencial del aroma que te guste y relaje
- Agua para hidratarte

QUIERO PARTICIPAR

En esta sesión que se impartirá vía zoom podrás aprender a liberar la tensión y relajar el cuerpo a través de:

- LA RESPIRACIÓN
- AFERCIÓN PASIVA
- YOGA CONCIENCIA CORPORAL

Todo esto lo lograremos con la práctica de un **yoga suave pero profundo** como es el **yoga restaurativo**, terminando con una **meditación guiada** que servirá de integrar todo el trabajo.

Instructoras:
Lilia Mandilabat: Maestra de yoga, especialista en yoga restaurativo y terapéutico.
Mónica Roque: Terapeuta psicocorporal, instructora de mindfulness y de conciencia corporal.

Es por ello que reforzamos nuestro programa de bienestar para tener mayor alcance con todos los colaboradores del grupo. Primero que nada, publicamos en nuestra plataforma digital de capacitación Royal Connect, el curso de Mindfulness, teniéndolo a disposición cualquier día en cualquier momento.

En la cadena hotelera **Park Royal** arrancó el programa "Comienza tu día con un respiro" para todos los colaboradores con la finalidad de comenzar a crear una conciencia de salud mental a través de la herramienta del Mindfulness. Este programa pretende introducir a nuestros colaboradores al mundo de la atención plena y el manejo del estrés a través del Mindfulness, con técnicas basadas en el manejo de la respiración, la visualización y el agradecimiento. Todas estas técnicas en conjunto tienen un efecto positivo comprobado en las personas que lo practican de manera frecuente mejorando el ánimo, permitiendo la relajación y generando equilibrio mental. Asimismo, en la modalidad en línea, se impartieron varias sesiones para los colaboradores como sesiones de meditación de "Suelta y relaja" y distintas pláticas de resiliencia, manejo de estrés, bienestar, para mitigar la ansiedad y angustia producida por la pandemia y el aislamiento social.

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.

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 y jornadas laborales 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. Nuestro plan de implementación está enfocado en realizar adecuaciones y mejoras para cumplir con lo que establece la NOM 035 para minimizar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo NOM-035

Durante este año tuvimos varias iniciativas para diagnosticar e identificar las condiciones actuales de nuestro equipo. Para ello se enviaron tres encuestas. La primera fue a mediados de año donde se buscó reconocer el sentimiento de los colaboradores ante la incertidumbre y consecuencias de la pandemia. Posteriormente, en octubre, se realizaron las encuestas de clima laboral y las Guías I, II y III de acuerdo a la NOM 035 para la identificación de Factores de Riesgo Psicosocial y una encuesta de Clima Laboral. Los resultados fueron muy favorables en todos los 14 centros de trabajo de Royal Holiday y en los 10 hoteles en México de la cadena Park Royal Hotels & Resorts. En 2021, se llevará a cabo el Programa de Acciones de intervención y mejora en las áreas que requieren mejora y reforzamiento.

Beneficios de colaboradores Royal Holiday Oficinas México

Como parte de los beneficios para los colaboradores de oficinas México, se cuenta con diversos programas como lo son: My Royal Vacation, que brinda anualmente hospedaje gratis al colaborador y su familia en uno de nuestros hoteles de la cadena Park Royal Hotels & Resorts; programa de “Una talla menos para tu salud” en el cuál se facilita las citas y seguimiento con una nutrióloga para mantener mejores condiciones físicas; cobertura de Gastos Médicos Mayores que, durante este año, fue extensivo a Covid-19; talleres de finanzas personales, entre otros.

Integración y festividades

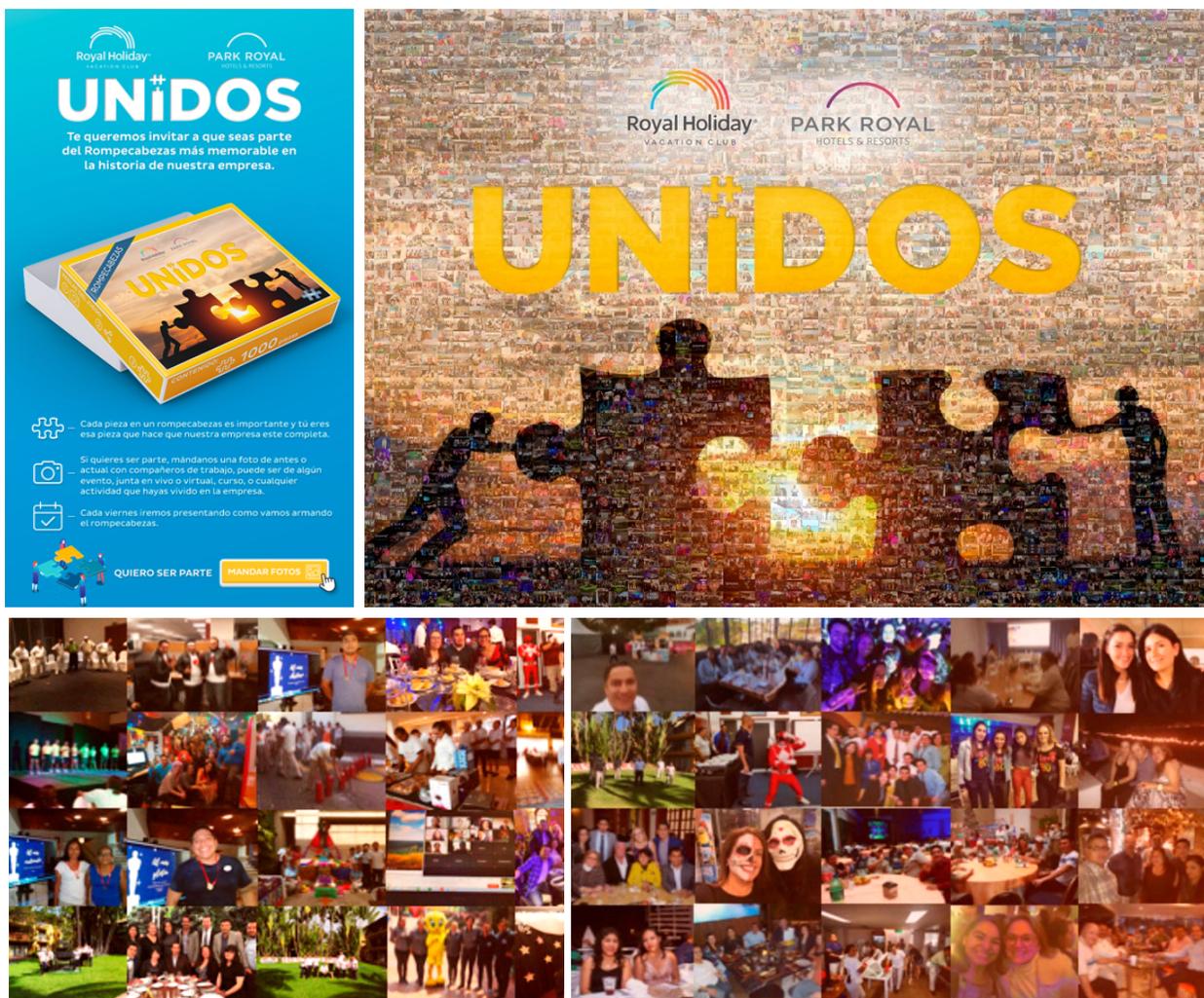
En Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts fomentamos el reconocimiento y la integración laboral a través de diversas actividades así como de la celebración de nuestras fiestas y tradiciones entre los colaboradores.

Actividades organizacionales

Como parte de las actividades de integración y cultura organizacional, a lo largo del año realizamos eventos que fomentaron la interacción entre colaboradores en un entorno fuera del ámbito laboral. Ejemplo de estos son los desayunos de cumpleaños, la rosca de reyes, día de la

candelaria, entre otros. Debido a la contingencia del COVID-19, estos eventos se organizaron vía remota y a cargo de cada una de las direcciones de área.

Se llevó a cabo una campaña llamada “Unidos lo logramos” con el objetivo de unir a todos los colaboradores de **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** a quienes se les invitó a compartir fotos de momentos vividos en la empresa para recordar las experiencias que se han vivido con colegas y amigos dentro de la organización. Con ello se logró dar vida a la campaña interna, que permitió elaborar un rompecabezas de 1,700 piezas, donde miles de colegas compartieron recuerdos para formar un misma imagen que integrara a todos en un mismo fin, permanecer Unidos.



Y en las labores operativas, se hicieron reconocimientos especiales a los mejores vendedores del Grupo Royal Holiday con el Programa Top Producers en las salas de Venta del Club Vacacional, así como reconocimientos a los colaboradores de hotelería que vendieron más productos con causa de la Fundación Royal Holiday, entre otros.



Este año ante la llegada de los huracanes Delta y Zeta en las costas de Quintana Roo, llevamos a cabo una ceremonia especial de agradecimiento a nuestros compañeros de Park Royal Beach Cancún, Grand Park Royal Cozumel y Grand Park Royal Cancún. Ante la inminente entrada de estos fenómenos se realizaron preparativos de limpieza y montaje de los refugios autorizados por Protección Civil para recibir a nuestros huéspedes, dotarlos de alimentos y todo lo necesario para sobrellevar de la mejor manera el paso de los huracanes. Se cubrieron los ventanales del lobby, restaurantes y áreas abiertas de los hoteles, el resguardo de mobiliario y equipo que pudiese afectarse durante el paso de estos huracanes.

Se realizó un gran trabajo por parte de nuestros colaboradores, bajo el liderazgo de **Michel Thenot**, Gerente General Park Royal Beach Cancún; **Javier Colorado**, Gerente General de Grand Park Royal Cozumel y **Carlos Da Silva**, Gerente General de Grand Park Royal Cancún; mostrando siempre un gran compromiso de parte de todos, al dejar sus casas y familias para integrarse a las brigadas y dedicarse con tanto profesionalismo al absoluto cuidado de los huéspedes.

Por todas estas actividades se llevó a cabo una ceremonia de agradecimiento a su labor,

acompañada de un reconocimiento por parte de **Benny Michaud, Director General de Park Royal Hotels & Resorts** a todos nuestros compañeros de:

- Grand Park Royal Cancún
- Park Royal Beach Cancún
- Grand Park Royal Cozumel

En la división hotelera, se realizaron diversas actividades para fortalecer el bienestar físico y emocional de los colaboradores. Es por ello y en respuesta a la iniciativa de la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, el 19 de octubre se celebra mundialmente el **Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama**, con el objetivo de crear conciencia y promover que cada día más mujeres accedan a controles, diagnóstico y tratamiento oportuno y efectivo.

En **Park Royal Hotels & Resorts** se brindó información y apoyo oportuno a nuestros colaboradores durante el mes de octubre, para promover la sensibilización de la lucha contra el **Cáncer de Mama**, con pláticas informativas para la prevención y así mejorar el pronóstico y la supervivencia de los casos de cáncer de mama, siendo esta una de las actividades de **Responsabilidad Social** que busca el bienestar de nuestros colaboradores.



Para mantener viva nuestra cultura y tradiciones, los colaboradores de Park Royal Hotels & Resorts mostraron su talento en la celebración de Día de Muertos y se dieron a la tarea de crear espectaculares **Catrinas** en conmemoración del **Día de Muertos**, trabajando siempre en equipo y con gran compañerismo.





Se llevaron a cabo cuatro Day Tours para colaboradores de Park Royal y Royal Holiday de Ixtapa, Cancún, Puerto Vallarta y Ciudad de México. En ellos, 358 colaboradores y sus familias gozaron un día completo de una experiencia vacacional dentro de su destino turístico. En 3 años de este programa, se han beneficiado a 726 colaboradores y sus familias, formando parte de la iniciativa Movimiento Vacaciones para Todos.





2. 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 sensibilizarlos con diversas actividades que llevamos a cabo en la materia, tanto para sumarlos a la causa como para agradecerles su participación.

En nuestros puntos hoteleros, los colaboradores también recibieron talleres de 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).

Gracias al cumplimiento de las normas de sostenibilidad ambiental, social y económica, como también a la protección de los ecosistemas cercanos, uso racional de recursos naturales y mitigación del cambio climático, **Grand Park Royal Cancún** obtuvo la certificación de **Turismo Sostenible Rainforest Alliance**.

La certificación de **Grand Park Royal Cancún** y su integración al grupo de empresas certificadas de Turismo Sostenible para servicios de hospitalidad, representa nuestro compromiso para propiciar el desarrollo sustentable de los destinos donde operamos.

Saúl Blanco Sosa, Gerente de Servicios de Turismo Sostenible de NEPCon, enfatizó que siendo ellos concededores del proceso y esfuerzo que ha conllevado la certificación, felicita a todos quienes integran el equipo humano de **Grand Park Royal Cancún**, Comité Ejecutivo, Corporativo de Calidad y Colaboradores del Hotel, por este logro y por su gestión responsable en pro de la conservación de la biodiversidad, la cultura y el desarrollo de México.



Turismo Sostenible-Rainforest Alliance

Asimismo, se logró en la certificación de Turismo Sostenible-Rainforest Alliance de los hoteles Park Royal Beach Cancún y Park Royal Ixtapa. Gracias al cumplimiento de las normas de sostenibilidad ambiental, social y económica, como también la protección de los ecosistemas cercanos, uso racional de recursos naturales y mitigación del cambio climático, se espera que el próximo año obtengan la certificación nuestros hoteles en Acapulco, Puerto Vallarta y Huatulco.

Es importante destacar que 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.

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 2020 se dio 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

Implementamos en el Park Royal Beach 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 realizó 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. Para resguardar a la flora y fauna local, en el hotel Park Royal Beach 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.

Limpieza 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. Desde el año 2008, conscientes de que involucrar a colaboradores, huéspedes y socios en la cultura de la responsabilidad social también es parte de nuestra contribución, cada dos meses involucramos a colaboradores, huéspedes y socios en la actividad.

Cabe señalar que la limpieza de playas se realiza de manera diaria en todas nuestras playas. En Grand Park Royal Cancún se recoge un



promedio de 1.5 kilos de basura diariamente, lo que suma 547.5 kilogramos anuales, mientras que en Park Royal Beach Cancún se acopia 1 kg al día, es decir, 365 kilogramos anuales.

Este año, la cadena Park Royal Hotels & Resorts se unió al Día Internacional de Limpieza de Playas, limpiado más de 7 km de costas en México. Gracias a los más de 250 colaboradores y huéspedes que se unieron a esta causa, en un solo día se limpiaron 7.1 km de playas en todos los hoteles costeros de México, recabando más de 1,222 colillas de cigarrillos, 32 botellas o latas enterradas, 40 popotes, entre otros muchos desechos.

Esta actividad es de gran importancia a nivel internacional y forma parte de las actividades del Modelo de Gestión Sostenible de **Rainforest Alliance**, que contribuyen a disminuir los efectos del cambio climático a nivel mundial.

Participaron en esta actividad, brigadas representativas, para así poder mantener el distanciamiento social y evitar aglomeraciones, con un total de 268 voluntarios de los siguientes hoteles:

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

En cuanto a al tema de la presencia del sargazo en las costas de México, el estado de Quintana Roo es uno de los más afectados a nivel nacional,



esta alga tropical de varios metros que se entrelaza y mantiene en la superficie marina, puede viajar miles de kilómetros afectando el ecosistema. Para combatir su presencia en nuestras playas de Cancún, desde el año 2005 hemos suscrito contratos con proveedores locales que se encargan de su limpieza de manera diaria, costo que es asumido en su totalidad por la empresa.

Esta iniciativa, que con este 2020 suma más de 14 años consecutivos, nos permite retirar más de 200 kilos diarios de sargazo en nuestro hotel Grand Park Royal Cancún, sumando más de 43 mil kilogramos anuales, mientras que en Park Royal Beach Cancún se retiran aproximadamente 80 kilos diarios, es decir, aproximadamente 29 mil kilogramos al año.

Gracias a estos esfuerzos y a la campaña de concientización en redes sociales para contrarrestar la presencia del sargazo en las playas de nuestros hoteles, se obtuvo la nominación a “Mejor campaña en Redes Sociales” en la asociación americana ARDA (American Resort Development Association).

Liberación de tortugas

Desde 2006 los hoteles Park Royal Cancún y Grand Park Royal Cancún participan en el Programa de Conservación de la Tortuga Marina, en conjunto con la Dirección General de Ecología del Municipio de Benito Juárez. Desde entonces realizamos jornadas de liberación de tortugas en nuestras playas de Cancún y nos permite protegerlas, sensibiliza a quienes se involucran sobre la importancia de cuidar a los animales en riesgo y en general al medio ambiente.

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.

Como cada año Park Royal Hotels & Resorts, la cadena **Park Royal Hotels & Resorts** comprometida con la naturaleza y el medio ambiente, participó en el **Programa de Conservación de Tortugas Marinas**, en conjunto con la Dirección General de Ecología del Municipio de Benito Juárez, en el Caribe Mexicano.

La participación de los miembros de seguridad de los hoteles que están al pendiente de la llegada de las tortugas, en las playas de Grand Park Royal Cancún y Park Royal Beach Cancun, consiste en:

1. La construcción del corral para el resguardo de los nidos que llegan a eclosionar en sus playas.
2. Capacitación de Temporada de Tortugas Marinas del personal de nuestros hoteles (Departamento de Seguridad y Animación), impartida por la Dirección General de Ecología del Municipio de Benito Juárez.
3. Monitoreo nocturno en nuestras playas durante los meses de mayo a principios de noviembre.
4. Registro en bitácoras física y electrónica de cada uno de los nidos, así como del número de crías liberadas al mar, crías muertas y huevos no eclosionados.
5. Participación en el Comité Estatal de Tortugas Marinas, Quintana Roo.
6. Las liberaciones se realizan al momento de emerger las crías. El personal capacitado es quien se encarga de dichas liberaciones.



Las especies de tortugas Marinas que llegan a nuestras playas son:

Tortuga Caguama (*Caretta Caretta*)

Tortuga Carey (*Eretmochelys Imbricata*)

Tortuga Blanca (*Chelonya Mydas*)

Tortuga Laúd (*Dermochelus Cariacea*)



Cabe destacar que en la temporada 2020, el Hotel Grand Park Royal Cancún tuvo la fortuna de resguardar dos nidos de Tortuga Laúd, especie rara en las aguas del Caribe Mexicano. Las crías de este tipo de tortuga no fueron desovadas en las playas de los hoteles Park Royal, sucedió en playas de hoteles vecinos, pero estuvieron bajo el resguardo del hotel Grand Park Royal Cancún y se lograron liberar al mar 95 crías de esta hermosa especie.

Nidos de tortugas protegidos durante la temporada 2020

Gran Park Royal Cancún

- 469 total de nidos protegidos
- 2 nidos de tortuga Laúd
- 4 nidos de tortuga Caguama
- 2 nidos de tortuga Carey
- 461 nidos de tortuga Blanca
- 55,769 huevos de tortuga protegidos
- 45,947 crías vivas liberadas al mar

Park Royal Beach Cancún

- 117 total de nidos protegidos
- 1 nido tortuga Caguama
- 116 nidos de tortuga Blanca
- 14,247 huevos de tortuga protegidos
- 11,610 crías vivas liberadas al mar



Nos sentimos orgullosos de realizar estos esfuerzos de preservación de los nidos tortugas en los corrales de nuestras playas y contar con un éxito de sobrevivencia del 82.2 % en ambas propiedades.

Nidos resguardados por temporada		
Hotel	2019	2020
Grand Park Royal Cancún	758	469
Park Royal Cancún	239	117

Huevos protegidos por temporada		
Hotel	2019	2020
Grand Park Royal Cancún	88,911	55,964
Park Royal Cancún	28,440	14,247

Crías vivas liberadas al mar por temporada		
Hotel	2019	2020
Grand Park Royal Cancún	71,530	41,676
Park Royal Cancún	22,727	11,024

Inversión eco-eficiente

Otro esfuerzo en materia ambiental es eficientar 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, desde 2019 en las oficinas de la Ciudad de 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. 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, 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 Beach 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 el objetivo de minimizar el impacto ambiental, se terminaron de sustituir los desechables de unicel 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 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 Beach 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 eco-eficiente, 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 Grand Park Royal Cozumel, de 108 mil litros en Grand Park Royal Cancún y de 120 mil litros en Park Royal Beach 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.

Desde 2019 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 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.

3. 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.

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.

Cierre de Hoteles Park Royal en protección a socios, huéspedes y colaboradores

Ante la pandemia por Covid-19 y en protección a nuestros socios, huéspedes y colaboradores, los hoteles que conforman la cadena Park Royal Hotels & Resorts suspendieron operaciones temporalmente. Sin embargo, se continuó trabajando con todos los protocolos de seguridad, en una intensa campaña de mantenimiento y limpieza profunda que nos permitió recibir a nuestros huéspedes en la reapertura de los hoteles.



Trayectos Holiday
Un viaje por nuestra empresa

Park Royal Hotels & Resorts, primera cadena mexicana con Programa de Huésped Seguro.

Nuestro Presidente **Pablo González Carbonell** realizó una alianza con **Cristal International Standards**, empresa Inglesa líder mundial en higiene, seguridad, calidad y control de riesgos en **Hotelería Internacional**

[Ver más...](#)

Recursos Humanos
Contactanos: trayectos@royal-holiday.com



Trayectos Holiday
Un viaje por nuestra empresa

Gran trabajo de la Brigada de Park Royal Los Cabos.

La Brigada de **Park Royal Homestay Los Cabos**, liderado por **José César Castillo Gómez**, Gerente General, se ha dedicado a dar mantenimiento y cuidar todos los detalles de las instalaciones del hotel. [Ver más...](#)

Recursos Humanos
Contactanos: trayectos@royal-holiday.com



Trayectos Holiday
Un viaje por nuestra empresa

Imparable el equipo de Brigada de Mazatlán.

Javier Cervantes Lamas, Gerente General de **Park Royal Beach Resort Mazatlán**, encabezando la Brigada del hotel junto a su equipo se han dedicado a cuidar todos los aspectos de mantenimiento y mejoras en este hotel. [Ver más...](#)

Recursos Humanos
Contactanos: trayectos@royal-holiday.com



Trayectos Holiday
Un viaje por nuestra empresa

Brigada de Park Royal Puerto Rico rinde homenaje a Profesionales de la Salud.

La Brigada de **Park Royal Homestay Club Cala Puerto Rico**, liderada por **Sem Cuevas Cortés**, Gerente General, está presente en el cuidado y mantenimiento de las instalaciones. [Ver más...](#)

Recursos Humanos
Contactanos: trayectos@royal-holiday.com



Alianza Nacional por el Turismo Emergente

Asimismo, en el contexto de la pandemia que ha afectado de manera significativa a la industria turística, Pablo González Carbonell, Presidente de Royal Holiday conformó parte de la alianza con el Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET) donde se informó que se desarrollará un portafolio de proyectos que beneficien al sector turístico que puedan apoyar el fortalecimiento de la industria en los próximos años.



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 inicios de 2019 entre los Directores y Gerentes de la empresa. Se pretende implementar su presentación a todos los colaboradores y dentro de las capacitaciones de inducción a los empleados de nuevo ingreso.

Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

Nuestros Principios de Negocio están basados en los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, de donde se desprenden nuestras políticas de gobernanza corporativa:

- 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 desde 2018 y junto con los Principios de Negocio, nos permiten fortalecer nuestras actividades cotidianas con un alto nivel de integridad y profesionalismo.

Nuevas políticas para el retorno a la Nueva Normalidad

A partir de la contingencia del Covid-19 se realizaron diversas modificaciones y adaptaciones para el cuidado de nuestros colaboradores, es por ello que se actualizaron las políticas de Recursos Humanos adaptándose al retorno laboral ante la Nueva Normalidad. Estas nuevas políticas

fueron dadas a conocer a través de nuestro boletín de comunicación interna Trayectos Royal Holiday.

Como parte de una 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 seguir 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.

4. 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.

El servicio y atención de excelencia a nuestros huéspedes y socios en el club vacacional y en nuestra cadena hotelera, es fundamental por lo que nuestros canales de comunicación personal y digital permiten mantenerlos al tanto de las noticias de la empresa y mejoras de nuestros hoteles y servicios. Nuestro compromiso constante es brindar las mejores experiencias en sus vacaciones, por lo que gracias al crecimiento que hemos registrado en los últimos años, hemos logrado llevar a cabo remodelaciones y mejoras importantes en nuestros hoteles.

Centros de atención

Dentro de los esfuerzos enfocados en la atención personalizada 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 este 2020, contamos con dos Centros de Atención para el Club Vacacional Royal Holiday, el Centro Internacional de Operaciones con 102 ejecutivos en la Ciudad de México y otro centro de atención en Madrid para atender a nuestros socios europeos, 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 80,000 socios.

- Servicio y atención personal 24/7
- Centro Internacional de Operaciones en CDMX
- Website transaccional en 3 idiomas
- APP móvil de reservaciones en desarrollo para 2021

Como parte de nuestra atención a socios de nuestro club vacacional Royal Holiday, buscamos dar un seguimiento adecuado a través de una encuesta de satisfacción posterior al realizar la reservación y post experiencia vacacional; además mantenemos una comunicación constante mediante correos electrónicos y un boletín electrónico bimestral “Royal Holiday News” con nuestras promociones, logros, avances y principales novedades.

Indicadores de Atención a socios Royal Holiday:

260,421 llamadas atendidas
27,661 mensajes de chat respondidos
15,007 correos electrónicos atendidos
225,734 noches hoteleras reservadas
190 cabinas de cruceros confirmadas
11,025 encuestas de satisfacción generadas



A través de nuestros medios digitales y redes sociales mantenemos una comunicación constante y permanente con todos nuestros clientes y seguidores brindando información oportuna y dando seguimiento a cualquier duda, comentario o interacción con nuestra comunidad digital.

Royal Holiday

- No. de emails enviados: 3,759,145 con 40.7% aperturas
- No. de seguidores en redes sociales: 466,334 seguidores
- No. publicaciones y artículos generados: 243 notas
- Socios atendidos por redes sociales: 997

Park Royal

- No. de emails enviados: 907,256
- No. de seguidores en redes sociales: 652,030
- No. publicaciones y artículos generados: 2,058
- Socios atendidos por redes sociales: 1,545



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.

Protección para los Socios

Royal Holiday cuenta con mecanismos legales para administrar y proteger los beneficios de los Socios del Club Vacacional. Cuenta con una Administradora y un Fideicomiso que incrementan el inventario y garantizan los derechos de hospedaje y su disponibilidad continua para respaldar la membresía adquirida por los socios. La reconocida firma contable Price-Waterhouse-Coopers audita anualmente el Fideicomiso para actualizar y controlar su viabilidad.

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 vacacional 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.

Brigadas

Durante la pandemia del COVID-19 fue necesario el cierre de todos nuestros hoteles en México, Estados Unidos y Argentina a partir del 28 de marzo por 3 y hasta 6 meses dependiendo del semáforo epidemiológico de cada localidad y en seguimiento a los lineamientos oficiales para preservar la salud y seguridad de nuestros clientes y colaboradores. Durante este tiempo establecieron brigadas de colaboradores que permanecieron en las instalaciones hoteleras y donde se realizaron trabajos de mantenimiento y limpieza profunda de cada uno de ellos para recibir a los socios y huéspedes en las mejores condiciones para su reapertura. Al mismo tiempo, se utilizó la luminaria de los edificios de los hoteles para mandar mensajes de esperanza a la comunidad local y a todos nuestros clientes y colaboradores través de nuestras redes sociales.



Programa de Huésped Seguro “Safe Guest Program”



Se realizó una alianza con Cristal International Standards, empresa inglesa líder mundial en higiene, seguridad, calidad y control de riesgos en Hotelería Internacional, con el objetivo de certificar la operación de Park Royal Hotels & Resorts y así poder contar con instalaciones que cuiden la salud de sus huéspedes, socios del Club y colaboradores una vez que termine la contingencia derivada de la pandemia del Covid-19.

A partir de esta certificación, se creó el programa **Huésped Seguro** (Safe Guest Program), el cual está conformado por elevados protocolos internos, así como por lineamientos y certificaciones sanitarias de Cristal International Standards y con el uso de productos ECOLAB, los cuales están certificados internacionalmente para la limpieza de instalaciones hoteleras a fin de reforzar todas las medidas que eviten riesgos de propagación del Covid-19.

La alianza incluyó la implementación del POSI-Check, auditoría diseñada para formular y supervisar una respuesta eficaz a las infecciones transmitidas en hoteles y restaurantes de todo el mundo abarcando áreas fundamentales y garantizando la seguridad de los huéspedes y colaboradores, por medio de auditorías periódicas que tienen el propósito de brindar confianza y tranquilidad en el proceso de planeación de futuras vacaciones.



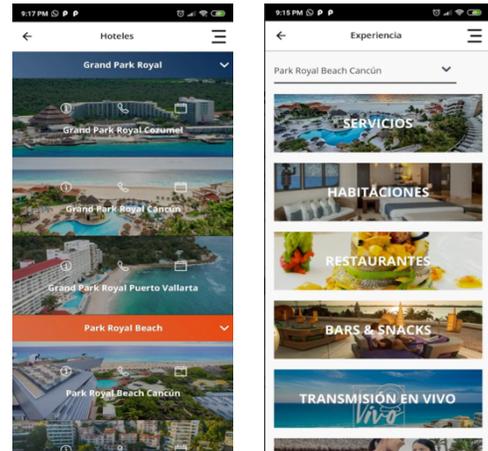
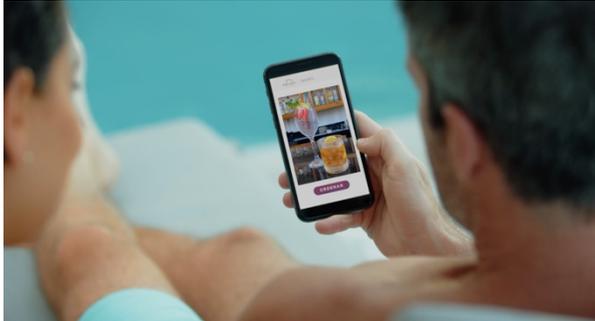
El programa Huésped Seguro incluyó un intenso proceso de capacitación y entrenamiento para los colaboradores de Park Royal Hotels & Resorts, con el propósito de que conozcan a la perfección el elevado enfoque de los protocolos y procedimientos en seguridad e higiene.



Nueva Aplicación móvil para el Servicio al Huésped Park Royal Hotels & Resorts

Como parte de las medidas implementadas del Programa de Huésped Seguro, se desarrolló una aplicación para huéspedes y socios hospedados en Park Royal Hotels & Resorts, con la cual podrán realizar diversos procesos de manera digital para evitar puntos de contacto y posibles contagios de COVID-19. En la aplicación se pueden consultar todos los protocolos del Safe Guest Program, ver los horarios de los restaurantes, obtener más información sobre los servicios y horarios que brinda cada hotel e información adicional con fotos y videos de servicios,

habitaciones, centros de consumo, room service, servicio al huésped, entretenimiento, tienda virtual, y mucho más.



Atención a socios y huéspedes en Call Center

Durante la contingencia, se descentralizó Call Center de Royal Holiday a finales del mes de marzo, conectando a 102 ejecutivos que operaron desde sus casas, atendiendo más de 260,000 llamadas, reagendando reservaciones y contactando a socios y huéspedes para darle continuidad a su servicio.

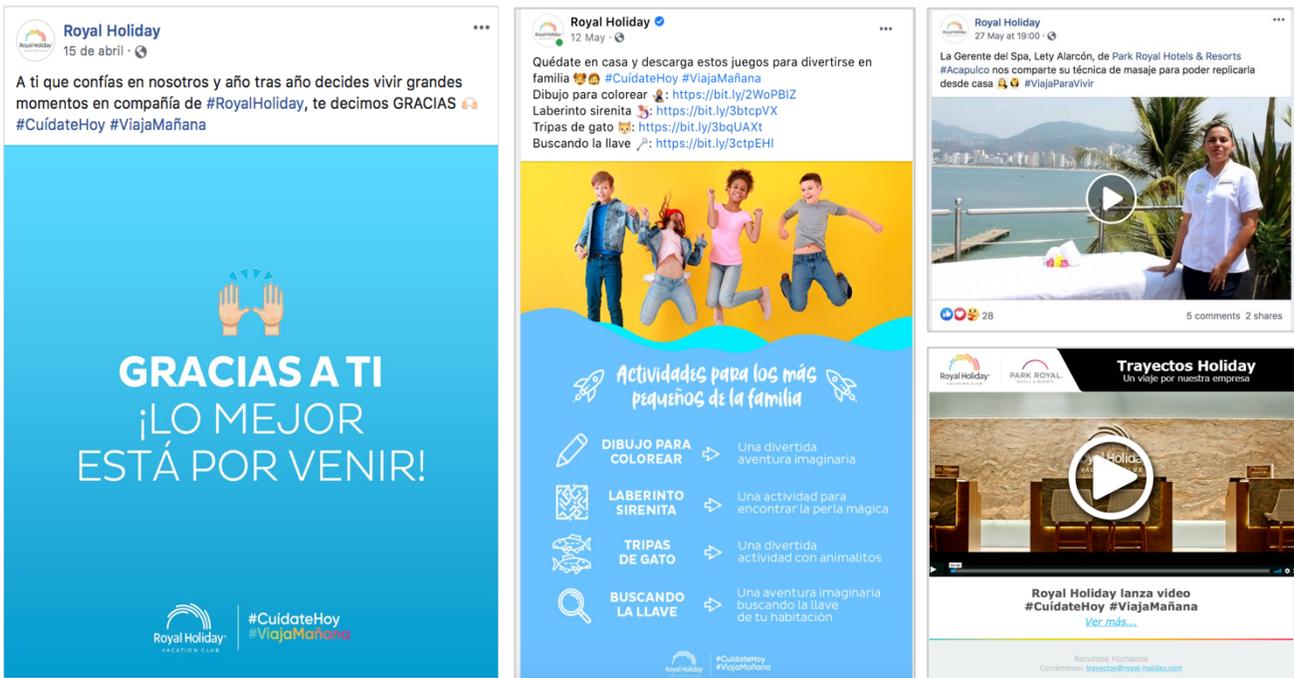
Atención a socios y huéspedes en redes sociales

Durante la contingencia, se reforzaron las redes sociales institucionales del Club Vacacional y la cadena Park Royal Hotels & Resorts para mantener informados de manera oportuna a los socios y huéspedes de los estatus de los hoteles, procesos para cambios de reservaciones, estatus de pagos de membresías, entre otras cosas.

Campañas de comunicación en Redes Sociales

Procurando la continuidad operativa, se creó la campaña en Redes Sociales de “Cuidate hoy, viaja mañana” y “Viajo para Vivir, Viajo para Amar, Viajo para Compartir”. Mediante éstas, se compartieron diversas actividades y se crearon dinámicas a distancia con los socios y huéspedes del Royal Holiday y de la cadena Park Royal Hotels & Resorts. De la misma forma, se transmitieron mensajes positivos y de esperanza ante la incertidumbre a nivel mundial.



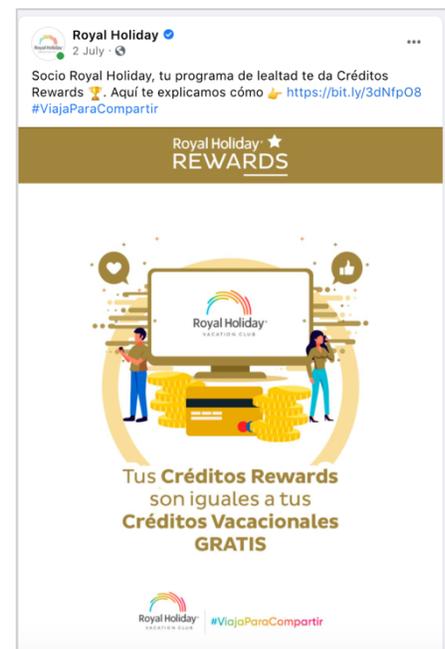


Flexibilidad y apoyo para Socios por crisis económica

Debido a las consecuencias económicas que ha dejado la pandemia del COVID-19, Royal Holiday creó diferentes medidas de apoyo financiero a los socios para el pago de su membresías del Club Vacacional. Se condonaron los gastos por reservaciones re-agendadas y se ofrecieron promociones y beneficios especiales por pre-pago y apoyos financieros durante el Buen Fin.

Relanzamiento de programa de lealtad

En beneficio de nuestros Socios Royal Holiday, se hizo un relanzamiento del programa de lealtad incentivando el uso de la membresía vacacional y premiando los pagos oportunos. De igual manera se dieron a conocer los beneficios exclusivos para los Socios Royal Holiday de los Créditos Rewards a través redes sociales.



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 para 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.

5. 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.

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 es una iniciativa de Fundación Royal Holiday para fortalecer nuestros esfuerzos en favor de las comunidades donde operamos y encauzar inversión social en favor de niños, adolescentes y adultos que viven en condiciones vulnerables, todo esto en línea con nuestro negocio.

Para muchos mexicanos, la situación económica que enfrentan les impide disfrutar de la experiencia enriquecedora de unas vacaciones. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Gasto Turístico en los Hogares (Sectur, 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 especialistas, 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 principalmente de los menores de edad.

Para cumplir el objetivo de inversión social, contamos con el apoyo de instituciones aliadas, como Colonias de Vacaciones, APAC, Casa de la Amistad, Fundación de Cáncer de Mama (FUCAM), Fundación Reinserta, Fundación Cinépolis, Fundación ADO, XCARET, Volaris, Viva Aerobús, Autotransportes Flecha Roja, entre otras, para multiplicar nuestro impacto a través del acompañamiento y experiencias compartidas.

Durante 2020, nuestro Movimiento Vacaciones para Todos, continuó fortaleciéndose beneficiando durante el primer trimestre a 514 personas al brindarles la experiencia de las vacaciones. Con esto, sumamos 7,467 beneficiados en los primeros 6 años de nuestra iniciativa.

Si bien este año por la pandemia del Covid-19 tuvimos que suspender por los lineamientos sanitarios y de seguridad las experiencias vacacionales que teníamos programadas, hemos logrado superar un 15% la meta de 6,000 personas beneficiadas entre 2015 y 2019. En 2021, retomaremos el plan de brindar vacaciones a los más vulnerables, ahora tenemos contemplados incluir a los trabajadores de la salud que más lo necesiten, para que logren vivir a través de las vacaciones una experiencia de recuperación y aliento en agradecimiento a su gran labor durante la crisis de salud que provocó la pandemia.

Causas de Fundación Royal Holiday

A través de las experiencias vacacionales que nos permitieron llevar a 514 personas de viaje por primera vez, nuestros beneficiarios pudieron disfrutar en compañía de un ser querido, momentos de recreación y descanso fortaleciendo su salud emocional y su lazos emocionales. Este año se realizaron experiencias vacacionales con mujeres sobrevivientes de cáncer de mama, familias de

pepenadores y zonas urbanas marginadas del Estado de México, una comunidad rural marginada que vive en Cancún y colaboradores de nuestra comunidad en Cancún, Puerto Vallarta y Ciudad de México.

El Movimiento Vacaciones para Todos llevó a mujeres sobrevivientes de cáncer a vivir sus primeras vacaciones. Iniciamos con la entrega de certificados de viaje para mujeres sobrevivientes de cáncer de la Fundación de Cáncer de Mama, FUCAM, para que pudieran tener en sus manos la oportunidad de vivir sus primeras vacaciones en **Park Royal Acapulco**, todo gracias al **Movimiento Vacaciones para Todos**. Así 43 mujeres sobrevivientes de cáncer pacientes de la Fundación de Cáncer de Mama (FUCAM) vivieron su primer visita a la playa, vivieron unas increíbles vacaciones durante 4 días en el hotel Park Royal Acapulco donde disfrutaron de las instalaciones del hotel y el cálido recibimiento de todos los colaboradores. Tuvieron actividades como meditaciones matutinas, yoga, biodanza, aquaerobics, clases de baile, karaoke y una fiesta con música en vivo. Este es el 6to viaje que realizamos en alianza con FUCAM donde ya hemos beneficiado a 218 mujeres.

Por primera vez en su vida, 109 personas, entre *niños y adultos integrantes de una comunidad marginada* en Cancún, visitaron el parque ecoturístico **Xcaret** gracias al Movimiento Vacaciones para Todos y al apoyo de Grupo Xcaret. Estas familias disfrutaron de un día completo en el parque ecoturístico, donde nadaron en los ríos subterráneos, piscinas naturales y en la playa, hicieron snorkel, visitaron el Pueblo Maya, conocieron diversas especies marinas en el acuario y se sorprendieron con el Show Nocturno “México Espectacular”.

En el Estado de México, familias de pepenadores salieron de campamento gracias a Fundación Royal Holiday. Mujeres recolectoras de basura del relleno sanitario Escalerillas en Ixtapaluca, Edo. de Méx, y sus hijos quienes pertenecen al programa de **Fundación para la Asistencia Educativa (FAE)**, viajaron por primera vez al bosque. En esta ocasión 75 niños y mamás, tías o abuelas disfrutaron de sus vacaciones en el campamento de la **YMCA – Camohmila en Tepoztlán**, Mor. divirtiéndose con actividades especiales para ellos como juegos deportivos, creación de manualidades, fogatas y disfrutaron de la alberca. Este campamento fortaleció los vínculos afectivos entre ellos, así como impulsó el sentido de comunidad de los participantes. Sin duda fueron dos días llenos de recuerdos que guardarán en sus memorias para toda la vida.

El Movimiento **Vacaciones para Todos** de **Fundación Royal Holiday** hizo posible que colaboradores y sus familiares de **Grand Park Royal**, **Park Royal** y de las Salas de Venta de **Royal Holiday** en Cancún vivieran un **Day Tour** organizado especialmente para ellos en Xcaret. Se realizó previo una ceremonia para la entrega de la carta invitación de Fundación Royal Holiday de manos de **Benny Michaud**, Director General de Park Royal Hotels & Resorts, **Karina Zúñiga**, Gerente General de Park Royal Cancún, **Carlos Da Silva**, Gerente General de Grand Park Royal Cancún, **Mariana Van Olst**, Directora de Recursos Humanos de Park Royal Hotels & Resorts y el Comité Ejecutivo de los hoteles. 175 colaboradores de los hoteles **Park Royal** y salas de venta de **Royal Holiday** en Cancún con sus familiares, estuvieron por primera ocasión un día completo

en **Xcaret**, el mejor parque ecoturístico del mundo, como reconocimiento a su labor diaria y su actitud de servicio para nuestros socios y huéspedes.

Por otro lado en el Pacífico, 100 colaboradores de Park Royal y Royal Holiday Puerto Vallarta vivieron con un familiar un **Day Tour** en la Playa Caletas. Disfrutaron de la tirolesa, snorkel, paddle-board, toboganes, bananas en el mar, así como un delicioso desayuno y comida en las instalaciones de Vallarta Adventures.

Asimismo, 26 colaboradores de Oficinas México junto sus familiares, vivieron un **Day Tour** en el parque acuático Six Flags Hurricane Harbor en Oaxtepec, Mor. Durante ese día, los colaboradores disfrutaron de la alberca de olas, diferentes toboganes, juegos acuáticos para niños y el río para relajarse, así como una rica comida dentro de las instalaciones del parque. Fomentando la integración y diversión entre familia, compañeros y amigos en un día organizado especialmente para ellos.

Beneficiados 2020 del Movimiento Vacaciones para Todos

- 43 Mujeres sobrevivientes de cáncer
- 382 Personas de zonas turísticas marginadas
- 26 Personas de zonas urbanas marginadas
- 63 Niños y adultos pepenadores
- 514 Beneficiarios totales

Durante el periodo que se reporta, el Movimiento contribuyó a que:

- Mujeres sobrevivientes del cáncer disfrutaran unas vacaciones en la playa redignificando su sentido de vida y fortaleciendo sus ganas de vivir para continuar con sus tratamientos médicos.
- Familias de pepenadores vivieran un campamento donde reforzaran sus vínculos afectivos y disfrutaron de actividades en contacto con la naturaleza. Los niños nadaron y jugaron por primera vez en medio de la naturaleza, estrechando el vínculo afectivo y emocional con sus madres o abuelas. Vivieron en un entorno natural completamente distinto a los tiraderos de basura.
- Familias de zonas urbanas y turísticas marginadas vivieran experiencias vacacionales inolvidables en campamentos y Day tours. Pudieran disfrutar como verdaderos turistas y gozaran de los parques eco-turísticos en su propia localidad. Crecieran sus vínculos afectivos y se fortaleciera el sentido de pertenencia con la empresa que los reconoce y apoya para mejorar su bienestar integral.

Debido a sus importantes 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.



Apoyos a causas sociales

Como parte de nuestro compromiso social, seguimos apoyando 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.

Personal de Park Royal Puerto Rico realiza apoyo tras terremoto

Tras los terremotos que sucedieron a principios de año en Puerto Rico, el equipo de Park Royal Club Cala, realizó labor comunitaria en la que participó con diferentes actividades apoyando a los damnificados de la Zona Sur de Puerto Rico. Algunos visitaron las comunidades y campamentos en el pueblo Guayanilla, apoyaron con la compra de una playera para adquirir suministros. Huéspedes y colaboradores entregaron diferentes artículos en las visitas realizadas tal y como catres, casas de campaña, sleeping bags, repelente de insectos, artículos de aseo personal, juguetes, comida enlatada, pañales, comida para mascota, etc.



Día Cáncer Infantil

Como parte de las acciones de Responsabilidad Social de la cadena Park Royal Hotels & Resorts, se organizó la recolección de tapitas de plástico que se entregan a diferentes asociaciones, como el Banco de Tapitas y que sirven para apoyar a que los niños reciban sus quimioterapias y brindarles una mejor calidad de vida, con esta actividad Park Royal Hotels & Resorts se sumó al Día Internacional de Cáncer Infantil.



Curso verano APAC

En apoyo a nuestro aliado de Fundación Royal Holiday, se invitó a los colaboradores del grupo a sumarse al curso de verano de la Asociación Pro-Personas con Parálisis Cerebral APAC, I.A.P. El objetivo del curso es acercar a los niños de una forma natural y divertida a la discapacidad. Con su inscripción apoyarían a que familias de APAC tuvieran alimentos, medicinas y materiales de seguridad y sanitización durante la contingencia.



Apoya al turismo

Durante la contingencia se dio continuidad operativa a las reservaciones que se tuvieron que regentar y/o cancelar. Bajo la campaña Cuídate Hoy, Viaja Mañana, se impulsó a futuros huéspedes a que decidieran re-agendar su viaje, uniendo fuerzas y apoyando al turismo en México el cual, antes de la pandemia, generaba 4.4 millones de trabajos directos e indirectos en nuestro país.

Fundación Balón por Valor

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 papas.

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.

Semana de Salud en Fundación Balón por Valor

En marzo se llevó a cabo la jornada de Salud en la Fundación Balón por Valor ubicada en La Gavia, Ejido de Juárez, Edo. Mex. Para esta jornada se inscribieron niñas, niños, mamás y papás que participan en las actividades deportivas y talleres que lleva a cabo la Fundación, así como

personas de la tercera edad de la comunidad. Al finalizar la jornada, se logró atender 129 personas realizando las siguientes actividades: Exámenes de la vista a través del apoyo de Fundación Dish, audiometrías en la unidad médica brindada por Fundación MVS, consultas nutricionales para los niños y niñas menores de 14 años, quienes son la población identificada en riesgo de esta zona.

Durante la pandemia del Covid-19 y en seguimiento a los lineamientos sanitarios del Estado de México fue necesario suspender los entrenamientos de fútbol de los niños y niñas de la comunidad de la Gavia.

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.

Obtención Distintivos RSE 2020

Este año Royal Holiday obtuvo por 5° año consecutivo y Park Royal Hotels & Resorts por 3er año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI. Nos sentimos orgullosos de recibir este distintivo al ser un reconocimiento que impulsa y promueve una cultura competitiva empresarial, con acciones responsables que fomentan la prosperidad de los negocios, el bienestar de nuestros colaboradores, socios y huéspedes, el respeto por el medio ambiente y el apoyo a las comunidades en las que trabajamos.

Certificación Cristal International Standards Park Royal Hotels & Resorts

Durante el 2020, se realizó una alianza con Cristal International Standards, empresa inglesa líder mundial en higiene, seguridad, calidad y control de riesgos en Hotelería Internacional, con el objetivo de certificar la operación de Park Royal Hotels & Resorts posterior a la contingencia derivada de la pandemia de Covid-19. Se obtuvo la certificación abarcando cinco áreas fundamentales en la operación de nuestros hoteles e incorporando productos ECOLAB®: Posi Check, Room Check, Food Check, Agua Check y Pool Check.



Certificación Safe Travels del World Travel & Tourism Council

Park Royal Hotels & Resorts forma parte del exclusivo grupo de cadenas hoteleras a quienes se les ha otorgado el distintivo de Safe Travels, emitido por el World Travel & Tourism Council (WTTC). Con este distintivo se certifica que todos los hoteles de la cadena cuentan con los protocolos internacionales para el cuidado y seguridad de nuestros huéspedes. Este incluye un conjunto de protocolos para crear una política general de salud en la industria turística, diseñados por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y bajo los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud (WHO – World Health Organization).



Certificación en Protección y Prevención Sanitaria para Instalaciones Turísticas

Nuestros hoteles Grand Park Royal Cancún, Park Royal Beach Cancún y Grand Park Royal Cozumel obtuvieron la Certificación “Protección y Prevención Sanitaria para Instalaciones Turísticas (CPPSIT)”, acreditación en materia de seguridad sanitaria que el Gobierno del Estado otorga, a través de las Secretarías de Turismo y Salud (SSA), a los prestadores de servicios turísticos alineado también a los protocolos internacionales de SafeTravelers Stamp de la WTTC - Consejo mundial del Turismo y los viajes. Esta certificación que fue posible gracias al compromiso realizado en las actividades diarias cumpliendo con los estándares de Calidad, Higiene y Seguridad necesarios para nuestros colaboradores, visitantes y en especial nuestros huéspedes garantizando una estancia segura.

Asimismo, el Park Royal Beach Mazatlán, obtuvo el Distintivo de Sanidad en su apertura. Este reconocimiento es otorgado por Secretaría de Turismo y Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COEPRIS).

Distintivo H

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

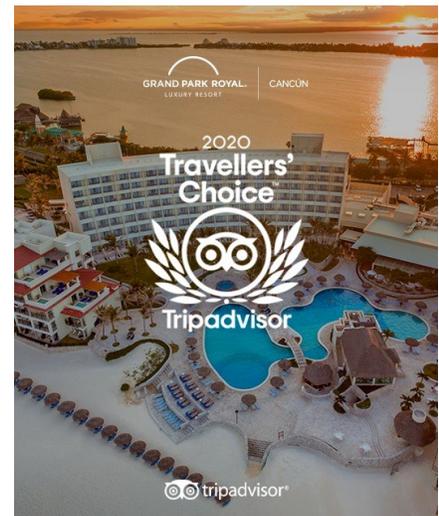
que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia.

Distintivo S

El Distintivo “S” es un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sustentabilidad. Este distintivo lo tienen nuestros hoteles Grand Park Royal Cancún, Park Royal Beach Cancún y Park Royal Ixtapa, ya que el Distintivo S, avala las certificaciones emitidas Rainforest Alliance, empresa reconocidas internacionalmente que promueve las mejores prácticas sustentables, alineadas a los criterios globales de sustentabilidad y los cuales son promovidos por la Organización Mundial de Turismo y The Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

Certificado de Excelencia TripAdvisor

Este año fueron reconocidos con el certificado de excelencia de TripAdvisor el hotel Grand Park Royal Cancún por cuarta vez consecutiva, los hoteles Park Royal Homestay Club Cala Puerto Rico, Park Royal City Buenos Aires y Park Royal Miami Beach por segundo año consecutivo y por primavera vez en dicho reconocimiento se encuentran Park Royal Beach Cancún, Park Royal Beach Huatulco y Park Royal Homestay Los Tules Puerto Vallarta. TripAdvisor otorga las insignias a los hoteles que han recibido constantes opiniones de excelencia y hospitalidad en los últimos 365 días.



Travellers' Choice 2020 TripAdvisor

Park Royal Homestay Club Cala Puerto Rico, obtuvo este codiciado premio por parte de TripAdvisor, al revisar las opiniones, calificaciones y elementos que viajeros de todo el mundo hicieron del hotel, las cuales fueron excelentes y constantes por parte de todos nuestros huéspedes, quedando así entre el 10% de los hoteles más populares del mundo.

500 mejores Empresas de México

Año con año la revista Expansión dedica una edición especial a las 500 empresas más importantes de México, Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts de nuevo se encuentran entre las empresas mexicanas más importantes de la Industria de Hotelería y Turismo, ocupando el décimo lugar en turismo.

Park Royal dentro de las 500 Empresas digitales más importantes de México.

Las **Plataformas Digitales** son una herramienta necesaria para las organizaciones en esta nueva normalidad, en estos tiempos son las mejores aliadas y **Park Royal Hotels & Resorts** aparece en el ranking de las mejores marcas digitales, ocupando el cuarto lugar de las empresas que pertenecen a la industria del turismo y la posición 79 en el ranking general de la edición especial publicada por la **revista Merca 2.0** especializada en Mercadotecnia y Publicidad. Todas las marcas que fueron medidas en el entorno digital, fue con su presencia en el entorno digital del **Mercado Mexicano**, la posición del sitio web a nivel mundial y de México, la relevancia en las redes sociales de Twitter, Facebook, YouTube e Instagram.

Este año, Park Royal Hotels & Resorts estuvo presente en la Feria Internacional de Turismo 2020. La **Feria Internacional de Turismo (FITUR)**, celebró su cuadragésima edición con la participación de 11,040 empresas, 165 países y regiones del mundo, **Park Royal Hotels & Resorts** estuvo presente de nuevo en esta edición con la participación de **Carlos Da Silva**, Gerente General de Grand Park Royal Cancún. El evento tiene la mirada puesta hacia el futuro, el desarrollo sostenible y la innovación tecnológica siendo uno de los temas más importantes de esta edición. Es por ello que tener presencia en este tipo de eventos es muy importante para nuestra cadena Park Royal Hotels & Resorts.

Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Para fortalecer todos estos esfuerzos ratificamos este 2020 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 Responsabilidad Social Empresarial, 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.