



PALACE
RESORTS®

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2021



CRÉDITOS

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

Fotografías y diseño por el departamento de Diseño Corporativo.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

UNIDOS SOMOS MÁS FUERTES

“El año 2020 nos demostró que somos Enormes Fuertes y Unidos y esa unión que tenemos nos hace más fuertes”



—¡ENORMES
FUERTES
UNIDOS!—



UNIDOS
SOMOS MÁS FUERTES



MENSAJE DE CEO

En los 35 años de Palace Resorts ha habido diferentes acontecimientos que han marcado huella en nuestra empresa, pero sin lugar a duda, el año 2020 quedará en la memoria de todas las personas que estuvieron presentes durante el siglo XXI. Vivimos un acontecimiento mundial la pandemia denominada COVID-19.

Nuestros objetivos al principio del año eran ambiciosos y tenían metas que sabíamos que íbamos a poder conseguir gracias al trabajo y dedicación de los más de 10,000 colaboradores que forman parte de Palace Resorts. Teniendo esta noticia de carácter mundial nuestro principal objetivo fue y sigue siendo cuidar el bienestar, la seguridad y la salud de todos nuestros: colaboradores y sus familiares, huéspedes, proveedores y clientes.

Implementamos el nuevo programa de seguridad e higiene Purely Palace mismo que garantiza una higienización que rebasa los ya estrictos controles de calidad sanitaria y medidas de salud vigentes, se han implementado más de 300 acciones preventivas para asegurar la salud y seguridad de todos.

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

A continuación, les compartimos nuestra estrategia enfocada en la sustentabilidad y sostenibilidad:

- Mejoramiento y fortalecimiento de nuestros programas ambientales como: ahorro de energía, reúso de agua, manejo especial de residuos y conservación de la flora y fauna.
- Crecimiento de nuestro capital social brindándoles las herramientas necesarias para su desarrollo.
- Reafirmar nuestra postura clara ante la corrupción en todas sus formas.

El año 2020 quedará marcado para la historia, pero toda la empresa tiene en claro que: **“Unidos Somos Más Fuertes”**.



A stylized handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Antonio Chapur Zahoul'.

Ing. José Antonio Chapur Zahoul
Presidente y Director General Palace Resorts.

LOGROS 2020

PURELY PALACE

Creación del nuevo programa de **Seguridad e Higiene** para todos nuestros huéspedes y colaboradores. Implementación de **390 normas**.



AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

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



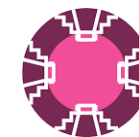
DISTINTIVO H

Recertificación del Distintivo H en todos nuestros **centros de consumo**.



REFETTORIO MÉRIDA

Inauguramos nuestro comedor comunitario en Mérida Yucatán, en donde se recupera un total de **2870 kg** de alimentos, teniendo una alianza con el **Chef Massimo Bottura**, chef que cuenta con un restaurante con 3 estrellas Michelin, en Módena Italia.



Refettorio
Mérida

CEMEFI

Por **6to año consecutivo** estamos Certificados como **Empresa Socialmente Responsable** por el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI).



PACTO MUNDIAL

Por **4to año consecutivo** formamos parte del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)**, como miembros nivel participantes.



AMBIENTAL PALACE

El **Cómite Ambiental** de Fundación Palace y el departamento de **Ambiental Cooperativo** gestionaron la liberación de **305,805 tortugas**.



PALACE RESORTS

Palace Resorts, orgullosa empresa mexicana con más de 30 años de experiencia en el sector turístico está conformada por 11 hoteles, 1 centro de distribución, 1 fundación y 2 campos de golf. A lo largo de su trayectoria ha marcado la pauta en la categoría cinco estrellas y el alojamiento todo incluido de lujo en: Cancún, Cozumel, Isla Mujeres, Riviera Maya, Los Cabos y Jamaica; contando con una plantilla de más de 10,000 colaboradores que día a día trabajan para ofrecer el mejor servicio con la mejor calidad. La magnitud del grupo es la variedad y calidad de servicios que marcan la diferencia entre otros del mismo género.

Live the Palace Life

Este es nuestro lema. Durante más de 35 años hemos ofrecido a nuestros huéspedes el mejor servicio con los más altos estándares de calidad, forma parte de nuestra misión ofrecer experiencias que creen memorias y tener una vida autentica con nosotros.



**IN MY KINGDOM,
EVEN SCIENTISTS
AGREE, THE EARTH
REVOLVES AROUND ME.**

At the center of every kingdom, stands a palace. One where every bride's wish is granted. And where the world revolves only around you. You and your entire wedding party will be eligible to receive up to US \$1,500 in Resort Credit to use toward the spa, tours, romantic dinners and so much more. Let us help you plan your perfect day.

Live the Palace Life.
1-877-725-4933 Weddings.PalaceResorts.com

**PALACE
RESORTS®**
MEXICO • JAMAICA
AWE-INCLUSIVE™

PALACE RESORTS

Está conformada por los siguientes Hoteles y Centros de trabajo.



ESTADOS UNIDOS

CANCÚN Y RIVIERA MAYA

MÉXICO

LOS CABOS

JAMAICA

BEACH PALACE®
CANCUN

COZUMEL PALACE®

ISLA MUJERES®
PALACE

MOON PALACE®
CANCUN

PLAYACAR PALACE®
RIVIERA MAYA

SUN PALACE®
CANCUN

THE GRAND
AT MOON PALACE®
CANCUN

MOON PALACE®
JAMAICA

blanc
spa resort®
cancun

blanc
spa resort®
los cabos

PALACE
RESORTS®

blanc
spa resorts®

NUESTRA PRESENCIA



2 Países



1 Centro de Distribución y Planta de Alimentos



+ 8,000 Colaboradores



11 Hoteles



450 Hc Naturales Protegidas



+ 100 Centros de consumo



1 Fundación Palace Resorts



Nuevo Comité de Fundación Palace Refettorio Mérida



PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTO

Habitaciones de lujo todo incluido.

SERVICIOS

Los servicios que hacen único a Palace Resorts son los siguientes:

TODO INCLUIDO DE LUJO

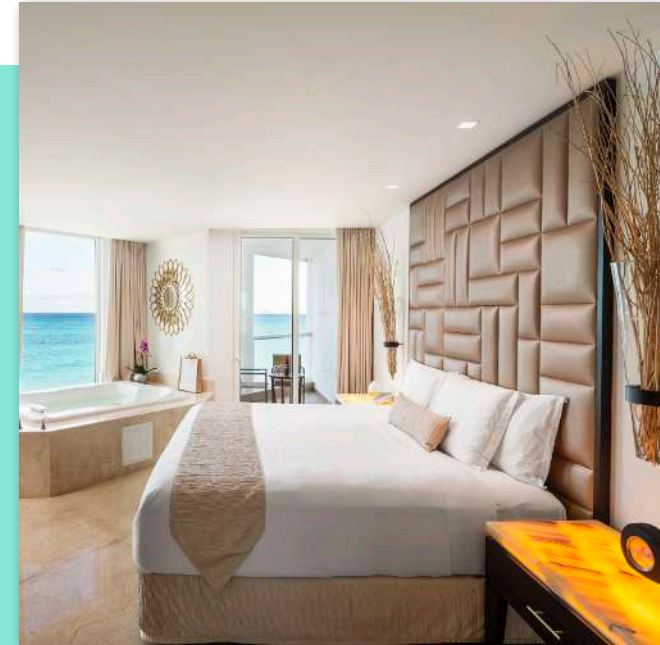
Grupo Palace Resorts ofrece a sus clientes lujosas habitaciones, servicio las 24 horas en habitación, cocina de clase mundial, internet inalámbrico, tina de hidromasaje, llamadas ilimitadas.

GASTRONOMÍA GOURMENT Y LICORES PREMIUM

Grupo Palace Resorts deleita a sus huéspedes con sabores traídos desde horizontes alrededor del mundo. Entre sus especialidades podemos encontrar restaurantes con cocina Peruana, Libanesa, Asiática, Italiana, Francesa, Estadounidense y dado que somos una empresa orgullosamente Mexicana también procuramos resaltar los diferentes estilos encontrados en nuestro hermoso país, desde Baja California hasta Yucatán; cada una de ellas hechas con dedicación e ingredientes de la más alta calidad siempre de la mano de nuestros Chefs y Sommelieres, quienes maridan los platillos con vinos y elixires cuidadosamente, considerando cada matiz y aroma.

MOON PALACE ARENA

Inmueble de 13,000 metros cuadrados acondicionado con tecnología de vanguardia, sede de grandes conciertos y espectáculos para toda la familia con la comodidad, calidad y servicio al estilo Palace.



EXPO CENTER

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

SERVICIOS TURÍSTICOS

Área dedicada a impulsar las ventas de productos y servicios turísticos con la promoción resort credit a nuestros huéspedes; a través de una atención especializada rápida y eficiente, enfocada a cubrir las necesidades de esparcimiento y relajación de nuestros socios y huéspedes siempre bajo el esquema de trabajo de la cultura de servicio que identifica a Grupo Palace Resorts.

PALACE VACATION PLANNERS (PVP)

Es el equipo de ventas conformado por representantes de ventas que se ubican en los lobbys y piscinas de todos los resorts del Grupo Palace, Realizan reservaciones de tours, golf, transportación y spa. Ventas Tours Opcionales para los huéspedes que desean adquirirlos como buceo, pesca, discos, paseos tours arqueológicos y ecológicos.

PVP OPERACIONES

Coordina y opera los tours que califican con la promoción resort credit, beneficio de los huéspedes de Grupo Palace.

TELEMARKETING

Realiza ventas de tours, golf, transportación y spa por medio de internet, vía telefónica de los futuros huéspedes y de huéspedes en casa.

ELITE TRANSFERS

Se encarga de otorgarle Servicios de Transportación a Socios Diamante y Residencia, además de Ventas de Transportación Privadas para todos los demás huéspedes que la deseen adquirir, cuenta con una flotilla de 14 vans de lujo.



RENT A CAR

Es la Arrendadora de Autos de Grupo Palace y actualmente con 2 sucursales 1 en Cancún y otra en Cozumel Palace, cuenta con una flotilla de 27 unidades distintas.

AQUASAFARI

Es la casa de Buceo establecida en Cozumel, es la Pionera de casas de buceo en de esta isla, cuenta con 48 años de experiencia y con una flota de barcos de buceo clásico, espaciosos pensado en la comodidad de nuestros huéspedes aficionados al Buceo.

MOON PALACE GOLF ACADEMY

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

PALACE ELITE

Palace Elite es líder en la industria de Clubes Vacacionales! Con más de 40,000 familias afiliadas, Palace Elite cuenta con infraestructura de vanguardia para poder crear y fortalecer relaciones comerciales de largo plazo, contando con el mejor producto turístico y la mayor calidad en servicio al cliente.

AWE SPA

Spa exclusivo de la compañía con servicio de hidroterapia, faciales, masajes envolventes, exfoliación, además de un extenso menú de servicios

BLANC SPA

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

AWE PRINCESS

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



PALACE PRODUCTIONS

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

Dentro de Palace Productions contamos con los siguientes servicios:

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

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

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

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

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

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



CERTIFICACIONES

AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

LE BLANC SPA RESORT

Por 11° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Five Diamond Award” otorgado por la American Automobile Association (AAA).



MOON PALACE JAMAICA

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

BEACH PALACE

Por 8° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Four Diamond Award” otorgado por la “American Automobile Association” (AAA).

MOON PALACE CANCUN

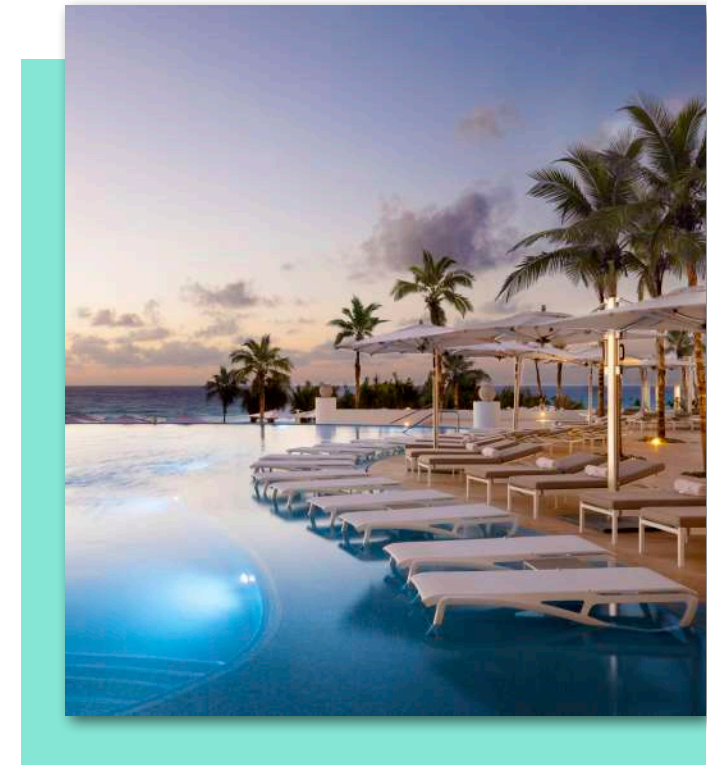
Por 7° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Four Diamond Award” otorgado por la “American Automobile Association” (AAA).

THE GRAND AT MOON PALACE

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

ISLA MUJERES PALACE

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



Fuente: Datos presentados Diciembre 2020.

RECONOCIMIENTOS

2020 TRAVELER'S CHOICE TRIPADVISOR

Le Blanc Spa Resort Cancún está posicionado como el Hotel 1° de 212 Hoteles en Cancún en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

The Grand at Moon Palace está posicionado como el Hotel 2° de 212 Hoteles en Cancún en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de los huéspedes.

Sun Palace está posicionado como el Hotel 3° de 212 Hoteles en Cancún en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Beach Palace está posicionado como el Hotel 4° de 212 Hoteles en Cancún en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Cancun está posicionado como el Hotel 21° de 212 Hoteles en Cancún en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Playacar Palace está posicionado como el Hotel 9° de 281 Hoteles en Playa del Carmen en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Cozumel Palace está posicionado como el Hotel 4° de 57 Hoteles en la Isla Cozumel en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Isla Mujeres Palace está posicionado como el Hotel 1° de 47 Hoteles en Isla Mujeres en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Le Blanc Spa Resorts Los Cabos está posicionado como el Hotel 3° de 48 Hoteles en San José del Cabo en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Jamaica está posicionado como el Hotel 6° de 35 Hoteles en Ocho Rios Jamaica en la categoría “Traveler Choice” por la opinión de huéspedes.

Fuente: Datos presentados Diciembre 2020.



ALIMENTOS Y BEBIDAS

“Somos la empresa número uno en ofrecer la mejor calidad de alimentos y bebidas contamos con más de 100 restaurantes de especialidad y más de 90 bares. Hacemos que cada comida para los huéspedes se vuelva en una experiencia.”



EXPERIENCIAS ÚNICAS

En el 2020 decidimos aplicar la tecnología dentro de la experiencia.

CENAS CON MAPPING

Dentro de los hoteles de la empresa se realizaron cenas que no solamente involucraba a los alimentos si no también: olores, movimiento, colores y proyecciones.

MENÚS DIGITALES

Transformamos nuestros menús de papel a menús en tabletas electrónicas para mayor comodidad de nuestros huéspedes y reducir el total de impresiones.

CANDADOS ROOM SERVICE

Con el objetivo de seguir innovando en la tecnología dentro de las habitaciones de nuestros huéspedes se han implementados códigos QR para que nuestros huéspedes puedan hacer uso de Room service utilizando un proceso automatizado.



EVENTOS ÚNICOS Y TECNOLÓGICOS

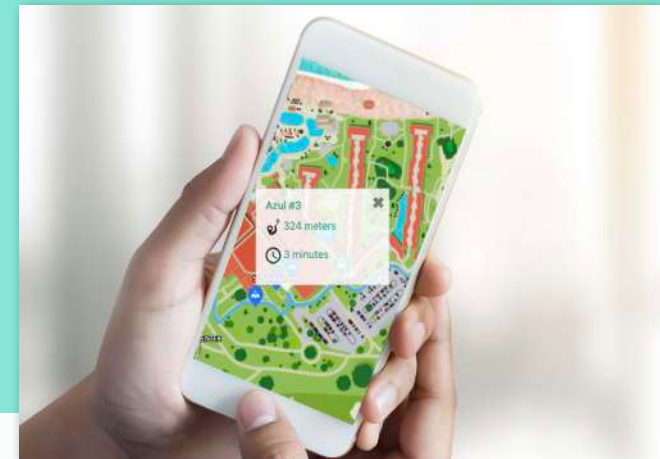
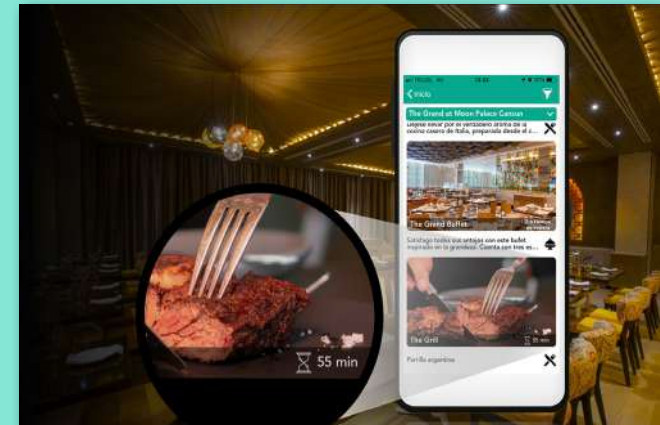
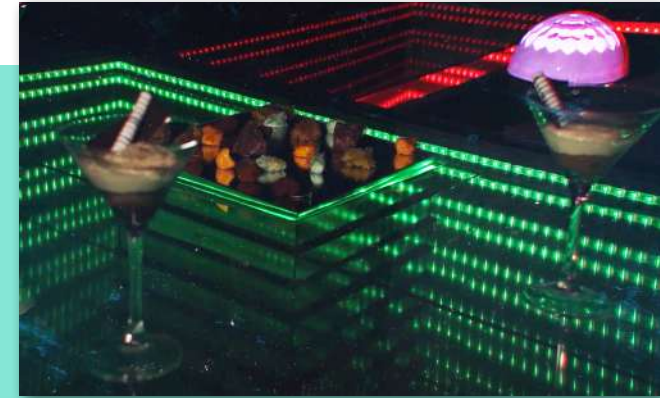
Nos encargamos en ofrecer eventos con los más altos estándares de calidad e innovando en sistemas tecnológicos para nuestros huéspedes e invitados especiales realizando una combinación entre la mejor calidad de alimentos y el mejor servicio.

APP DE HUÉSPEDES

Desde el 2018 se implementó la nueva app para huéspedes con el objetivo de reducir el tiempo de espera en las áreas de atención a huéspedes y que ellos mismos se volvieran protagonistas de su estancia durante sus vacaciones.

Además, la App nos ha traído beneficios sustentables ya que diferentes procesos del hotelaría se han convertido en procesos digitales: y reducimos el número total de impresiones diarias de documentos.

Contando con un promedio de usabilidad de la App durante el 2020 de: **90,000 personas.**



CULTURA ORGANIZACIONAL

VISIÓN

Ser la mejor cadena hotelera en la categoría de todo incluido de lujo en México y en el mundo.

MISIÓN

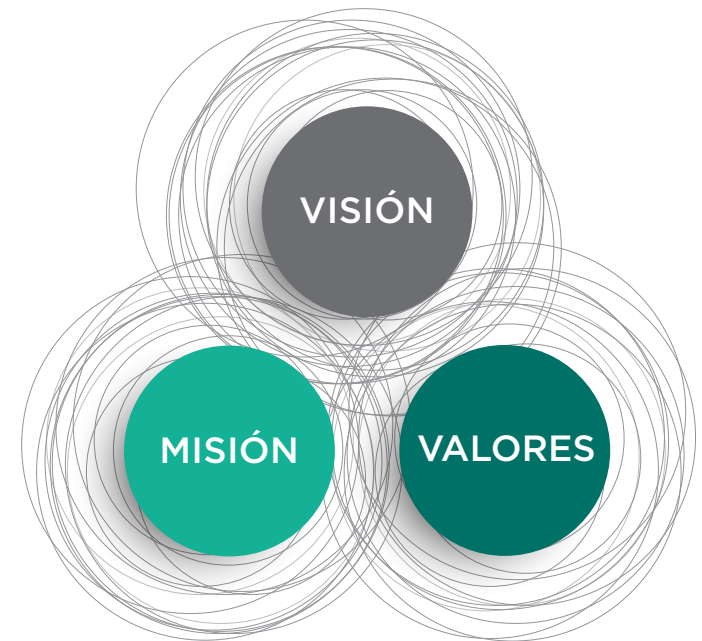
Ofrecer experiencias que creen memorias, generando mayor fidelidad en el huésped con una cultura de calidad en toda la empresa, contando con los mejores colaboradores distinguidos por su calidez, cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa y fortaleciendo nuestra responsabilidad social.

FILOSOFÍA

- La sencillez es mejor que la complicación y que crear es mejor que destruir.
- Hablamos claro directo y sabemos escuchar.
- Sabemos soportar los buenos y malos momentos porque nuestra visión es a largo plazo.
- El trabajo bien hecho causa alegría la sonrisa es contagiosa.
- La diversidad de opiniones nos enriquece.
- Es mejor actuar que reaccionar.
- Hacer bien las cosas y a la primera.
- Reconocemos nuestras fortalezas y debilidades.

VALORES

Honestidad, Lealtad, Respeto, Responsabilidad e Integridad.



CÓDIGO DE ÉTICA

12 Pilares que conforman nuestro Código de Ética



Respeto por las leyes,
normas y reglamentos



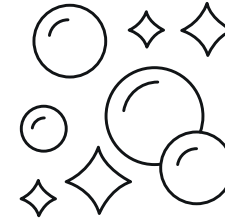
Información
confidencial y
privacidad de datos



Ambiente laboral libre
de discriminación y
hostigamiento



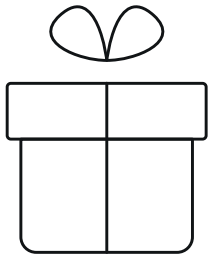
Respeto hacia la
persona



Seguridad e higiene



Relaciones rectas
y transparentes



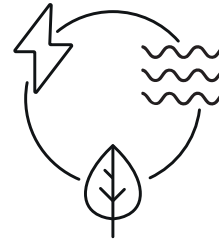
Regalos y beneficios



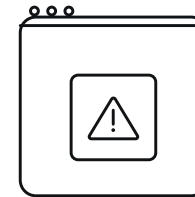
Relación con
huéspedes
y colaboradores



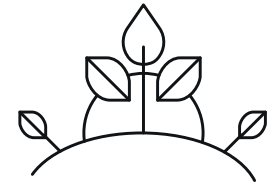
Registros financieros



Uso eficiente de
recursos



Comunicados en redes
sociales o medios
masivos de
comunicación



Responsabilidad
ambiental y
compromiso social

CÓDIGO DE CONDUCTA



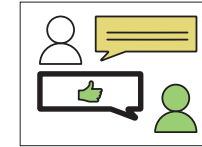
El huésped siempre es primero



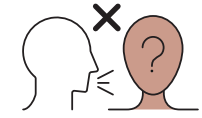
Respetar los acuerdos ya establecidos



Compartir riesgos identificados



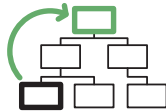
Asumir tu responsabilidad sin justificaciones



Comunicar solo la verdad (Evitar el radio pasillo)



Proponer alternativas de solución



Hablar siempre bien de nosotros mismos y de la empresa



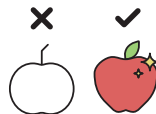
La crítica constructiva es siempre bienvenida



Atender el problema, sin ofender a la persona



Ser puntuales



Tomar decisiones



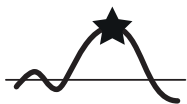
Estar en la jugada, sin caer en la zona de confort



Cumplir, dar seguimiento y concluir



Conocer los indicadores del área y los del grupo



Contribuir y dar el máximo



Compartir la filosofía de la empresa y cultura de trabajo



En las juntas: Levantar minutas, establecer y respetar la duración, evitar utilizar los dispositivos



Utilizar de forma apropiada y racional el correo electrónico



Respetar las funciones y responsabilidades de otras áreas

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EJECUTIVA



**PRESIDENCIA
Y DIRECCIÓN GENERAL**



**VICEPRESIDENTE
EJECUTIVA**

**VICEPRESIDENCIA
DE PROVEEDURÍA
Y LOGÍSTICA**

**VICEPRESIDENCIA
DE FINANZAS Y
ADMINISTRACIÓN**

**VICEPRESIDENCIA
DE OPERACIONES**

**GERENCIA DE
PROYECTOS**

**DIRECCIÓN DE
FINANZAS**

**DIRECCIÓN DE
CAPITAL HUMANO**

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



El **Pacto Global de Naciones Unidas** (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

CARTA DE COMPROMISO AL PACTO

Cancún, Quintana Roo, Noviembre 18, 2017.

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

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que Palace Resorts S.A de C.V. apoya a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas. Palace Resorts S.A de C.V comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial y anualmente desde esa fecha, tal y como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).



Atentamente

Ing. José Antonio Chapur Zahoul
Presidente y Director General Palace Resorts.

MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Responsabilidad Social de Palace Resorts se encuentra establecida en la cultura organizacional de la empresa en colaboración con sus grupos de interés, fomentando el cuidado y preservación del medio ambiente con un enfoque de negocios sustentada en principios y valores cooperativos.

Palace Resorts ha manifestado una tradición de sustentabilidad desde su fundación. El modelo de sustentabilidad de Palace Resorts se basa en cuatro pilares.

MEDIO AMBIENTE

El cumplimiento de las leyes ambientales aplicables, teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocio y la conservación del capital ecológico.

ECONOMÍA

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

BIENESTAR INTERNO

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

COMUNIDAD

Brindar recursos a la comunidad que nos acoge.



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Un compromiso consciente, congruente y voluntario basado en una nueva cultura corporativa.
- Un enfoque de gestión de negocios que se sustenta en el respeto a los valores éticos, las personas y el entorno.
- Una contribución de las organizaciones que junto con sus grupos de interés, se traduce en acciones para el bienestar medioambiental, económico y social.
- Una nueva visión global, sustentable, incluyente y humana.

MISIÓN

La misión está enfocada en mantener con sus grupos de interés el manejo integral de sus principios, desde su estrategia global hasta la satisfacción del huésped, garantizando el progreso de la industria turística a través de la promoción de una economía sostenible y de alta calidad, cuidando los recursos para maximizar el valor de la empresa.

VALORES

Los valores corporativos de Grupo Palace Resorts son elementos distintivos de la empresa y son parte fundamental de la cultura organizacional.

Los valores son:

Honestidad, Lealtad, Respeto, Responsabilidad e Integridad.



GRUPOS DE INTERÉS

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



COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

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



10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Atendiendo el llamado de la ONU para lograr una economía global más sustentable e incluyente, **Palace Resorts firmó su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas el 3 de Marzo del 2017 en donde asume su compromiso ético y voluntario de adoptar, promover y difundir los 10 principios del Pacto Mundial** en los ejes temáticos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción a través de su estrategia empresarial.

DERECHOS HUMANOS

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos

PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4

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

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6

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

MEDIO AMBIENTE

Se sostiene en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992.

PRINCIPIO 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9

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

ANTICORRUPCIÓN

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

PRINCIPIO 10

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

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Palace Resorts como empresa de calidad y consciente de su responsabilidad en el mundo actual, ha adoptado iniciativas internas y externas de responsabilidad social, las cuales forman parte de su cultura organizacional.

COMPROMISO AL PACTO MUNDIAL

Palace Resort firmó su adhesión en el año 2017 en donde establece su compromiso a cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente, enfocando sus líneas de acción hacia una sociedad más sustentable.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Esta iniciativa da continuidad a los anteriores Objetivos de Desarrollo del Milenio y se centra en la labor de la comunidad mundial por seguir con los esfuerzos iniciales a través del establecimiento de 17 nuevos objetivos integrados por 170 metas a cumplir hacia 2030, relacionadas con la pobreza, la educación, la salud y el medio ambiente.

DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE DEL CEMEFI

El Centro Mexicano para la Filantropía, uno de los organismos más importantes promotores de la filantropía y la responsabilidad social en México, promueve la adopción, práctica y difusión de su Decálogo, el cual implica un compromiso de cumplimiento con los estándares propuestos en los ámbitos de Calidad de vida en la empresa, Ética empresarial, Vinculación con la comunidad y Vinculación con el medio ambiente, así como el consumo responsable.





NUESTROS COLABORADORES

DATOS RELEVANTES



Creamos nuestra primera aplicación **Be Palace** exclusiva para nuestros colaboradores.



Disminuimos la rotación un **28%** durante el año **2020**.



Tuvimos un promedio de **5.94 horas mensuales** de **capacitación** por colaborador.



Obtuvimos los primeros lugares por CompuTrabajo en los siguientes rubros:

1er lugar Mejor Empresa para laborar en México

1er lugar Categoría Hostelería

1er lugar Mejor Director en México: Christian Rangel, Gerente de Operaciones Moon Palace Sunrise



Creamos nuestra primer programa de inclusión hacia la mujer **Todas Seguras**, realizando un foro de educación y concientización.



COLABORADORES

Somos una empresa profundamente humana. Reconocemos la dignidad de la persona, valoramos el talento, la experiencia, el conocimiento y las opiniones de nuestros colaboradores

Honestidad, Respeto, Lealtad, Responsabilidad e Integridad forman nuestra esencia.

En Palace Resorts apostamos por ser más que un lugar para trabajar, sino un lugar donde las personas puedan desarrollar plenamente su potencial profesional y humano en un ambiente de respeto y cordialidad donde se promueva una cultura de valoración, donde no haya discriminación. En el que, sobre todo para asegurar: el bienestar, la seguridad y la salud de todos nuestros colaboradores.

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



Fuente: Datos presentados Diciembre 2020

COLABORADORES PALACE RESORTS



GENERACIONES DE NUESTROS COLABORADORES



PERMANENCIA DE NUESTROS COLABORADORES



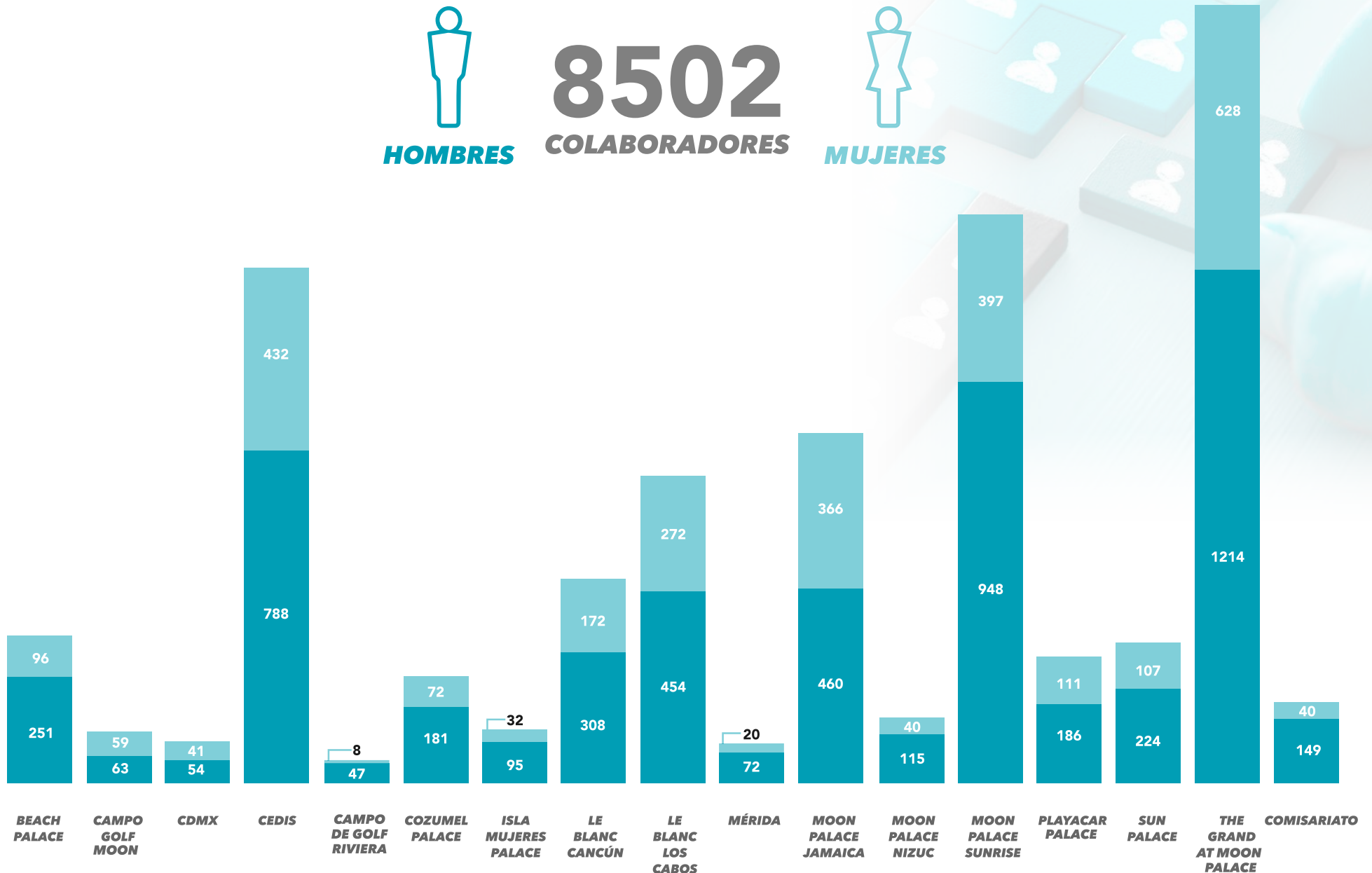
Reporte anual colaboradores de Enero a Diciembre 2020.

COLABORADORES POR REGIÓN



Reporte anual colaboradores de Enero a Diciembre 2020.

COLABORADORES POR UNIDAD DE NEGOCIO



Reporte anual colaboradores de Enero a Diciembre 2020.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En Palace Resorts estamos comprometidos a brindar un entorno de trabajo libre de riesgos que garantice la seguridad física de nuestros colaboradores y fomentar estilos de vida saludables.

PRINCIPIOS PARA TRABAJAR CON SEGURIDAD Y BIENESTAR



Cada lesión se puede evitar.



Tenemos la obligación de trabajar con seguridad.



Somos responsables de la seguridad y el bienestar de los demás.



Para ser una empresa de clase mundial debemos tener un desempeño ejemplar en seguridad y una mejora continua en nuestro bienestar.

OBJETIVOS



Consolidar una cultura de seguridad y bienestar.



Reducir las tasas de accidentes.



Autogestionar estilos de vida saludables.

RESULTADOS 2020



Disminución de **52% de incidentes** 2019 vs 2020, lo que significa **244 incidentes menos**.



Hemos reducido un **51% incidentes** en los últimos 2 años.

IMPLEMENTACIÓN



El Departamento de Salud Ocupacional Corporativo esta trabajando en la implementación del **Programa de Autogestión** de la **Seguridad y Salud** en el **Trabajo (PASST)** de la **STPS**.



Mayor detección oportuna de casos de riesgo para la salud en todas nuestras organizaciones.



SEGURIDAD

La seguridad de nuestros colaboradores es uno de nuestros pilares más importantes.

Otorgamos a todos nuestros colaboradores operativos el **equipo de protección personal** necesario para el desempeño de sus actividades.



Realizamos **perfiles médicos** periódicos para identificar posibles riesgos.



Compartimos con nuestro personal operativo: **cursos y talleres de calistenia y ergonomía** para evitar lesiones por mala postura al realizar sus actividades



Contamos con una **comisión de seguridad e higiene** en cada una de nuestras unidades de negocio donde se abordan las condiciones y riesgos de trabajo para tomar acciones en función de ellos.

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



ATRACCIÓN DE TALENTO

Para Palace Resorts la generación de empleo fortalece cada vez más beneficios hacia la comunidad donde nuestras operaciones se encuentran ubicadas.

Desde hace dos años inauguramos nuestro Centro de Atracción de Talento en donde todas nuestras contrataciones se gestionan desde un solo lugar con el objetivo de encontrar a los mejores colaboradores para que puedan desarrollarse en su área brindándoles todas las herramientas necesarias para su desarrollo.

IMPULSANDO EL TALENTO LOCAL Y NACIONAL

Para asegurar que los líderes con potencial de desarrollo puedan expandir sus carreras, llevamos el talento adecuado a las operaciones necesarias, ofreciendo mayores beneficios a nuestros colaboradores. Para que esto sea posible contamos con políticas que ayudan a gestionar asignaciones temporales o de largo plazo.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

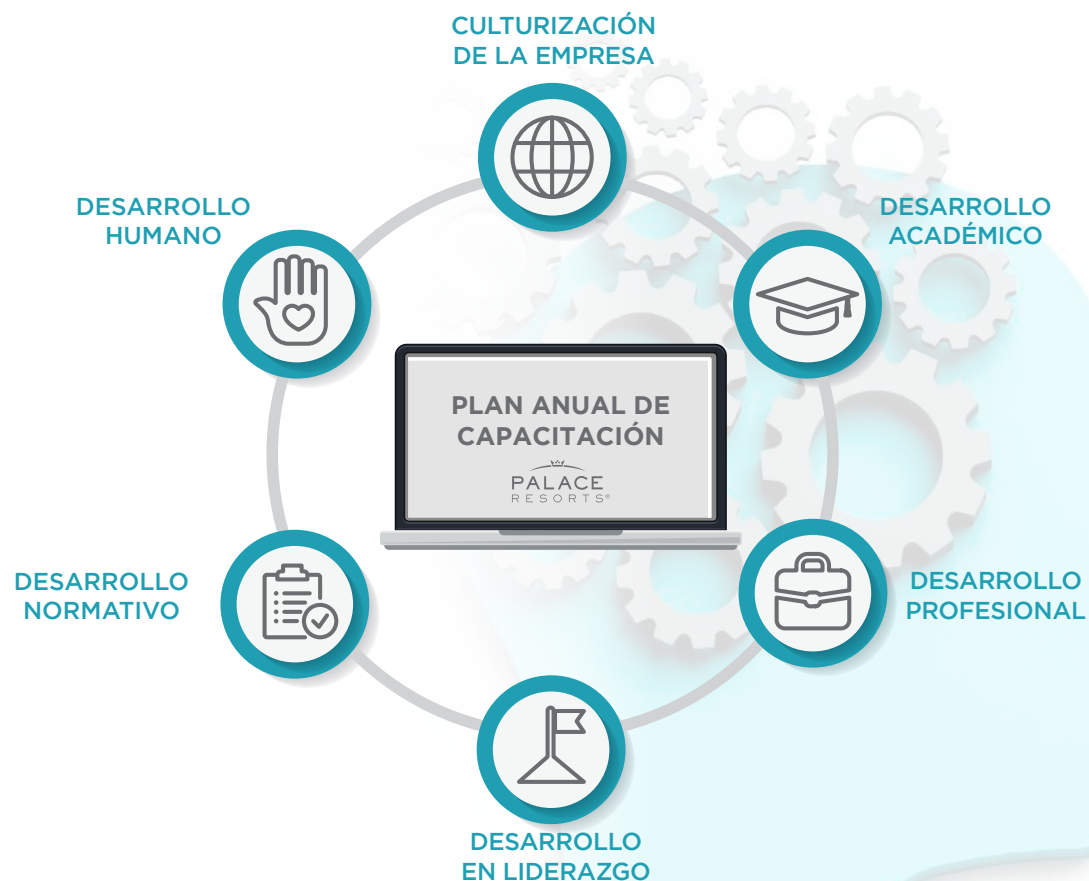
La capacitación es uno de los pilares fundamentales dentro de Palace Resorts por lo que desde su incorporación todos nuestros colaboradores se les ofrecen programas de capacitación en contenido institucional de acuerdo a su posición y responsabilidad.

Es así como los supervisores inmediatos y los responsables de desarrollo de cada organización promueven las ofertas disponibles en nuestro programa.

Los gerentes de desarrollo realizan un seguimiento mensual del cumplimiento de los programas de capacitación, con estas acciones se evidencia nuestro compromiso de impulsar el crecimiento y desarrollo significativo de todos nuestros colaboradores.

En el año 2020 debido a la contingencia sanitaria implementamos nuevos modelos de capacitación e learning en donde cada uno de nuestros colaboradores tienen de forma disponible los cursos normativos y reglamentarios de acuerdo a su posición.

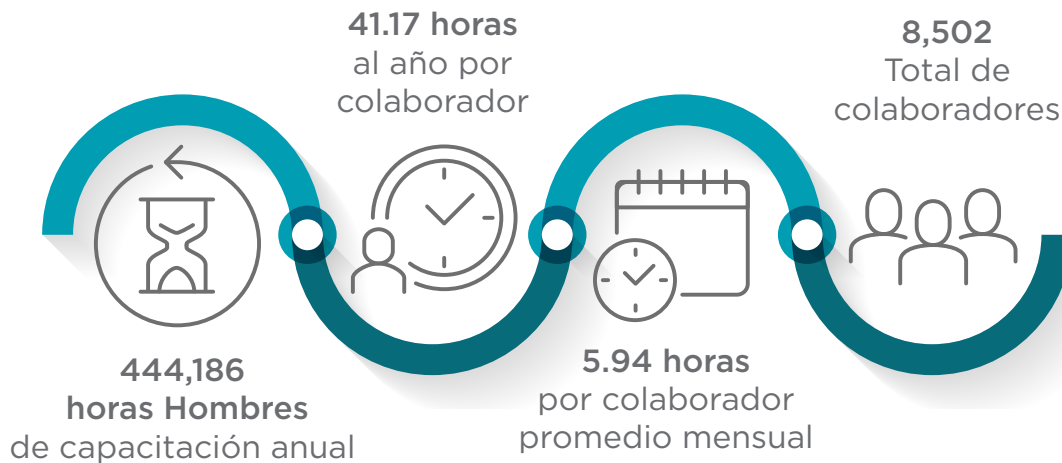
La capacitación de la empresa está dividida por:



CAPACITACIÓN - RETORNO SEGURO AL TRABAJO



DATOS 2020



Reporte anual colaboradores de Enero a Diciembre 2020.

ESCUELAS INTERNAS PALACE RESORTS

Con el **objetivo de promover el talento interno** de nuestros colaboradores y crear profesionistas en el ámbito hotelero.

Palace Resorts cuenta con **7 escuelas de desarrollo interno**, en donde capacitamos y entrenamos a nuestros colaboradores.



ESCUELA DE **COCINA**



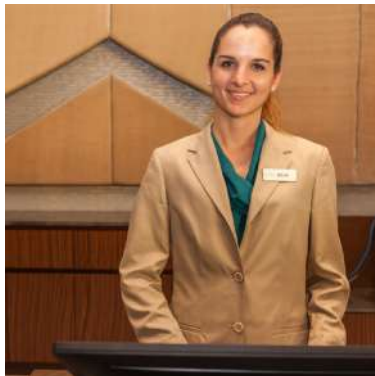
ACADÉMIA DE **BARES**



ESCUELA DE **CAMARISTA**



ESCUELA DE **MESEROS**



ESCUELA DE **RECEPCIONISTA**



ESCUELA DE **STEWART**



ESCUELA DE **TERAPEUTAS**

CAPACITACIÓN EN EL EXTRANJERO

Para nuestros: Gerentes, Directores y Ejecutivos nos encargamos en realizar alianzas con las instituciones y escuelas con mayor renombre en mundo como:

Cornell University

Osteria Francescana

Disney Institute

PRÁCTICAS INTERNAS

Facilitamos a nuestro talento los recursos para optimizar su crecimiento y construir el futuro de la empresa, realizando programas de CrossTraining y Planes de Carrera.

PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

Alentamos a las nuevas generaciones a convertirse en nuestros futuros colaboradores teniendo la oportunidad de trabajar con excelentes personas, enfrentar grandes desafíos y lograr un impacto real durante su trayectoria.



PROGRAMA LISU

Nuevo programa de liderazgo basado en la persona en donde se utilizan herramientas de comportamiento humano y humanización de tareas.

COMPROMISO DE NUESTROS COLABORADORES

Cada año medimos el compromiso de nuestra gente con una herramienta. Se trata de una encuesta que mide las percepciones asociadas a las 15 dimensiones, con el fin de conocer en que medida aportan energía y esfuerzo para la consecución de objetivos y su satisfacción con la empresa. Los resultados se utilizan para generar planes de acción, incluso a nivel de centro de trabajo con el objetivo de contar con mejores prácticas laborales y aumentar el compromiso de nuestra gente.

7,776 colaboradores participaron en la encuesta
84% de satisfacción a nivel global.



CALIDAD DE VIDA

Queremos que todos nuestros colaboradores se sientan motivados y que puedan tener un adecuado **balance entre sus actividades profesionales y personales**, por esta razón ofrecemos:



SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Programa integral de salud en donde el 100% de nuestros colaboradores cuentan con esta presentación extra de ley desde su contratación.



SEGURO DE VIDA

Beneficio mediante el cual nos preocupamos por el bienestar y futuro de nuestros colaboradores.



FONDO DE AHORRO

Prestación extra de ley exclusiva para el 100% de nuestros colaboradores.



CAJA DE AHORRO

Programa voluntario de apoyo hacia los colaboradores con el objetivo de fomentar finanzas seguras y bienestar económico.





CENTROS DE TRABAJO

Contamos con instalaciones diseñadas para generar un ambiente de armonía, espacios de comunicación abierta, espacios recreativos como: salas de descanso y comedores en cada unidad de negocio, salas de juntas con sistemas de tele presencia y cuartos de lactancia. Dentro de nuestro corporativo las oficinas están adaptados para personas con discapacidad contando con rampas, lugares de estacionamiento, baños y sistema de emergencias y evacuación por tipo de discapacidad.



SALAS DE LACTANCIA

Conocemos la importancia del bienestar de nuestras colaboradoras, por lo que contamos con 4 áreas de lactancia dentro de nuestras unidades de negocio.



PROGRAMAS PALACE WELLNESS

El objetivo del programa Palace Wellness es dar a conocer las acciones de responsabilidad social corporativa de la empresa y fomentar el bienestar laboral.

PILARES

- Bienestar
- Salud
- Integración





BREAK ROOM

Espacio de zona de descanso exclusiva para nuestros colaboradores, con espacio para dormitorios, área de juegos virtuales y áreas de juegos.

INTEGRACIÓN



EVENTOS DEPORTIVOS

Realizamos un plan anual deportivo para nuestros colaboradores con el objetivo de ofrecerles actividades recreativas, fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo.



VOLUNTARIADO COLABORADORES

A través de actividades organizadas por la Fundación Palace los colaboradores participan en actividades de voluntariado como: Liberación de tortugas, limpieza de playas y actividades lúdicas.





BE PALACE

Herramienta de comunicación interna y plataforma de desarrollo.

Lanzamiento oficial de la plataforma:



25 Noviembre del 2020

Total de usuarios activos:



+7,500 colaboradores





Palace Book Challenge

Una iniciativa que privilegia el fomento de la cultura integral, la formación de hábitos personales, el desarrollo de la imaginación y la capacidad de abrir la mirada y la mente al mundo. Palace Book Challenge es un programa de lectura integral en donde nuestros colaboradores tienen acceso a una biblioteca física y virtual de una amplia lectura.

2662

Total de colaboradores inscritos

301

Familiares invitados

1268

Total de lecturas realizadas

2127

Citas con el Book Master

+ de 2300 libros

Citas con el Book Master

NO AL TRABAJO INFANTIL

Para Grupo Palace Resorts el trabajo de menores estará restringido y regulado por lo que se establece en la Ley Federal del Trabajo en sus artículos del 173 al 180. Así como los convenios y recomendaciones establecidos con la Organización Internacional del Trabajo.

En ningún caso Palace Resorts emplea a menores o jóvenes que no estén autorizados para trabajar por ninguna legislación local vigente.

Nuestro código de ética lo define claramente. Nuestro proceso de reclutamiento asegura que todos los candidatos muestren prueba legal de edad al solicitar documentos oficiales que puedan verificar lo que está escrito en el formulario de solicitud.

TRABAJO FORZOSO

Se prohíbe las prácticas de trabajo forzoso, obligatorio o servidumbre en todas sus formas dentro de la organización y nos regulamos con base en los convenios y recomendaciones establecidos con la **Organización Internacional del Trabajo**. Durante el proceso de contratación a todos los candidatos se les hace llenar la solicitud de empleo en donde se les solicita comprobar su edad a través de documentos oficiales, de esta manera la empresa asegura su procedimiento de contratación.



FOR THE LOVE OF
HELPING OTHERS
POR EL PLACER DE AYUDAR



COMUNIDAD

DATOS RELEVANTES



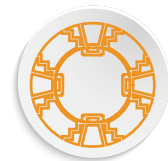
Palace Resorts participó en la **Certificación PAR** en donde se reconoce gestiona y mide la **equidad de género** en la empresa.



1er Foro de Prevención de Violencia **Online** impartido a más de **5,000 colaboradores** de la empresa y comunidad en general.



Tuvimos la graduación de **32 estudiantes** que forman parte del Comité de Educación de Fundación Palace.



Se inauguró el primer **Comedor Comunitario Refettorio Mérida** en alianza con el **Chef Massimo Bottura**.



DERECHOS

Somos una empresa consciente de la importancia de nuestro capital, por ello **respetamos los Derechos Humanos como una pieza fundamental de nuestro actual diario basándonos en la Declaratoria Anual.**

Fomentamos un **ambiente de trabajo seguro, mecanismos de protección, capacitación y cultura organizacional.**



DERECHOS LABORALES

JORNADAS LABORALES

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

GESTIÓN DE HORAS EXTRAS

Con base en lo establecido en la Ley Federal del Trabajo; Contratos Colectivos de Trabajo, Contratos Individuales de Trabajo y el Reglamento Interior de Trabajo, cuando es necesario laborar horas extraordinarias por la demanda de servicios las 24 horas al día, durante los 365 días del año, en nuestras propiedades nunca serán en mayor número del permitido por la Ley, ni se laborarán sin orden escrita de la empresa, mismas que se pagarán con un cien por ciento más, del salario correspondiente a las horas de la jornada diaria. El pago se hará contra la entrega de las órdenes de trabajo y la justificación del tiempo extraordinario trabajado.

LICENCIAS

Las licencias de vacaciones, licencias por enfermedad y licencia parental se otorgan conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y lo que se dictamine por el Seguro Social, además se asegura que los colaboradores reciban el pago correspondiente de acuerdo al tipo de licencia.

DÍAS DE DESCANSO

Los días de descanso se otorgan de acuerdo a lo establecido en la ley Federal del Trabajo en el art. 69, donde “por cada seis días laborados disfrutará el trabajador un día de descanso”.

Cuando un colaborador labore durante los días de descanso obligatorio, la empresa se compromete a que reciba un pago doble independientemente del salario que le correspondan.

TRABAJO FORZADO

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



VACACIONES

Los períodos vacacionales están definidos por los días que al colaborador le correspondan en apego a la Ley Federal del Trabajo, en su artículo número 76 capítulo IV y al Contrato Colectivo de Trabajo vigentes.



SALARIOS

Los salarios son justos y competitivos en todas las regiones donde opera la empresa.

Palace Resorts se basa en un sistema de competencias establecido por la empresa y asignada a cada una de las posiciones donde se obtiene una calificación a través del modelo de evaluaciones psicométricas y de desempeño que miden los resultados a través del cumplimiento de tareas, brindando a todos por igual la misma plataforma para el crecimiento profesional, igualdad de oportunidades, en donde cada persona es valorada y calificada de manera equitativa.

CLIMA LABORAL

Como estrategia para incrementar la calidad de vida del colaborador y su bienestar, anualmente se realizan encuestas de Clima Laboral por departamento y propiedad a todos los colaboradores para conocer sus necesidades y satisfacción dentro de la empresa. En la encuesta se encuentran preguntas enfocadas

en derechos humanos y laborales, no discriminación, libertad de expresión, transparencia, igualdad de oportunidades, salarios y jornadas de trabajo justo y seguridad en el trabajo.

AMBIENTE LABORAL LIBRE DE DISCRIMINACIÓN Y HOSTIGAMIENTO

Palace Resorts promueve un ambiente en donde todos los clientes, proveedores y colaboradores sean tratados con dignidad e igualdad, reconociendo y valorando sus diferencias, sin dar trato inferior a una persona o grupo por motivos de raza, edad, sexo, nacionalidad, idioma, capacidad especial, religión, afiliación política, habilidades, estado civil, o nivel de ingresos, y todos tendrán las mismas oportunidades de contribuir y destacar en su ámbito. El respeto e igualdad a las personas es una responsabilidad y obligación primordial del ser humano.

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante el año 2020 nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa estaba destinada a cuidar la salud y bienestar de los colaboradores.

Al principio de la pandemia del Covid-19 sabíamos que nuestro objetivo era: cuidar nuestros recursos y mantener el bienestar de nuestros colaboradores realizando las siguientes acciones.

PURELY PALACE RESORTS

COLABORADORES



Repartimos **21,000 cubrebocas** a nuestros colaboradores.



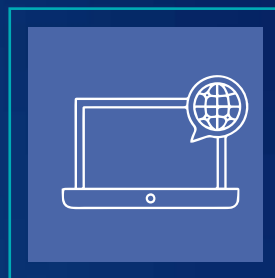
Se promovió la campaña Purely Palace a más de **7,000 colaboradores**.



Se enviaron **2,100 colaboradores** a realizar home office.



Se apoyó a **7,000 colaboradores** con un ingreso extra su prestación de **vales de despensa**.



Tuvimos **sesiones vía virtual** para mantenernos en contacto con nuestros colaboradores.



Se implementaron **nuevas capacitaciones** de: medidas de seguridad e higiene, salud emocional y normativa de la nueva normalidad.

PURELY PALACE RESORTS

MEDIDAS DE SEGURIDAD



Se implementaron **390 medidas de prevención, seguridad y protocolos.**



Túneles sanitizantes en los accesos de nuestras unidades de negocio.



Se colocaron más de **1,000 dispensadores de gel antibacterial** en todas las áreas de contacto.



Se **reestablecieron los espacios de trabajo** con equipo de seguridad necesario.



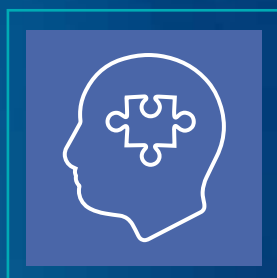
Se realiza la medida de **temperatura y toma de oxigenación** a todos nuestros colaboradores, huéspedes y clientes que ingresan a nuestras propiedades.



Se reestableció el sistema de limpieza en áreas para colaboradores para mantener su seguridad y bienestar.

PURELY PALACE RESORTS

COMUNIDAD



Se brinda **apoyo** a más de **500 colaboradores** a través de orientación psicológica.



433 Médicos del Hospital General Cancún fueron apoyados con **3,017 Kits de protección medica** en alianza con Fundación BBVA.



El Refettorio de Fundación Palace entregó **4,820 plattos a población vulnerable** beneficiando a más de **4,453 personas**.

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

- Tenemos un total de **25** colaboradores con discapacidad.
- Cada colaborador cuenta con un **perfil de trabajo adecuado a su discapacidad** y un procedimiento de atención ante cualquier situación.



COLABORADORAS MUJERES

- El **30%** de nuestras colaboradoras pertenecen al género femenino.
- A nivel gerencia el **40%** son mujeres. A nivel supervisión **43.47%** y a nivel operativo/administrativo **33.79%**.
- Palace Resorts participó en el estudio socio demográfico de la **Certificación PAR**, obteniendo la certificación y se encontraron las áreas de oportunidad donde la empresa trabajará para tener un balance en el posicionamiento de las colaboradoras.

COLABORADORES DE COMUNIDADES RURALES

- El **65%** de nuestros colaboradores habitan en comunidades rurales alejados de las unidades de negocio.
- Se cuenta con **rutas de transportes especiales** proporcionadas para nuestros colaboradores para su traslado a los Hoteles.
- La **Fundación Palace** realiza visitas trimestrales a las comunidades para atender a los colaboradores en temas de: **salud y bienestar social**.

SEGURIDAD EN LA EMPRESA

SEGURIDAD INTEGRAL

El objetivo del departamento de Seguridad Integral es “garantizar la continuidad del negocio mediante la prevención efectiva de riesgos a colaboradores, huéspedes y visitantes, así como a instalaciones, bienes materiales y el medio ambiente, integrando el concepto de seguridad integral como valor a la cultura operativa de Grupo Palace Resorts”.

AUDITORIAS TRIMESTRALES

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

RECORRIDOS

Se verifican las instalaciones con el objetivo de monitorear sistemáticamente los procesos de producción maquinaria y equipo para garantizar que son seguros y que están en buenas condiciones, realizando reportes y bitácoras para seguimiento continuo.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

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

CURSOS

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

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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



SEGURIDAD CORPORATIVA

El objetivo del departamento de Seguridad Integral es “Garantizar la continuidad del negocio mediante la prevención efectiva de riesgos a colaboradores, huéspedes y visitantes, así como a instalaciones, bienes materiales y el medio ambiente, integrando el concepto de seguridad integral como valor a la cultura operativa de Grupo Palace Resorts”.

PROTECCIÓN Y COMBATE DE INCENDIO

Se realizan las siguientes actividades con el objetivo de evitar pérdidas humanas y minimizar daños materiales:



SIMULACROS

Al año se realizan 4 simulacros, en donde 1 de estos es con autoridades de protección civil, bomberos y cruz roja. bimestralmente se capacita a las 4 brigadas de emergencia de manera interna y externa.



ATENCIÓN A COLABORADORES

Brindar atención oportuna de primeros auxilios a los colaboradores para salvaguardar su integridad física.



PROTECCIÓN CIVIL

El procedimiento responde oportunamente ante disturbios para evitar daños o lesiones.



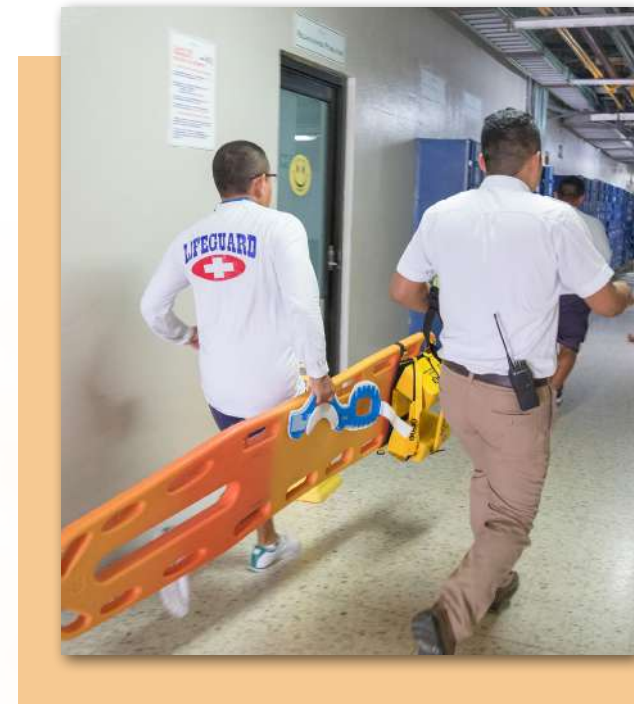
SUPERVISIÓN

Se realizan recorridos para identificar riesgos y actos ilícitos en pasillos de habitaciones, jardinerías y roperías; verificación de hidrantes, extintores, rutas de evacuación y salidas de emergencia. verificación de medidas de seguridad a las compañías externas.



PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD CORPORATIVA

 SIMULACROS	 ATENCIÓN A COLABORADORES	 PROTECCIÓN CIVIL	 SUPERVISIÓN
4 SIMULACROS AL AÑO POR PROPIEDAD 3+ CAPACITACIONES AL AÑO	CUMPLIMOS CON LA NOM - 002-STPS - 2010	CURSOS TRIMESTRALES	TODO EL AÑO EN LAS 12 PROPIEDADES Y CEDIS



DATOS PERSONALES

En el Marco Regulatorio de la Ley LFPDPPP, Palace Resorts cuenta con la Política de Privacidad de Datos Personales y la Política de Resguardo de Documentos aplicable para todos sus colaboradores en donde establece que los documentos que contengan datos personales de colaboradores no deberán de ser manipulados por personas ajenas al proceso, solamente podrá hacerlo el área de capital humano, especificando el tiempo de resguardo, el proceso de almacenamiento, control y resguardo de datos en el sistema así como la destrucción de la información una vez concluido el periodo de vida de dichos documentos.

CAMPAÑA DE DATOS PERSONALES

Durante el año 2020 se reforzó con todos los colaboradores la importancia de la Protección de Datos Personales.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



1. Cumple en todo momento con este reglamento



2. Solo utiliza los activos informáticos para fines laborales



3. Las contraseñas no se comparten, ¡cuídalas!



4. Solicita y almacena solo aquellos datos que necesites



5. Reporta cualquier irregularidad a DerechosARCO@palaceresorts.com



6. Bloquea tu equipo cuando no lo uses o estés lejos de él



7. Solicita autorización para compartir o copiar datos personales



8. Cumple tu convenio de confidencialidad



9. Imprime solo lo necesario



10. Conoce, aplica y difunde los avisos de privacidad

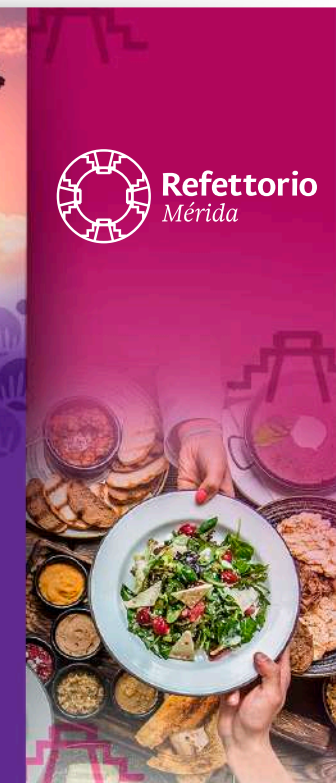
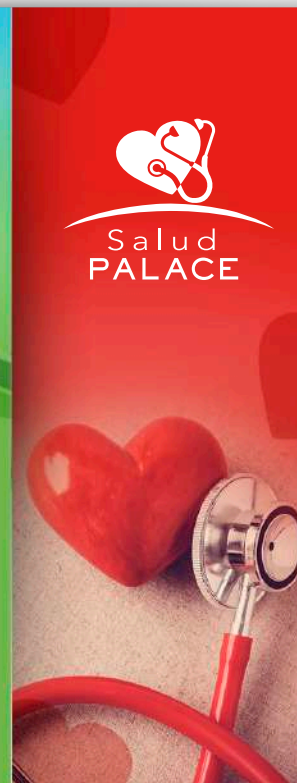
IMPACTO EN LA COMUNIDAD

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

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



Fundación
Palace®





- **45** residentes
- **12** adopciones
- **7** reintegros



DONATIVOS

- Nuestros socios diamantes cuando conocen la Fundación Palace y conocen la Casa Hogar de la Fundación Palace, ponen manos a la obra para realizar donativos económicos y en especie de acuerdo a las necesidades de la casa hogar como: artículos escolares, artículos de limpieza o cualquier necesidad que uno de los niños de la casa hogar requiera.





152 alumnos con beca universitaria.

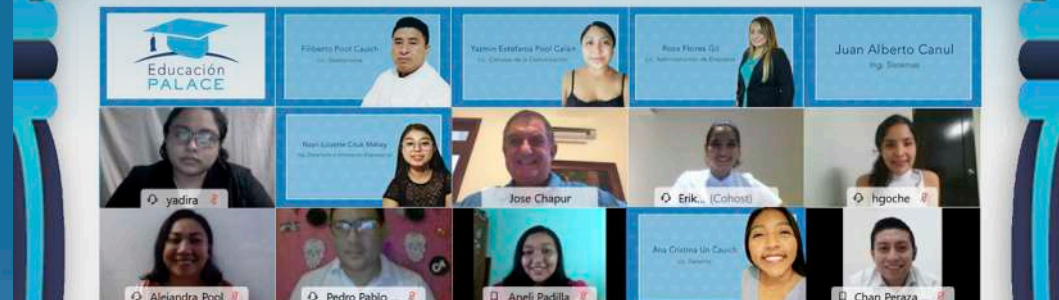
Se realizaron **32 talleres online** de formación integral para nuestros becarios.



32 becarios graduados por parte del Comité de Educación de Fundación Palace . Se realizó una graduación virtual con el objetivo de cuidar el bienestar de nuestros becarios.



¡Felicidades Graduados!





Durante el año 2020 el programa de sueños se detuvo para cuidar el bienestar de los niños y niñas que participan. El objetivo es cumplir sueños a niños que tienen alguna enfermedad terminal o en estado de vulnerabilidad.

Sin embargo se realizaron talleres y sueños virtuales en donde a través del Comité de Sueños de Fundación Palace se logró:

2019	2020
465 sueños cumplidos	107 sueños cumplidos
2019	2020
10,705 juguetes recaudados	11,913 juguetes recaudados

Todos los juguetes recaudados por los colaboradores, se repartieron en el evento Juguetón en donde se visitan comunidades de la región.



CAMPAÑA DE REFORESTACIÓN

400 Árboles donados en la campaña de reforestación.



TALLERES AMBIENTALES ONLINE

Se impartieron **talleres de educación ambiental** a nuestros colaboradores y a través de las redes sociales de Fundación Palace a la comunidad en general.



CONSERVACIÓN TORTUGA MARINA

114, 209 crías liberadas

309 tortugas marcadas





305 apoyos de salud otorgados.



- ♥ Colaboración Online con la Universidad de Cincinnati a través de cursos informativos relacionados a la salud.



- ♥ Por segunda ocasión tuvimos la visita de Ballard Dental teniendo un total de **512 personas** atendidas.



- ♥ Campaña de recolección masiva de **4,263 medicamentos** por parte de nuestros colaboradores, que fueron repartidos en los centros de salud de las comunidades de Nuevo Xcan, Valladolid Nuevo, El Tintal, El Cedral, El Ideal, del Centro de Salud #2 de Cozumel y el Hospital General de Baja California Sur.





29 nuevas atenciones psicológicas

2019	2020
272 cursos impartidos con 4,590 asistentes	123 cursos impartidos con 2,220 asistentes

ALTO
escucha y ve

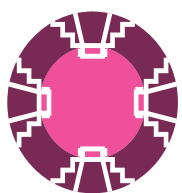
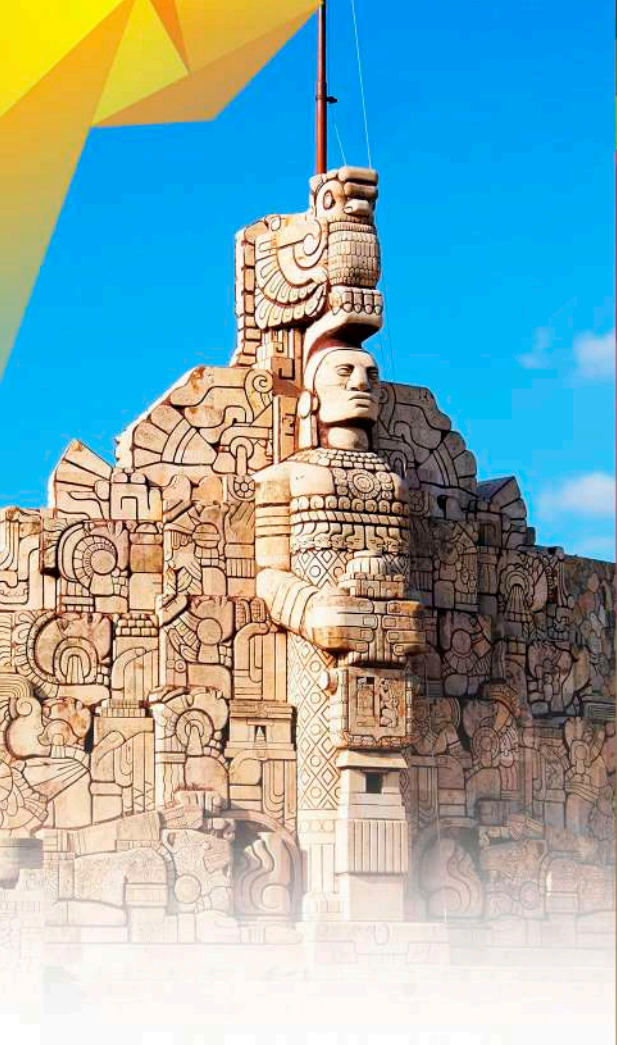
PRÓXIMAMENTE

blanc
Fundación Palace.
TODAS SEGURAS
Bienestar PALACE
PALACE RESORTS

FOROS

- 1er Foro Online de Prevención contra la Violencia donde se tuvo la participación de **4,971 participantes.**
- El modelo de impartir cursos para Fundación Palace tuvo que modificarse debido a la pandemia realizando talleres online invitando a especialistas en el tema.





Refettorio
Mérida

REFETTORIO

Se realizó la apertura del Refettorio Mérida el
25 de Noviembre.

Total de alimentos que se producen al día , semana y mes:



1532 Platos servidos.

2870 kg de alimentos recuperados.



Más de **300** personas atendidas al mes.

47 Voluntarios.



FUNDACIÓN PALACE JAMAICA



Se otorgaron **nuevas becas** para los colaboradores y familiares de colaboradores de Jamaica.



Se realizaron **campañas de salud** con el objetivo de cuidar el bienestar y salud de los colaboradores y dar un mensaje de bienestar a la comunidad de Jamaica.



Se impartió a todos los colaboradores de Jamaica una **campaña de prevención de contagios** con el objetivo de mitigar el esparcimiento del virus.

Se recibieron donativos de Socios Diamantes para los colaboradores y comunidad de Jamaica.



PROVEEDORES

La empresa reconoce que para lograr la sustentabilidad depende del apoyo y participación de sus proveedores en toda su cadena de suministro.

Por lo tanto, no solo trabajan en conjunto con grandes empresas y multinacionales que realizan esfuerzos por distinguirse como Empresas Socialmente Responsables, sino que también trabajan con micro y pequeñas empresas.

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

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

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



PALACE RESORTS

Palace Resorts opera a través de un servicio de calidad, ajustándose a lineamientos nacionales e internacionales dentro de la industria turística para fortalecer el compromiso que tiene con el huésped que es ofrecerle las mejores experiencias y servicios.

CUMPLIMIENTO CON LA LEY

En cumplimiento a la Ley General de Turismo en México Grupo Palace Resorts está inscrito en el Registro Nacional de Turismo que permite a los Prestadores de Servicios Turísticos operar en el país de acuerdo a la ley, impulsando la profesionalización en el sector turístico y promoviendo la formalización de los empleos. Las categorías en la que Palace Resorts está inscrito son hospedaje, operadoras de buceo, arrendadoras de autos y spa.

En cumplimiento con la normativa nacional el Campo de Golf, Moon Palace Cancun fase Sunrise y fase Nizuc están certificados en Calidad Ambiental Turística por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente PROFEPA.

AAA AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

El servicio, la calidad y la experiencia son los elementos más importantes que ofrece Grupo Palace Resorts a sus huéspedes a través de sus Resorts todo incluido de lujo, por eso siempre se encuentra en búsqueda de los más altos estándares que demanda la industria de viajes y turismo para incrementar los niveles de satisfacción y bienestar en sus huéspedes.

Grupo Palace Resorts se enorgullece de sus propiedades en Cancún y Jamaica que han sido reconocidas por la AAA (American Automobile Association), reconocimientos con los que actualmente cuentan Moon Palace Jamaica Grande, Beach Palace y Moon Palace Golf & Spa Resort con 4 Diamantes y Le Blanc Spa Resorts con 5 Diamantes.



RANKING EN TRIP ADVISOR

Palace Resorts ha destacado por las opiniones positivas de huéspedes en el sitio web de viajes más grande del mundo “TripAdvisor”, siendo Le Blanc Spa Resort Cancún el número uno en el Ranking de 212 Hoteles en Cancún y The Grand at Moon Palace el número dos.



CALIDAD EN LOS ALIMENTOS

Palace Resorts se asegura de la calidad e inocuidad de los alimentos que ofrece en todos los restaurantes de sus resorts, por tal motivo cuenta con una planta procesadora de alimentos donde ha implementado el Programa de Manejo Higiénico de Alimentos “Distintivo H”, programa 100% preventivo de enfermedades transmitidas por alimentos en los establecimientos que ofrecen servicio de alimentos a turistas nacionales y extranjeros en cumplimiento con la NMX- F-605-NORMEX-2015, reconocimiento que es otorgado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Salud.





MEDIO AMBIENTE

DATOS RELEVANTES



Agregamos a nuestra página principal de Palace Resorts la sección de **“Turismo Bajo Carbono”** nueva acción de comunicación digital.



Desde el 2006 al 2020 hemos trabajado con **más de 4,000,000 de tortugas** en nuestro programa de Conservación de la Tortuga Marina



Más de **50 Acciones Ambientales** a favor de la **Sustentabilidad.**



740,000 toneladas de residuos reciclados.



90% de nuestro consumo de agua es **reciclado.**



MEDIO AMBIENTE

Palace Resorts se encuentra establecido en destinos turísticos de gran riqueza biológica; consciente de ello y del impacto ambiental generado por su operación, se han desarrollado acciones y estrategias de manejo ambiental, diseñadas, tomando en cuenta las características físicas y biológicas de cada ubicación, así como los bienes y servicios ambientales.

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

MITIGANDO NUESTRA HUELLA EN EL MEDIO AMBIENTE

Con el objetivo de alcanzar un turismo bajo en carbono vamos más allá de la sustentabilidad en Palace Resorts no solo reducimos el impacto de la huella de carbono sino también sus efectos.



LOMBRICOMPOSTA



PROGRAMA DE
MANEJO DE
RESIDUOS



BIODIESEL
ORGÁNICO



ÁREA NATURAL
PROTEGIDA



CUIDADO DE LA
VIDA SILVESTRE



VIVERO Y HUERTO



AHORRO DE AGUA Y
ENERGÍA



PREVENCIÓN DE
SARGAZO Y EROSIÓN



ESTRATEGIA AMBIENTAL



ENERGÍA

Grupo Palace Resorts toma medidas para controlar y reducir su consumo de energía mediante la revisión de políticas, procedimientos y actividades con enfoque preventivo, incorporando nuevas tecnologías en favor del medio ambiente, su comunidad y sus colaboradores desarrollando de forma progresiva mejores prácticas.

TABLA DEL CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA Y AHORRO

AÑO	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA
2018	131,464,265 kW
2019	127,399,252 kW
2020	133,640,713
Ahorro	41,502,844 kW
Porcentaje de Ahorro	-3.09%

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

Con el objetivo del cuidado de los recursos y el fomento al ahorro energético el departamento Ingeniería y mantenimiento de grupo Palace Resorts toma medidas incorporando constantemente nuevas tecnologías en favor del cuidado energético, el medio ambiente, la comunidad y los colaboradores poniendo en práctica proyectos para la mejora progresiva e implementando mejores prácticas diariamente.

La empresa cuenta con programas de mantenimiento preventivo esquematizados de manera que se procura alargar lo más posible la vida de nuestros equipos y procurando mantener la máxima eficiencia de los mismos, con el objetivo de tener el mejor aprovechamiento de la energía en todos nuestros procesos.



AHORRO DE ENERGÍA

Consiente del impacto energético que se genera todos los días por la demanda de sus operaciones se han implementado estrategias de ahorro de energía con el objetivo de crear una sociedad más sustentable y sostenible.

La empresa cuenta con programas de mantenimiento preventivo, mediante el cual alargamos la vida y uso de nuestros servicios.



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



REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN A ENERGÍA

ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS IMPLEMENTADAS

La tecnología que recientemente hemos implementado en nuestro hoteles es el remplazo de tecnología tradicional que no era eficiente, reemplazándola por equipos nuevos tomando como mayor referencia para su adquisición la eficiencia energética y calidad de cada dispositivo o equipo en particular. Consideramos en gran parte todo lo que conlleva el funcionamiento de estos equipos e implementar diferentes dispositivos para realizar su monitoreo, control y optimización energética es parte de los avances tecnológicos que continuamente esta implementado nuestro departamento de ingeniería en todos nuestros Resorts.



PROYECTOS DE CONTROL ENERGÉTICO PALACE RESORTS

Entre estos sistemas de control energético más destacados que hemos implementado en los hoteles ha sido el Control Room, que se refiere al control energético en las habitaciones como: iluminación, sistemas HVAC, entre otras cosas, para eliminar el desperdicio energético en habitaciones.

Adicionalmente como nuevo proyecto se implementará un sistema de control BMS con el objetivo de poder medir y establecer consumos eléctricos, agua y gas en cada Resort. El principal enfoque es tener en cada área un control más preciso de donde se emplea una mayor cantidad de energéticos y poder atacar de manera conjunta con proyectos de ahorro energético enfocados en eliminar el desperdicio energético sin bajar la calidad del servicio que brindamos en cada propiedad.



CAMPANAS DE COCINA

En Palace Resorts, el Corporativo de Mantenimiento lleva a cabo el análisis para ahorro de Energía del sistema de Extracción e Inyección de Aire en campanas de cocina del complejo Moon Palace y Zona Hotelera Cancún, mediante la reutilización de las energías en HVAC y suministro de aire.

PROPIEDAD	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA
The Grand	607.67 t CO ²
Nizuc	223.25 t CO ²
Sunrise	662.39 t CO ²
Sun Palace	49.29 t CO ²
Beach Palace	136.00 t CO ²
Le Blanc	33.69 t CO ²

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

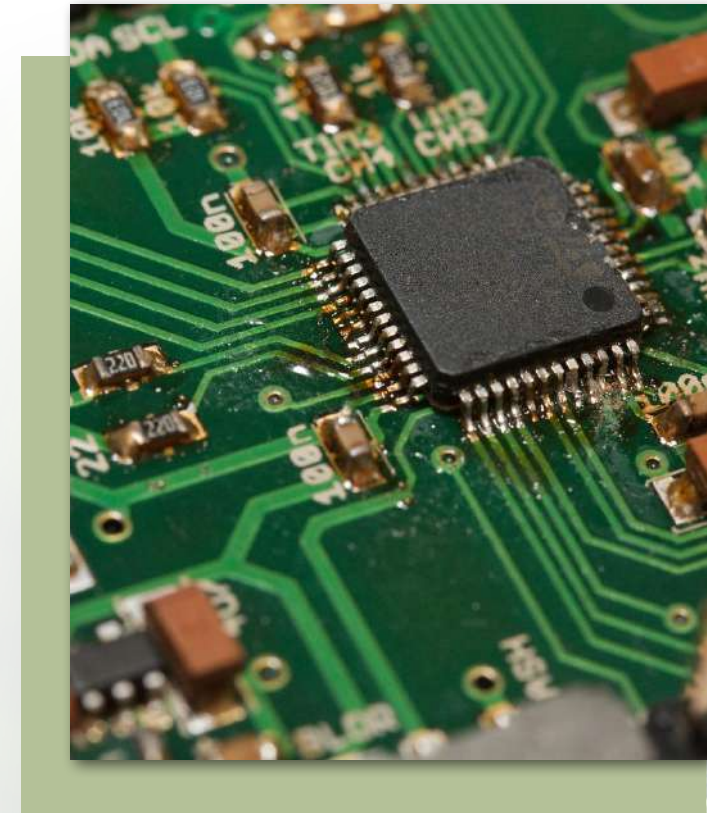


DISMINUCIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS

En busca de la disminución del consumo energético en las propiedades y mejorando el confort de nuestros huéspedes hemos mejorado la calidad del servicio de audio y video brindado a los huéspedes mejores experiencias y al mismo tiempo eliminando equipos ineficientes, tomando como remplazo el monitoreo remoto, con ello hemos reducido la cantidad de dispositivos y la climatización que debe tener cada cuarto de control para alojar estos dispositivos, logrando ahorrar energía considerablemente.

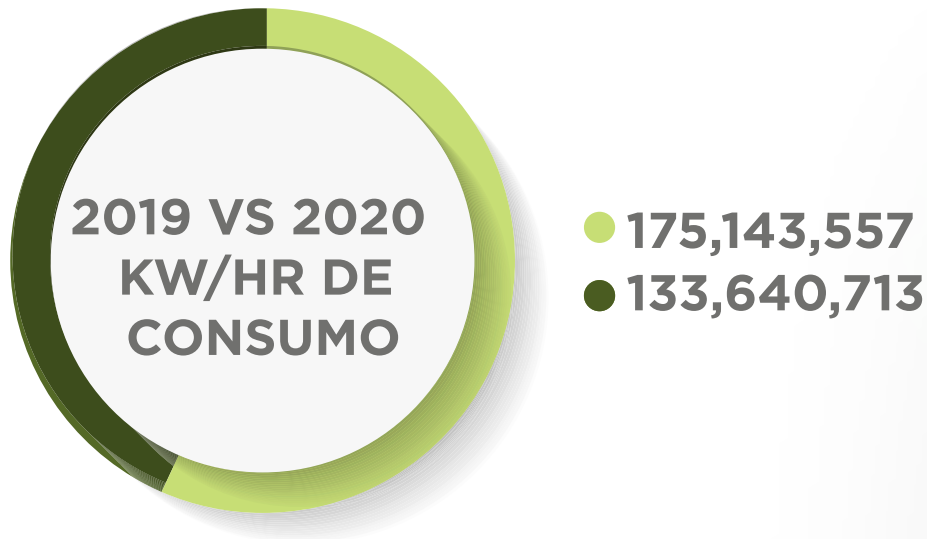
#EQUIPOS ELIMINADOS	DISPOSITIVOS ELIMINADOS
294	Receptores de Sky
12	Mezcladoras RF
294	Moduladores
12	Racks de montaje
12	Liberación de espacios
12	Fan & Coil

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



2019 VS 2020 KW/HR DE CONSUMO

Como parte de las estrategias de ahorro y eficiencia energética implementadas en las propiedades a lo largo del año pasado, se realizó una comparativa de los consumos totales por propiedad contra el año 2019 y este es el resultado de la comparativa de consumo energético expresado en kW/hr anuales.



CONSUMO DE TODOS LOS RESORTS	2019	2020	TOTAL DE AHORRO
Total de Consumo	175,143,557	133,640,713	41,502,844 kW

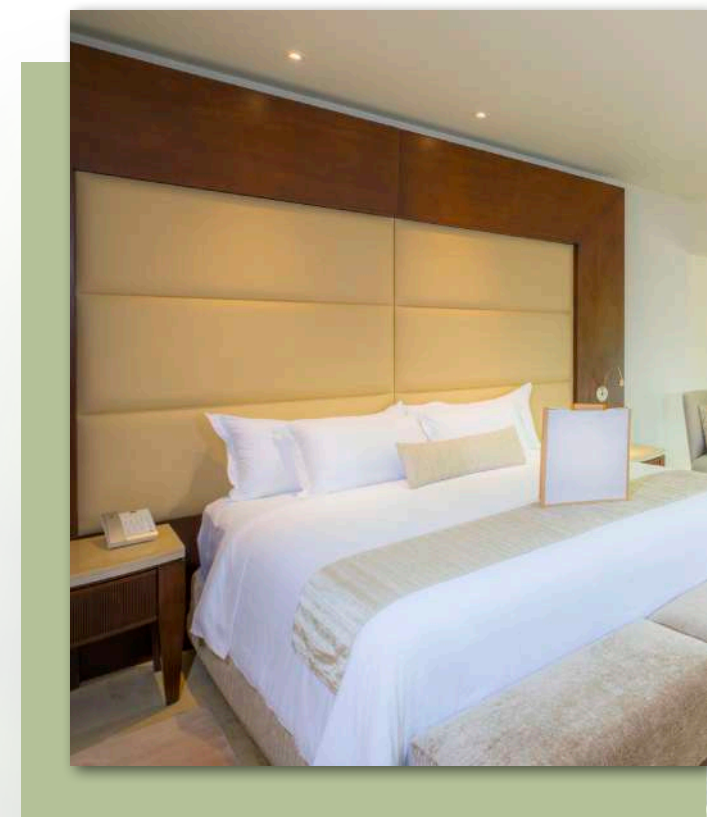
REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



CAMBIO A LÁMPARAS TIPO LED

En 4 de nuestros 9 hoteles se han removido los focos tradicionales colocando focos Led en áreas de huéspedes y habitaciones.

PROPIEDAD	ÁREAS	kWh
Beach Palace	Áreas Públicas	405,115 kWh
	Habitaciones	142,238 kWh
	Total	547,353 kWh
Moon Palace Nizuc	Áreas Públicas	63,142 kWh
	Habitaciones	19,520 kWh
	Total	82,662 kWh
Moon Palace Sunrise	Áreas Públicas	137,999 kWh
	Habitaciones	35,974 kWh
	Total	173,974 kWh
Isla Mujeres Palace	Habitaciones	16372 kWh
	Total	16372 kWh
Gran Total		820,361 kWh



REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

AGUA

Palace Resorts ha impulsado en toda la organización el uso de tecnologías para reducir el consumo de agua. Garantizamos el tratamiento y su reciclaje.

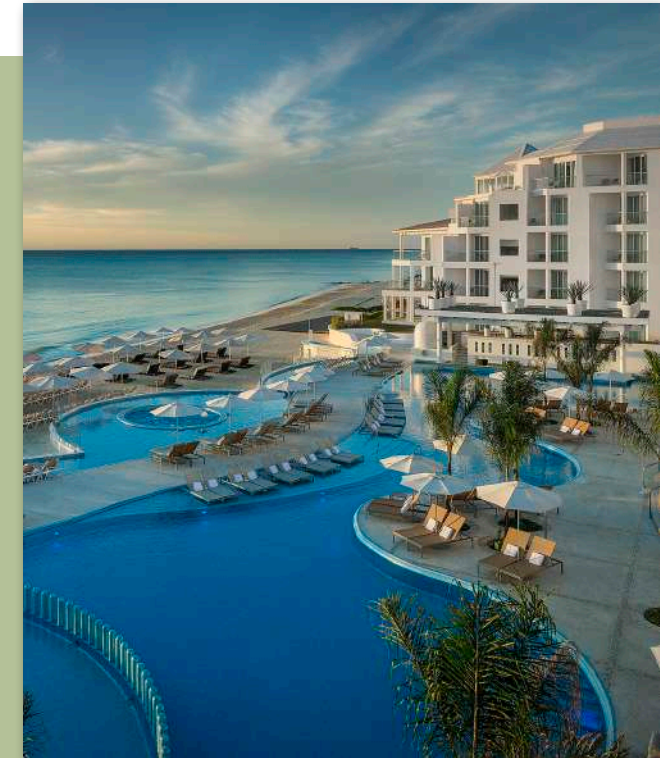


AÑO	CONSUMO TOTAL DE AGUA
2018	2,492,193 m ³
2019	2,438,821 m ³
2020	2,385,449 m ³
Ahorro	-57.372 m ³
Porcentaje de Ahorro	-2.14%

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

ESTRATEGIAS Y MANEJO HÍDRICO

TECNOLOGÍAS Y ESTRATEGÍAS	FUNCIÓN E IMPACTO	L DE AGUA ANUAL	APLICA PARA
Osmosis Inversa	Es utilizado para la potabilización del agua utilizando agua salobre y salada 10 de nuestras unidades de negocio cuentan con este sistema. Este sistema nos brinda una alternativa técnico/económica para la potabilización del agua.	4,146,808	Cisternas.
Plantas de Tratamiento	Se reutiliza el 90% del agua residual pasando por un sistema de bombeo la empresa cuenta con más de 14 plantas de tratamiento que es utilizada para riego en todas nuestras propiedades.	3,372,127.20	Riego.
Legionella	Implementación de técnicas analíticas para asegurar la calidad de los productos químicos.	N/A	Agua potable, residuales, industriales y recreativa.
Desinfección Rayos UV	Desinfección de agua tratada con luz ultra violeta, neutralizar lo microorganismos. Las aguas residuales son tratadas antes de verterlas para reducir impactos ambientales adversos.	N/A Se utiliza cloración por medio de pastillas de cloro estabilizado.	Plantas de tratamiento y riego.
Reutilización de Agua residual	Se lleva acabo un estricto control químico sobre la calidad del agua el 10% restante se canaliza hacia el subsuelo realizando una revisión y auditoria del procedimiento.	374,680.80	Riego y áreas verdes.
Agua Recreativa	Cumplimiento de requisitos sanitarios y calidad de agua siguiendo la NOM-245-SSA1-2010. Se realizan análisis como coliformes fecales bimensual, ameba de vida libre bimensual, pH y cloro libre residual cada 4 horas al día, turbidez una vez por día a la mitad de la operación de la piscina, ácido. Isocianúrico y Cloraminas una vez a la semana.	44,068 m ³	Agua en piscinas.
Verificación y análisis de parámetros de agua	Realización de pruebas fisico- químicas y biológicas del agua en el laboratorio químico exclusivo de la empresa	N/A Un promedio de 7,000 análisis de agua de forma anual	Contaminación del manto freático, agua potable y aguas residuales



REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

RESIDUOS

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

El plan de manejo de residuos peligrosos es integral, flexible bajo principios de mejora continua, con el fin de disminuir los volúmenes generados en la actualidad y reduciendo los costos de operación del conjunto de estas actividades, evitando la contaminación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) como son los Plásticos Pet y PHD, aplicando las buenas prácticas en el trabajo y en el servicio, evitando la dispersión de los contaminantes al ambiente, al suelo, subsuelo, agua, aire, etc., creando una cultura de “Aseguramiento del Buen Manejo de los RP’s”, cumpliendo al 100 % la Normativa Ambiental y Legal en Materia de Residuos Peligrosos.

¿CÓMO FUNCIONA NUESTRO PROGRAMA DE RESIDUOS?



OBJETIVO

Reducir la emisión de gases invernadero y evitar que nuestros residuos vayan a rellenos sanitarios.

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

A continuación, se presentan nuestras tablas de residuos.

RESIDUOS - ORGÁNICOS - TONELADAS	2017	2018	2019	2020
Toneladas de residuos de cocina procesados en la planta de lombricomposta	318.36	442.06	403.88	246.96
Toneladas de residuos secos procesados en la planta de lombricomposta	141.40	267.98	276.57	81.31
Toneladas de residuos orgánicos enviados a reciclajes	459.76	710.03	680.45	328.27
Litros de aceite vegetal procesado en Biodiesel	10,670	13,461	11,800	15,121
Toneladas de residuos orgánicos No Reciclables	-	-	2,362.6	740,000

BUENAS PRÁCTICAS EN RESIDUOS

BUENAS PRÁCTICAS DE RECICLAJE	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Reciclaje de Vidrio	Separación de botellas por color que son trasladadas a la trituradora de vidrio, el vidrio es convertido en "cullet" (vidrio molido o residual) utilizado para volver a fundir y realizar envases.	Generar una cultura en la separación de residuos inorgánicos.
Lombricomposta	Se transportan residuos orgánicos desde el hotel hasta la planta de composta la cual desemboca en un mezclador donde se deposita el material se lleva a una banda que se deposita en un biorreactor de 12 m de longitud en donde se realiza un proceso de pre-composteo, se convierte en una pasta semi-seca que se transporta a seis camas de lombrices.	La composta retirada se utiliza para: actividades de jardinería, mantenimiento de áreas verdes y producción de plantas de ornato.



REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

RESULTADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN RESIDUOS

CONCEPTO	2016	2017	2018	2019	2020
Composta y lombricomposta					
Toneladas de residuos de cocina procesados	408.1	318.36	442.06	403.88	246.96
Toneladas de residuos secos procesados	294.72	141.4	267.98	276.57	81.31
Total de toneladas de residuos orgánicos procesados en composta	702.82	459.76	710.03	680.45	328.27
Toneladas de precomposta producida	641.85	158.05	115.64	228	106.47
Toneladas de precomposta enviada	581.1	133.38	52.08	28	14
Beneficios económicos de precomposta (Evitar la compra de tierra)	1,150,578	185,244.44	76,165.42	43,014.58	20,911
Toneladas de lombricomposta producida	203.67	274.86	207.27	123	54.05
Tonelada de lombricomposta enviada	147.64	268.72	157.8	102	43
Beneficios económicos de lombricomposta (Evitar la compra de tierra)	414,127.4	469,980.04	290,617	196,124.91	82,183
Ahorro por no envío de relleno sanitario \$2,000 pesos por tonelada	483,774	372,978	884,114	807,750	493,926

* N/A

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



RESIDUOS ESPECIALES E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

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



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

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

BIODISEL ORGÁNICO

¿Qué se hace con todo el aceite quemado resultante de la cocinas de nuestros restaurantes?

Se recolecta y se procesa en la planta de biodiesel, donde se procesa y se obtiene combustible orgánico, el cual se utiliza en los tractores que limpian nuestras playas.

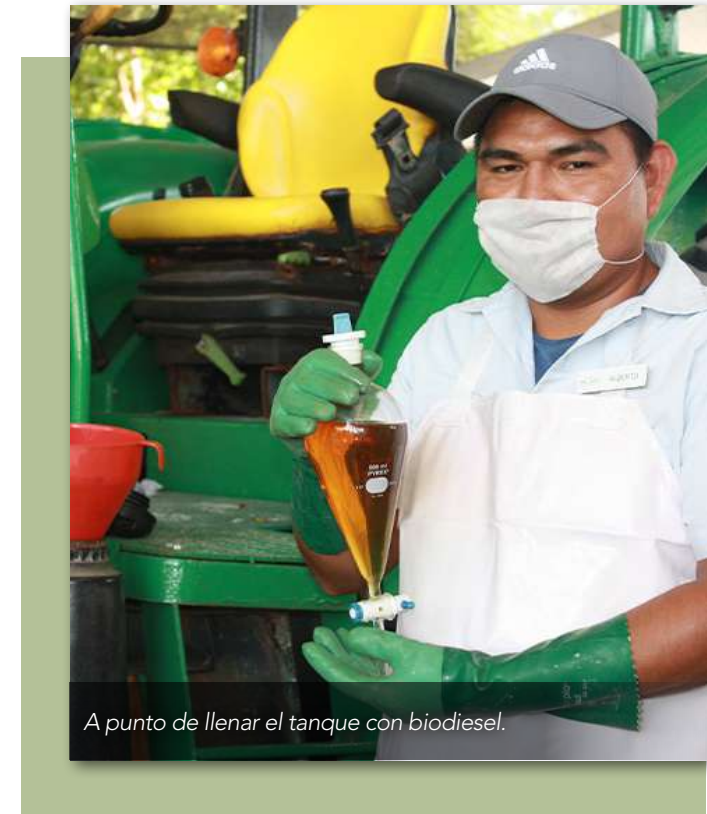
OBJETIVO

Mitigar la huella de carbono, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras propiedades al producir un biocombustible propio.

¿CÓMO LO HACEMOS?

En todas las cocinas de nuestras propiedades Palace Resorts se acopia el aceite quemado, libre de residuos para evitar partículas de comida y otros elementos. Este aceite quemado se traslada a nuestra planta de producción de biodiesel, en donde se procesa con químicos, en una mezcla que dependerá de su pH para convertirlo en combustible.

Se procesan cerca de 300 litros de aceite vegetal usado en un reactor, donde se mezcla con metanol y potasa, y se calienta por cerca de 2 horas. De esta mezcla se obtiene el biocombustible que es amigable con el medio ambiente, así como glicerol como producto alterno.



A punto de llenar el tanque con biodiesel.

BENEFICIOS DEL BIODIESEL

- Según se sabe, el 64% de todos los gases de efecto invernadero son producidos por quema de combustible. Nuestra planta procesa 300 litros de aceite al día en biodiesel. Esta cantidad abastece los motores de nuestros tractores y barredoras que se utilizan para la limpieza de la playa.
- En 2019, producimos 18,626 litros de biocombustible, los cual nos permitió reducir las emisiones de gases de efecto invernadero hasta en un 87%.
- Las posibles fugas de este combustible vegetal son completamente inocuas para el medio ambiente, ya que es completamente orgánico.

RECICLAJE DE ACEITE -BIODIESEL	2016	2017	2018	2019	2020
Litros de Biodiesel producidos	6,054	21,008	21,241	18,626	14,214
Beneficio económico (Obtenido por evitar la compra de diesel)	103,220.7	358,606.56	415,206	390,028	283,455.35
Litros de aceite vegetal procesado en la planta de biodiesel	*	10,670	13,461	11,800	15,121

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



La mezcla se coloca en el reactor.



El Glicerol es un subproducto en la producción de biodiesel, cuyos usos se investigan.



Llenando el tanque con biodiesel.

SUSTANCIAS QUÍMICAS

Gerencia Ambiental audita trimestralmente el correcto manejo de las sustancias químicas cumpliendo de acuerdo a la norma.

CLASIFICACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

En Grupo Palace Resorts los productos se clasifican conforme a al pH (potencial de Hidrógeno), el pH es una medida de acidez o alcalinidad de una disolución, indica la concentración de iones hidrógeno presentes en determinadas sustancias alcalinas o corrosivas. **Gerencia Ambiental audita trimestralmente el correcto manejo de las sustancias químicas cumpliendo con las siguientes normas oficiales mexicanas: NOM-018-STPS-2000 / NOM-018-STPS-2015 / NOM- 017-STPS-2008 / NOM-005-STPS-1998.**

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Dentro de los lineamientos en política de compras se realiza la correcta selección de Proveedores relacionados al uso de sustancias químicas de la siguiente manera: **Todos los proveedores relacionados con el uso de sustancias químicas o de situaciones que puedan tener un impacto directo al ambiente o huéspedes de los Resorts, deberán ser validados previamente con el departamento de Administración de Riesgos**, con la finalidad de verificar que el posible proveedor cumpla con las condiciones ambientales, de seguridad y cobertura de seguros requeridas para proporcionar algún producto o servicio a los centros de negocio del Grupo.



BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES

El Complejo Moon Palace Cancún se localiza inmerso en un área de 544 hectáreas de selva mediana caducifolia y áreas de humedales. Su infraestructura turística se compone de 3,302 habitaciones, 72 Villas en operación, 27 hoyos de Campo de Golf y Centro de Convenciones, del total de terreno mencionado, 448 hectáreas, que equivalen al 88%, se mantienen como zonas que conservan sus características naturales. De dichas hectáreas, 315 son destinadas como Área Natural Protegida. La certificación del Área Natural Protegida fue avalada por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) en 2013.



MANEJO INTEGRAL Y ZONA COSTERA

La franja costera con la cual colindan los hoteles de Palace Resorts representa un activo ecológico de incalculable valor.

COMPONENTES PRINCIPALES



SARGAZO

CONCEPTO - SARGAZO	2015 (m ³)	2016 (m ³)	2017 (m ³)	2018 (m ³)	2019 (m ³)	2020 (m ³)
Sargazo retirado	43,516	29,336	51,372	101,269	143,633	36,081
Cribado y regresado	5,296	2,135	6,200	12,000	9,567	22,000
Centro de Acopio	38,220	27,201	45,172	89,269	134,066	18,362.

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

VIVERO Y HUERTO

VIVERO

Palace Resorts cuenta con un vivero registrado ante SEMARNAT como Unidad de Manejo Ambiental, su objetivo es realizar actividades de conservación, protección, propagación, educación ambiental, restauración, reforestación y aprovechamiento extractivo de especies, así como para la reproducción de las especies.

Actualmente se reproducen 7,000 plantas al mes y se envían a las propiedades de Palace Resorts ubicadas en el estado de Quintana Roo.

CONCEPTO - VIVERO	2017	2018	2019	2020
No. de plantas reproducidas	135,279	104,288	906,476	51,643
No. de plantas enviadas a los Hoteles	119,958	90,043	33,189	29,331
Beneficio Económico (Obtenido por evitar la compra de plantas)	5,685,455	1,596,296	1,424,268	965,678

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



HUERTO

Nuestro proceso circular de cultivo y compostaje es llamado cariñosamente: “Kilómetro cero”. En nuestro huerto orgánico cultivamos “microgreens” que son los vegetales que nuestros restaurantes usan para adornar los platillos gourmet, siendo la lombricomposta el sustrato y base para la producción de éstos, la cual, a su vez se obtuvo del compostaje de los desechos orgánicos que salen de nuestras cocinas.

OBJETIVO

Crear un ciclo infinito de germinación y cultivo de plantas, conocido cariñosamente por nuestros biólogos como: “Kilómetro cero”.



¿CÓMO SE LOGRA?

La composta sale de nuestra planta de compostaje para abastecer el huerto y áreas verdes con un producto alto en nutrientes y amigable con el medio ambiente.

El huerto, produce 12 especies de “microgreens” como betabel, acelga, chícharo, amaranto, mostaza, cilantro, girasol y más. Una vez listos, se extraen manualmente y se llevan frescos a las cocinas de Palace Resorts, donde nuestros chefs de renombre mundial los aprovechan en sus obras de arte gourmet. En 2020 se entregaron 315 kg de microgreens para su uso en las cocinas de Palace Resorts.

En nuestro vivero también se cultivan plantas endémicas y de ornato, aprovechando la riqueza de suelo que genera el proceso de lombricomposta. Estas plantas son trasladadas a los jardines en las propiedades de Palace Resorts. En una sección menor del “Kilómetro cero” tenemos plantas aromáticas, para un proyecto próximo a implementar de infusiones orgánicas para nuestras propiedades.

Todos los desechos orgánicos provenientes del vivero y del huerto son recolectados y llevados a la planta de composta, para empezar el procedimiento de lombricultura, creando así un nuevo ciclo.



Entrada a nuestro vivero y huerto.



La lombricomposta es vital en este proceso natural.



Planta albahaca.

BENEFICIOS AMBIENTALES Y OTROS:

- La producción de nuestro propio abono mitiga la compra y extracción de tierra de otros lugares no sustentables.
- La lombricomposta acelera el proceso de germinación de varios microgreens como rábano y chícharo que están listos para cosecharse en solo 8 días.
- Los residuos orgánicos son siempre procesados para su compostaje, lo cual evita la emisión de gases de efecto invernadero que contribuyen al cambio climático.
- Nuestro vivero-huerto ofrece talleres para la producción de composta y creación de huertos urbanos, los cuales incrementan la educación y conciencia entre nuestro personal y huéspedes.



Planta de mostaza.



Planta de lechuga.



Plantas aromáticas

CONCEPTO - HUERTO	2018 (kg)	2019 (kg)	2020 (kg)
Micro Green germinados y germinados producidos	322	402	315
Hojas producidas	121	103	213
No. de flores producidas	1,740	2,098	7,189
Frutos, semillas, tubérculos producidos	25	45	47
Beneficio económico de microgreens o germinados producidos	1,008,344	1,129,630	874,967
Beneficio económico de hojas producidos	18,649	14,805	23,733
Beneficio económico de flores	3,944.8	290	12,424
Beneficio económico de frutos y semillas	1,314.58	7,775	6,687

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



Planta de berenjena.



Los microgreens se cultivan artesanalmente.

FAUNA

PROGRAMA DE MONITOREO DE VIDA SILVESTRE

El Área Natural Protegida Moon Palace es hogar y refugio de numerosas especies silvestres cuyos ciclos biológicos se mantienen en correcto funcionamiento, manteniendo así, la buena salud de los ecosistemas.

Para asegurar que se mantengan los procedimientos correctos en la protección de vida silvestre y sus hábitats, realizamos un cuidadoso monitoreo, seguimiento y documentación de todas las especies de flora y fauna que habitan o transitan por nuestra propiedad, con la ayuda de dispositivos de captura de fotos y video estratégicamente colocados. De este modo podemos procurar el bienestar animal de 33 especies de reptiles, 7 especies de anfibios, 164 especies de aves y 23 especies de mamíferos, incluyendo el venado cola blanca, el jaguar y el ocelote. Hay numerosas especies que se encuentran catalogadas como en peligro de extinción.

La selva baja es un hábitat muy importante para numerosas especies que se encuentran categorizadas como en peligro de extinción, según la normatividad ambiental mexicana (NOM-059-SEMARNAT-2010).



Aguililla caminera, *Rupornis magnirostris*.



Rana arborícola lechosa, *Trachycephalus typhonius*.



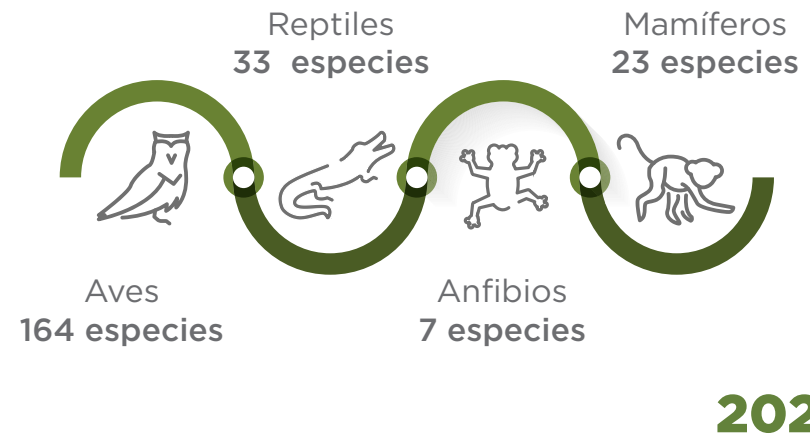
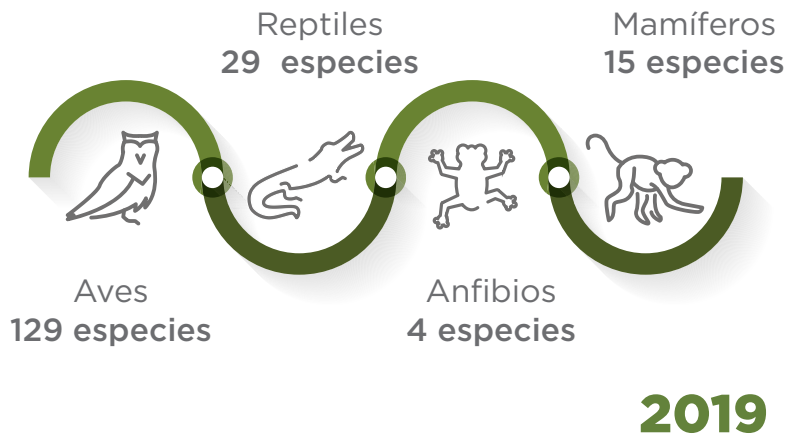
Mono araña, *Ateles geoffroyi*
Especie en peligro de Extinción (Nom 059 SEMARNAT).

MEDIDAS DE RESCATE Y CONCIENCIA DE VIDA SALVAJE

Todos los casos de contingencia relacionados con la fauna silvestre de nuestras propiedades son canalizados con servicios veterinarios cuando es necesario, tras informar a la PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente).

Hemos colocado señalamientos, límites obligatorios de velocidad y topes vehiculares en todos los caminos de nuestra propiedad para salvaguardar la integridad de los animales que los cruzan, así como para incrementar la conciencia ambiental de protección animal.

CANTIDAD DE ESPECIES



ESPECIES EN PELIGRO



PRÁCTICAS PARA CONSERVAR LAS ESPECIES



REPORTE: Corporativo Ambiental 2020

PROGRAMA INTEGRAL DE TORTUGAS MARINAS

Este programa se creó en 2006 para proteger a la población de tortugas marinas que arriban a nuestras playas, cada año.

En temporada de reproducción y anidación (de mayo a septiembre), protegemos más de 9 km de playas, las cuales son monitoreadas cada noche por un equipo de expertos y voluntarios para la recolecta de nidos, cuyos huevos son trasladados a un corral de protección. Esto incrementa a casi el 100% la posibilidad de que las crías nacidas lleguen al agua.

En temporada de eclosión compartimos con nuestros huéspedes la experiencia de presenciar la liberación de crías de tortuga, para sensibilizarlos al respecto de la protección de estas especies. A lo largo de 15 años se han liberado más de 2 millones de crías de tortugas en las playas de Palace Resorts.

ESPECIES	NIDOS	HUEVOS	CRÍAS LIBERADAS
TORTUGA BLANCA <i>Chelonia mydas</i>	22,155	2,542,633	2,136,479 Especie en peligro de extinción
TORTUGA CAGUAMA <i>Caretta caretta</i>	643	65,285	53,801 Especie en peligro de extinción
TORTUGA CAREY <i>Eretmochely imbricata</i>	46	5,408	4,331 Especie en peligro de extinción
TORTUGA LAÚD <i>Dermochelys coriacea</i>	4	271	79 Especie en peligro de extinción
TOTAL	22,848	2,613,597	2,136,479

SGPA/DGVS/02859/19 Campamento Tamul
SGPA/DGVS/02860/19 Campamento Cancún

REPORTE: Corporativo Ambiental 2020



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



ANTICORRUPCIÓN

DATOS RELEVANTES



Aplicamos nuestro primer cuestionario de la **NOM.035** de Riesgos Psicosociales de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.



Creamos nuestra nueva página **Tips Anónimos de Atención Quejas y Denuncias** para todos nuestros grupos de interés.



Obtuvimos el lugar **12º** del distintivo **Súper Empresas Expansión de Top Companies** en la categoría de más de **3,000** colaboradores.



CULTURA DE ANTICORRUPCIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

El fundamento que nos rige como empresa son las normas, políticas y valores, siendo la ética el más importante de ellos. Estas bases de nuestro comportamiento dentro y fuera de la organización están contenidas en diversos documentos, entre los que destacan:



Periódicamente revisamos estos documentos y hacemos las modificaciones pertinentes. Una vez actualizado, lo compartimos a través de nuestros canales internos y todas nuestras políticas y procedimientos se encuentran en nuestro portal de Intranet que es accesible para todos nuestros colaboradores.

CÓDIGO DE ÉTICA

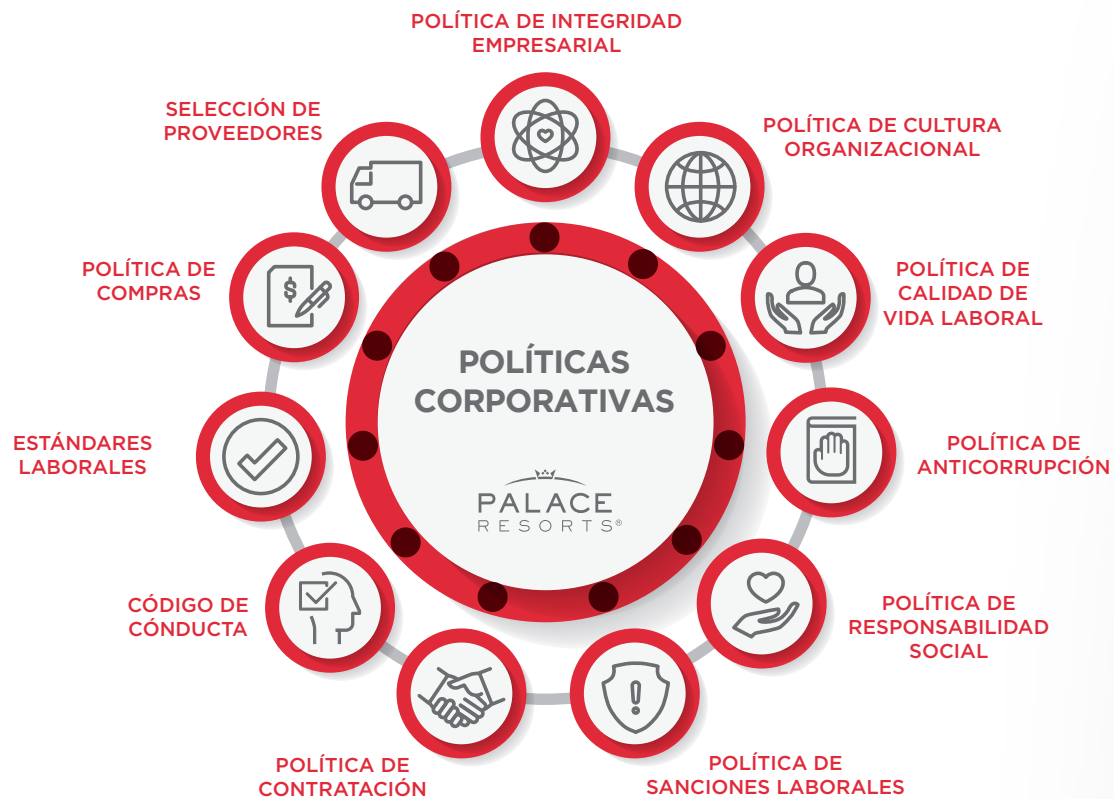
Nuestro código de ética incluye los valores, normas, conductas y cultura de Palace Resorts que guían el comportamiento diario de todos nuestros colaboradores, está integrado por temas de no discriminación, defensa de los Derechos Humanos, igualdad de oportunidades, servicio al cliente, competencia libre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

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



POLÍTICAS CORPORATIVAS

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



DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA

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

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



DEPARTAMENTO	CONTROLES
 CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo adecuado de la privacidad de datos. • Información personal y sensible encriptada. • Resguardo de registro de llamadas. • Restricción de uso de dispositivos móviles. • Bloqueo de puertos de usb.
 CADENA DE SUMINISTROS	Uso de portal tecnológico para administrar, controlar y verificar la autenticidad fiscal de facturas de proveedores
 COMPRAS Y PROVEEDORES	Se cuenta con criterios para la selección de un proveedor que son: precio, calidad, condiciones de pago, tiempo de entrega, capacidad comercial, capacidad técnica, servicio, localización del proveedor, certificación del proveedor y garantía de cumplimiento.
 RECEPCIÓN DE MERCANCIAS	No se recibe mercancía de proveedor que no entregue factura, orden de compra o cumpla con las especificaciones acordadas con el fin de monitorear los resultados finales dentro de la cadena de suministros.
 TESORERÍA	Aseguramos el correcto control y resguardo de los recursos monetarios con la finalidad de disminuir cualquier situación de riesgo para la empresa.
 AUDITORÍA INTERNA	Se evalúa la eficiencia y eficacia en las operaciones, la salvaguarda de activos, la confiabilidad de la información económica financiera, el cumplimiento con las leyes y normas que sean aplicables
 AUDITORÍA EXTERNA	Somos evaluados por firma internacional comprometidos por los principios del Pacto Mundial.

PROCEDIMIENTOS SEGUROS

MANEJO DE EFECTIVO

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

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



CONTROL DE DIVISAS

En Grupo Palace Resorts, se han establecido diversos procesos como medidas de seguridad de los ingresos de la compañía, entre los más importantes son los arqueos aleatorios de fondo fijo, teniendo como política de la empresa el realizarlos en cada propiedad.

Otro proceso de seguridad son los arqueos de caja general, los cuales se llevan a cabo de forma sorpresiva y en presencia de un Agente de Seguridad; el Supervisor de Cajeros elabora mensualmente el calendario

de arqueos abarcando las distintas cajas generales de cada propiedad.

El reporte al corresponsal bancario de los dólares americanos (USD) recibidos por concepto de pago de cuenta y/o cambio de divisas, por parte de los recepcionistas es otra medida de seguridad implementada en Grupo Palace Resorts y de cumplimiento de las regulaciones en materia de prevención de lavado de dinero y control de divisas, los recepcionistas validan que los huéspedes no excedan los límites para pagar y/o realizar cambio de divisas, de acuerdo

a lo establecido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en las disposiciones en las que hace referencia el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.

La aplicación de responsabilidades correspondientes está enmarcada en nuestro procedimiento “Cargo por Responsabilidad a Funcionarios y Empleados”, la cual describe las actividades mediante las cuales se realiza la recuperación de recursos a funcionarios y empleados por una cuenta por cobrar a cargo.



ÁREA	CANTIDAD DE ARQUEOS POR PROPIEDAD
Caja general	4 arqueos al mes
Recepción	9 arqueos al mes
Caja de cambio	4 arqueos al mes
Bodas	4 arqueos al mes
PVP	4 arqueos al mes
Transfer	4 arqueos al mes

SEGURIDAD INFORMÁTICA

Grupo Palace Resorts desarrolla e implementa todos sus sistemas tecnológicos y procesos con un alto enfoque en la seguridad de la información, tanto para el cuidado de los datos personales como en la seguridad de las más 950,000 transacciones de la empresa.

Las políticas tecnológicas hacen obligatorio el uso de claves personales que identifican el nivel de acceso de acuerdo a la función, el cifrado de información confidencial, antivirus en todos los dispositivos y corta fuegos. El uso de tecnologías permite la reducción de riesgos y vulnerabilidades, fortaleciendo servicios LAN, WAN DataCenter, Servicios Cloud, etc.

La Dirección de Tecnologías de la información cuenta colaboradores quienes dan soporte técnico, crean softwares para mejorar la efectividad de los procesos internos, vigilan la protección de datos personales y las operaciones electrónicas.



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL VIDEO VIGILANCIA

Grupo Palace Resorts cuenta con más de 1,200 cámaras de seguridad en sus distintas propiedades con el fin de garantizar seguridad y vigilancia de las instalaciones del responsable, la seguridad de los clientes, colaboradores y visitantes, así como la monitorización de entradas y salidas de dichos titulares.

De forma pública se informa a los grupos de interés mediante el Aviso de Privacidad Integral Video-vigilancia las finalidades del tratamiento de datos personales recabados de tipo imagen; los cuales pueden ser transferidos y tratados por personas distintas al Responsable en los siguientes supuestos: Autoridades, organismos o entidades gubernamentales; en cumplimiento a las obligaciones contempladas en la legislación aplicable y/o en cumplimiento de requerimientos efectuados por las mismas.

En todos aquellos casos legalmente procedentes, el interesado podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) a través de los procedimientos que el grupo ha implementado. La solicitud correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en la legislación vigente, mediante escrito dirigido al Responsable de Datos Personales, al domicilio indicado en el presente aviso.



MANIFIESTO DE TRANSPARENCIA

Grupo Palace Resorts a través del departamento Seguridad Corporativa cuenta con 16 procedimientos ante situaciones de emergencia, alarma o irregularidad reportada por huéspedes o colaboradores. Se ha asignado a diferentes departamentos responsables de controlar las emergencias a enfrentar estableciéndose con comportamiento ético y apego a derecho con las autoridades competentes.

SEGURIDAD CORPORATIVA



Accidentes de huéspedes



Accidentes o enfermedades de colaboradores



Amenaza de bomba



Atención a disturbio



Caja de seguridad abierta



Control de apertura de caja de seguridad



Control de objetos perdidos



Extravío de objetos en áreas públicas



Llamadas de extorsión



Protección de datos



Puerta de habitación abierta



Reporte extraviados en la habitación



Valores de habitación



Delitos sexuales



Fallecimiento de huésped



Llaves departamentales

BUENAS PRÁCTICAS

En el año 2019 verificamos y actualizamos nuestro Código de ética y nuestro procedimiento de Atención Quejas, Denuncias y Sugerencias con el objetivo de fortalecer los mecanismos de atención de los factores de riesgos psicosociales y cualquier tipo de denuncia.

En nuestra **Política de Código de Ética** está establecido nuestro **Comité de ética** conformado por los siguientes cargos: **Presidente, Coordinador, Secretario y Vocales.**

Modificamos y actualizamos nuestros mecanismos de comunicación definiéndolos de la siguiente manera:

Es un canal de comunicación confidencial y directo con el Director General con el fin de expresar ideas o sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo, la armonía entre los colaboradores o cualquier otro punto que quieran externar sobre la empresa.

Comprende un conjunto de canales de comunicación confidenciales que son: página de internet, correo electrónico y número gratuito, los cuales fueron creados con el fin de atender de manera confidencial todas las quejas, denuncias y faltas al código de ética.

 **Correo electrónico**
tipsanonimos@palaceresorts.com

 **Número telefónico gratuito**
01 800 099 0774

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

El objetivo de estas herramientas es llevar un control automatizado y dar atención directa y confidencial a todas las personas que utilicen este medio.

Para el año 2020 contaremos con un control automatizado y estadístico de denuncias por tipo de categoría que son: Diversidad e Inclusión, Información Financiera, Proveedores, Relaciones Laborales, Seguridad y Bienestar.

CATEGORÍA DE DENUNCIAS



Del mismo modo realizaremos una campaña de difusión y un cuestionario para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales con objetivo de fortalecer la cultura organizacional de la empresa, el clima laboral y difundir los mecanismos de atención conforme al cumplimiento de la **Norma 35 (NOM035-STPS-2018)** de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

CANALES CONFIDENCIALES DE COMUNICACIÓN

Dimos a conocer a todos nuestros colaboradores los mecanismos de atención y denuncias a través de una campaña interna de comunicación.



PÁGINA WEB TIPS ANÓNIMOS

En el año 2020 inauguramos nuestra página web **Tips Anónimos** misma que funciona como herramienta para que todos nuestros colaboradores y grupos de interés puedan tener un seguimiento oportuno en caso de realizar una denuncia.



ANEXOS

ACERCA DE ESTE INFORME

En seguimiento a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Responsabilidad Social Empresarial, publicamos nuestro cuarto Informe “Comunicación sobre el Progreso” COP, el cual comunica nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2020 para todas las operaciones de Palace Resorts.

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

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

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

COMPROMISOS AL PACTO MUNDIAL

En Palace Resorts nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia corporativa, cultura organizacional y acciones cotidianas, reportando anualmente la Comunicación sobre el Progreso. Este compromiso es público y hace patente nuestro interés y apoyo permanente a la sostenibilidad y a las prácticas empresariales responsables.

DERECHOS HUMANOS

1. Asumimos el compromiso de actuación acorde a la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), brindando derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, promoviendo el respeto universal, manteniendo su vigencia mediante una gestión ética y responsable.

2. Establecemos relaciones de confianza con todos los grupos de interés; el grupo sostiene el compromiso de no actuar como cómplice en la violación de los Derechos Humanos en todo nuestro ámbito de influencia rectificándolo mediante la publicación de políticas y lineamientos relativos al colaborador, clientes y proveedores, promoviendo la debida diligencia frente a los impactos potenciales.

ESTÁNDARES LABORALES

3. Apoyamos el derecho al diálogo social por medio del intercambio, consulta o negociación de información entre los colaboradores, empleadores y representantes de gobierno sin represalia o discriminación de acuerdo al Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y políticos de 1966.

4. Promovemos acciones en mejora del clima laboral y el bienestar del colaborador, brindando condiciones de trabajo y protección social justas. Buscamos retener el talento a través de prestaciones y beneficios, desarrollo profesional y reconocimientos.

5. Cumplimos con el Código Ético Mundial de Turismo respetando los derechos humanos de los hombres y sociedades, especialmente los niños. Prohibimos las prácticas de trabajo forzoso, obligatorio o servidumbre en todas sus formas dentro de la organización.

6. Estipulamos en nuestro Código de Ética el compromiso de crear un ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento.

MEDIO AMBIENTE

7. Implementamos acciones de enfoque preventivo en lugar de remediar los daños medioambientales, buscando las mejores prácticas mediante la evaluación, gestión y comunicación de riesgos.

8. Impulsamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental sobre el cuidado, conservación y preservación de los recursos teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocios y el capital ecológico.

9. Incorporamos tecnologías de alto impacto con el fin de hacer uso responsable de los recursos naturales, implementando medidas preventivas para la mejora del desempeño ambiental de la empresa.

ANTICORRUPCIÓN

10. Realizamos esfuerzos para erradicar el soborno, corrupción y extorsión rechazando totalmente cualquier tipo de práctica en contra de los valores organizacionales.

DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

- Promueve e impulsar una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
- Hace público sus valores, combate interno y externamente prácticas de corrupción con base a nuestro código de ética.
- Vive esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
- Promueve condiciones humanas favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (colaboradores, familiares, accionistas y proveedores)
- Respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.
- Identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en la solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
- Identifica y apoyar las causas sociales como parte de nuestra estrategia de acción empresarial. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que se opera.
- Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y gobierno, en la discusión propuestas y atención de temas sociales de interés público.
- Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

CÓDIGO DE ÉTICA PALACE RESORTS

1. Respeto por las leyes normas y reglamentos

En todas las actividades que realicemos en y en nombre de Palace Resorts, independientemente del nivel de responsabilidad que tengamos debemos observar y cumplir integra y estrictamente con las leyes reglamentos y demás disposiciones nacionales, estatales, locales y de cada uno de los países en donde opere la organización iniciando con las leyes, reglamentos y regulaciones mexicanas, actuando éticamente en todo momento.

2. Información confidencial y privacidad de datos

Tenemos la obligación de mantener en secreto profesional y de resguardar de manera confidencial toda la información de la compañía. La información que se genera en Palace Resorts le pertenece, por lo que toda se deberá considerar como confidencial, hasta que el área facultada para hacerlo la difunda. Además, los datos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores se encuentran debidamente resguardados y protegidos de conformidad con las Leyes aplicables en el tratamiento de este tipo de información.

3. Ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento

En Grupo Palace Resorts se promueve un ambiente en donde todos los clientes, proveedores y colaboradores son tratados con dignidad e igualdad, reconociendo y valorando sus diferencias, sin dar trato inferior a una persona o grupo por motivos de raza, edad, sexo, nacionalidad, idioma, capacidad especial, religión, afiliación política, habilidades, estado civil, o nivel de ingresos, y todos tendrán las mismas oportunidades de contribuir y destacar en su ámbito. El respeto e igualdad a las personas es una responsabilidad y obligación primordial del ser humano.

4. Respeto hacia la persona

Grupo Palace Resorts ofrece un lugar de trabajo libre de cualquier tipo de acoso personal u hostigamiento laboral, por lo queda estrictamente prohibido el generar, promover, aparentar, insinuar acciones o comentarios que tengan contenido sexual y sea ofensivo, humillante o intimidatorio para cualquier persona que los escuche o a quien sean dirigidos.

5. Seguridad e Higiene

Grupo Palace Resorts brinda instalaciones seguras y agradables a través del cumplimiento de las leyes, reglamentos y normatividad en la materia, para garantizar la seguridad y proteger de cualquier daño a las personas que nos visitan y la de nuestros colaboradores durante el desempeño de sus funciones. Nuestros colaboradores tienen el compromiso y responsabilidad de mantenerlas en estas condiciones y llevar a cabo sus funciones siguiendo de manera estricta los reglamentos, protocolos y procedimientos de salud y seguridad.

6. Relaciones rectas y transparentes

Tenemos el compromiso de llevar a cabo la responsabilidad que nos fue asignada y de ejecutar nuestras funciones de forma objetiva y transparente de tal manera que logremos el objetivo que nos fue encomendado, siempre en beneficio de la empresa. Las relaciones que se tengan con proveedores de bienes y servicios serán con base en una competencia transparente, así como mediante criterios de selección de calidad, aspectos económicos y condiciones que favorezcan únicamente a la organización.

7. Regalos y beneficios

Con el fin de mantener un trato imparcial con proveedores y clientes, todos los colaboradores de Palace Resorts tenemos prohibido recibir regalos, servicios, descuentos, viajes o similares brindados por parte de ellos. Estos deberán ser enviados como donativo en especie a la fundación, que es de todos, o bien, a los colaboradores en reuniones mensuales o bimestrales para que sean entregados mediante rifas o sorteos. En caso de asignación al colaborador que le fue entregado; deberá ser aprobado por la Dirección del área y la Dirección de Capital Humano.

8. Relación con huéspedes y colaboradores

En Palace Resorts, nuestros huéspedes y colaboradores son el factor más importante para nuestro negocio, merecen lo mejor que podemos brindar en todo momento y en todo lugar. Es nuestra responsabilidad y compromiso brindarles siempre un trato respetuoso, cordial y cálido, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

9. Registros financieros

Todos los que colaboramos en Grupo Palace Resorts tenemos el compromiso y la responsabilidad de actuar con integridad al momento de emitir los

informes relacionados con los resultados de la operación, la actividad financiera, los recursos con los que contamos, así como cualquier informe que derive de nuestra operación de negocios, de nuestras actividades diarias, en apego a las leyes y la normatividad que nos aplica. Así como de guardar la confidencialidad en los mismos.

10. Uso eficiente de recursos

Los colaboradores y terceros que presten servicios dentro de las empresas de Grupo Palace Resorts tienen la responsabilidad y compromiso de proteger los activos, servicios y el inventario de artículos, mobiliario, equipos, herramientas, maquinarias, suministros, materiales, etc., que se encuentra en las mismas, garantizando que se utilicen eficientemente. No se permite utilizar cualquier bien o servicio de Palace Resorts en beneficio propio o para llevar a cabo actividades que no están relacionadas con el desarrollo de nuestro trabajo.

11. Comunicados en redes sociales o medios masivos de comunicación

Como colaboradores de Palace Resorts no debemos hacer comentarios o declaraciones falsas o equivocadas en redes sociales, o que puedan desprestigiarnos ante nuestros clientes,

autoridades, proveedores o cualquier persona con la que interactuemos. El contacto con los medios masivos de comunicación será en todo caso a través de la Dirección Comercial.

12. Responsabilidad ambiental y compromiso social

Es responsabilidad de todos los colaboradores contribuir a preservar el entorno ambiental, velando por el impacto de nuestras actividades y fomentando la conciencia de sustentabilidad en todos nuestros grupos de interés, fomentar la cultura del impacto ambiental y a la salud, y participar en los proyectos de la materia.



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

Reafirmamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y formamos parte de la Red Mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para promover y trabajar por una cultura de sostenibilidad empresarial, como miembros activos participantes.

Los programas e iniciativas que desarrollamos están alineados a los Principios de Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 Asegurar la no complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos.

34-52, 54-75.

34-37, 54-62, 66, 67-75.

NORMAS LABORALES

- 3 Apoyar la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación el trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

34, 35, 36, 62.

46, 52, 55, 56, 57.

52, 55, 56, 57.

47, 48, 55, 56, 57, 114, 115, 122, 124.

MEDIO AMBIENTE

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

81, 82, 84, 85, 91, 92.

93-98, 100-110.

71, 83-90, 92, 96, 97.

ANTICORRUPCIÓN

- NM Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

52, 111-125

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Asumimos nuestro compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible y trabajamos de forma activa para contribuir a la Agenda 2030 a través de nuestros programas e iniciativas. Como parte del sector turísticos. A continuación, presentamos la relación existente entre nuestros programas desarrolladas durante 2020 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.



Pág: 35, 36, 37, 47, 51, 61, 62, 74.



Pág: 68, 74.



Pág: 38, 39, 42, 43, 47, 48, 49, 51, 59, 60-65, 70-74.



Pág: 35, 42, 43, 44, 45, 51, 69, 75.



Pág: 34, 35, 36, 37, 41, 42, 48, 49, 70, 73.



Pág: 80, 81, 82, 90, 91, 99, 100



Pág: 80-89, 95.



Pág: 5-14, 17, 18, 19, 35, 36, 37.



Pág: 26, 27, 28, 29, 63, 64, 65.



Pág: 34-38, 42, 43, 47, 55, 56, 57.



Pág: 67-75.



Pág: 61, 74, 102, 103, 104, 105, 106.



Pág: 80-110.



Pág: 93, 94, 95, 100, 101, 107, 108, 109, 110.



Pág: 93, 94, 95, 97, 98, 99, 100-110.



Pág: 54-56, 59, 60-62, 66, 68, 69, 70-75, 113, 114, 115, 122-125.



Pág: 15, 16, 25, 26, 27, 28, 29, 45.



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2 0 2 1

PALACE RESORTS S.A. DE C.V.
CEDIS | KM 21 CARR. CANCÚN PUERTO MORELOS. CANCÚN, Q. ROO C.P. 77500
TEL. (52) 998 193 2010

www.palaceresorts.com