



COMUNICACIÓN
**SOBRE EL
PROGRESO**

**20
22**



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.



MENSAJE DEL CEO

El año 2021, fue un año que nuevamente nos puso a prueba en el que la incertidumbre nos desafió como individuos, como familia, como empresa y como comunidad para seguir afrontando este gran reto que era recuperarnos de un año de pandemia.

Mientras que parte del mundo seguía en pausa y recuperándose paulatinamente en Palace Resorts nos dimos a la tarea en reactivar el turismo y brindar empleo a todas aquellas personas que perdieron su trabajo. Nuestra responsabilidad más importante y que siempre ha formado parte de nuestra misión es cuidar y salvaguardar la salud y bienestar de nuestros más de 12,000 colaboradores y más de 20,000 familiares.

Los logros y metas que cumplimos en el año 2021 no hubieran sido posible sin la dedicación y enfoque de nuestros más de 12,000 colaboradores, especialmente aquellos de primera línea que trabajaron inalcanzablemente para garantizar la continuidad de nuestro negocio logrando atender en los países donde operamos de una manera ejemplar siempre cumpliendo las exigencias de nuestro servicio diario.

Nos orgullece nuevamente presentar el quinto 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, rehúso de agua, manejo especial de residuos y conservación de la flora y fauna.
- Crecimiento de nuestro capital social brindando empleo y las herramientas necesarias para su desarrollo.
- Reafirmar nuestra postura clara ante la corrupción en todas sus formas.

Confío que el futuro traerá perspectivas de progreso que nos ayudarán a seguir cumpliendo la gran responsabilidad de crear momentos y memorias inolvidables para nuestros huéspedes, clientes y colaboradores.

“A cada uno de nuestros colaboradores les doy mi más profundo reconocimiento y gratitud y de parte de toda la Familia Chapur que tengan un año con mucha salud”.



Atentamente

Ing. José Antonio Chapur Zahoul

Presidente y Director General Palace Resorts.



LOGROS 2022

01 COLABORADORES



Certificación ESR
por 7° años consecutivos



Formamos parte por
5° años consecutivos
de la Red Mexicana del Pacto
Mundial ante las Naciones
Unidas

02 HUÉSPEDES



Reconocimientos

03 COMUNIDAD



De nuestro nuevo
programa Earth
Incluive mismo que
engloba nuestras
mas de 100 acciones
ambientales.



+300 MIL tortugas liberadas
450 hc protegidas



+30 MIL
platos anuales servidos

04 LANZAMIENTO



De nuestro nuevo
programa Earth
Incluive mismo que
engloba nuestras
mas de 100 acciones
ambientales.

05 RECONOCIMIENTO



Lineamientos
establecidos durante
la pandemia
ayuntamiento
Benito Juárez



PALACE RESORTS HOTELES

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.

PALACE RESORTS

Está conformada por los siguientes Hoteles y Centros de Trabajo:



MOON PALACE
THE GRAND

COZUMEL
PALACE



PLAYACAR



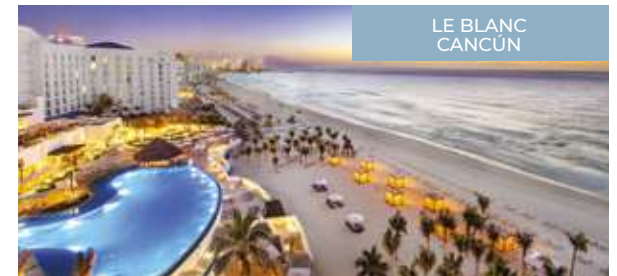
MOON PALACE
THE GRAND



LE BLANC
LOS CABOS



ISLA MUJERES
PALACE



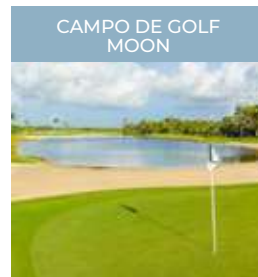
LE BLANC
CANCÚN



BEACH PALACE



MOON PALACE
JAMAICA



CAMPO DE GOLF
MOON



CITY 32



MOON PALACE



CEDIS



CAMPO DE GOLF
RIVIERA

NUESTROS HOTELES



**PALACE**
RESORTS®

**blanc**
spa resort®

CANCÚN Y
RIVIERA MAYA

LOS CABOS

**blanc**
spa resort®
LOS CABOS

**MOON PALACE®**
NIZUC

**MOON PALACE®**
SUNRISE

**MOON PALACE®**
THE GRAND
CANCUN

**BEACH PALACE®**
CANCUN

**COZUMEL PALACE®**

**ISLA MUJERES®**
PALACE

**PLAYACAR PALACE®**
RIVIERA MAYA

**SUN PALACE®**
CANCUN

**blanc**
spa resort®
CANCUN



JAMAICA

**MOON PALACE®**
JAMAICA

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021

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 gourmet 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.

Place Vacations 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 Residence, 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, envoltentes, 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. El objetivo es crear la mejor experiencia para nuestros clientes, superar sus expectativas, estar a la vanguardia y siempre ser su mejor opción.

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



LE BLANC SPA RESORT

Por 12° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Five Diamond Award”, otorgado por la American Automobile Association (AAA).



MOON PALACE JAMAICA

Por 6° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Four Diamond Award”, otorgado por la American Automobile Association (AAA).



BEACH PALACE

Por 9° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Four Diamond Award”, otorgado por la “American Automobile Association” (AAA).



MOON PALACE CANCÚN

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



MOON PALACE THE GRAND

Por 4° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Four Diamond Award”, otorgado por la “American Automobile Association” (AAA).



ISLA MUJERES PALACE

Por 4° año consecutivo ha recibido el reconocimiento “Five Diamond Award”, otorgado por la American Automobile Association (AAA).





RECONOCIMIENTOS

2020 TRAVELER'S CHOICE TRIPADVISOR

Le Blanc Spa Resort Cancún está posicionado como el Hotel 1° de 45 Hoteles en Cancún en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

The Grand at Moon Palace está posicionado como el Hotel 5° de 45 Hoteles en Cancún en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de los huéspedes.

Sun Palace está posicionado como el Hotel 3° de 45 Hoteles en Cancún en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Beach Palace está posicionado como el Hotel 7° de 45 Hoteles en Cancún en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Cancun está posicionado como el Hotel 11° de 45 Hoteles en Cancún en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Playacar Palace está posicionado como el Hotel 3° de 36 Hoteles en Playa del Carmen en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Cozumel Palace está posicionado como el Hotel 1° de 11 Hoteles en la Isla Cozumel en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Isla Mujeres Palace está posicionado como el Hotel 1° de 3 Hoteles en Isla Mujeres en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Le Blanc Spa Resorts Los Cabos está posicionado como el Hotel 2° de 9 Hoteles en San José del Cabo en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

Moon Palace Jamaica está posicionado como el Hotel 5° de 35 Hoteles en Ocho Rios Jamaica en la categoría “Todo Incluido” por la opinión de huéspedes.

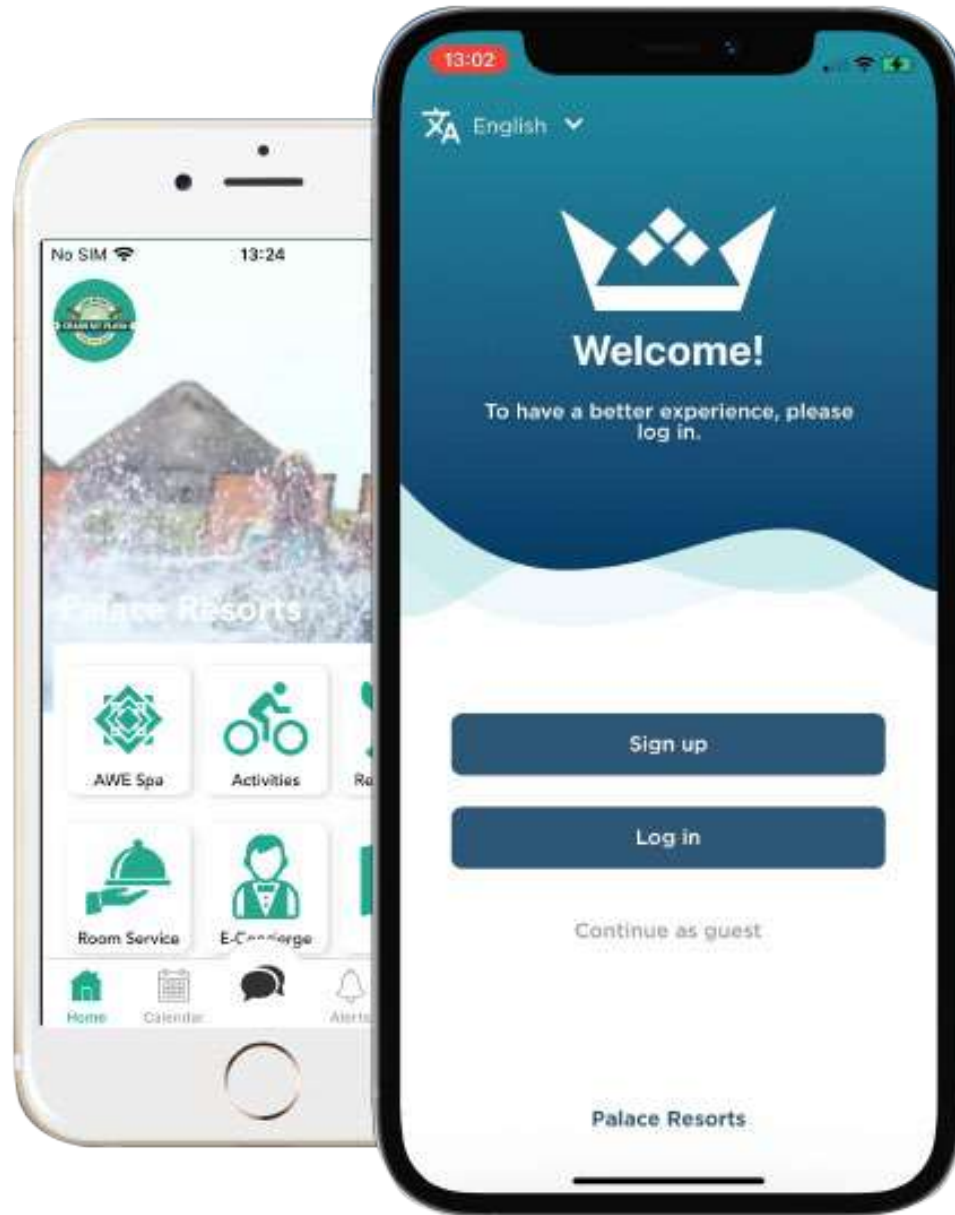
Fuente: Datos presentados Diciembre 2021.



EXPERIENCIAS ÚNICAS

APP PALACE RESORTS

Tecnología de vanguardia para lograr la satisfacción de nuestros huéspedes





EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

Creando memorias a través de alimentos y bebidas



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, generandomayorfidelidad 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.

VALORES

Honestidad, Responsabilidad, Lealtad, Respeto, e Integridad.

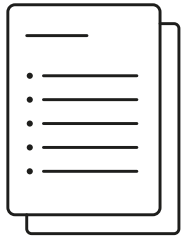
FILOSOFÍA

- La sencillez es mejor que la complicación y que crear es mejor que destruir.
- Hablamos claro directo y sabemos escuchar.
- Sabemos soportar los bueno 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.



CÓDIGO DE ÉTICA

12 Pilares que conforman nuestro Código de Ética



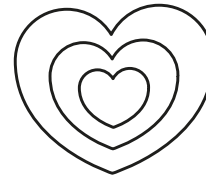
Respeto por las leyes, normas y reglamentos



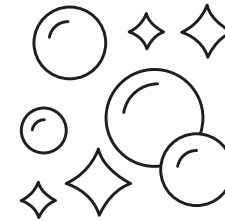
Información confidencial y privacidad de datos



Ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento



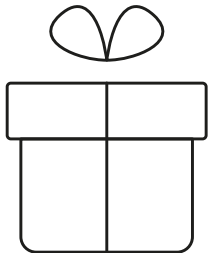
Respeto hacia la persona



Seguridad e higiene



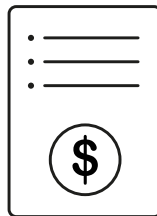
Relaciones rectas y transparentes



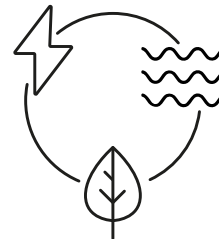
Regalos y beneficios



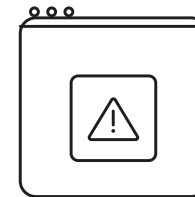
Relación con huéspedes y colaboradores



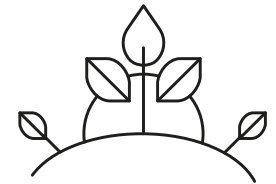
Registros financieros



Uso eficiente de recursos



Comunicados en redes sociales o medios masivos de comunicación



Responsabilidad ambiental y compromiso social

CÓDIGO DE CONDUCTA



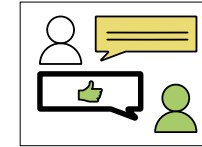
El huésped siempre es primero



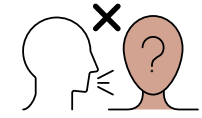
Respetar los acuerdos ya establecidos



Compartir riesgos identificados



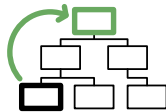
Asumir tu responsabilidad sin justificaciones



Comunicar solo la verdad (Evitar el radio pasillo)



Proponer alternativas de solución



Hablar siempre bien de nosotros mismos y de la empresa



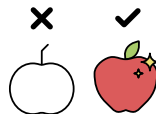
La crítica constructiva es siempre bienvenida



Atender el problema, sin ofender a la persona



Ser puntuales



Tomar decisiones



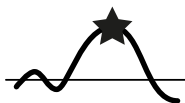
Estar en la jugada, sin caer en la zona de confort



Cumplir, dar seguimiento y concluir



Conocer los indicadores del área y los del grupo



Contribuir y dar el máximo



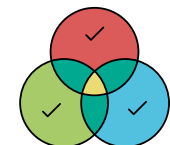
Compartir la filosofía de la empresa y cultura de trabajo



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**



**VICEPRESIDENCIA
EJECUTIVA**



**VICEPRESIDENCIA
DE TECNOLOGIA
DE LA INFORMACIÓN**



**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

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

Cancún, Quintana Roo, Noviembre 18, 2017.

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 o 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

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EJECUTIVA

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, éste se basa en cuatro pilares.



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.



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



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



Brindar recursos a la comunidad que nos acoge.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

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.

01

AUTORIDAD



02

COLABORADORES



03

COMUNIDAD



04

ACCIONISTAS



05

HUÉSPEDES



06

PROVEEDORES



COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

01 AUTORIDAD



MEDIOS:

Informes anuales
Reportes
Comunicados / prensa

02 COLABORADORES



MEDIOS:

Encuesta de Clima Laboral
Buzón Carta al Director
Tips Anónimos
Línea anónima
Encuestas
Intranet
Comunicados internos
Juntas presenciales
Eventos

03 COMUNIDAD



MEDIOS:

Encuestas
Brigadas
Eventos recreativos y de desarrollo
Asistencia médica
Actividades lúdicas
Capacitación y desarrollo

04 ACCIONISTAS



MEDIOS:

Informes anuales
Reportes
Comunicado / prensa

05 HUÉSPEDES



MEDIOS:

Redes Sociales
Página Web
Comunicados / prensa

06 PROVEEDORES



MEDIOS:

Política de Proveedores
Portal de Proveedores
Auditorías
Correo electrónico
Recorridos



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.

PRINCIPIOS:

Derechos humanos

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

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

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.

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

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



5 | Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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.

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

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

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.

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.



A man in a dark green short-sleeved button-down shirt and khaki pants is smiling while using pruning shears on a bush of bright pink flowers. He has a name tag on his shirt. In the background is a modern multi-story apartment building with balconies and large windows. The scene is outdoors with tall grasses and other plants.

NUESTROS COLABORADORES

LOGROS 2022

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021

01 DESARROLLO



Desde el 2018 hemos apostado por el desarrollo de nuestros colaboradores dentro de nuestras escuelas corporativas internas logrando desarrollar a **5,139** personas.

02 LACTANCIA



Ser la única empresa hotelera de la región con contar con una **sala de lactancia** en sus 11 unidades de negocio.

03 ROTACIÓN



Hemos disminuido la rotación de un 5.0% a un **3.5%** del 2018 al 2021.

04 ONBOARDING



Renovamos nuestro programa de inducción a un modelo Onboarding logrando una retención del **5.0%** en sus primeros de 3 meses de incorporación



COLABORADORES

Valoramos el talento de nuestros colaboradores y estamos convencidos de que son lo más preciado con lo que contamos.

Por ello en Palace Resorts estamos comprometidos a garantizar un lugar de trabajo seguro, en el que se respire un clima de respeto, confianza e inclusión, y donde todas las personas puedan desarrollar en armonía su potencial tanto en el plano humano como en el profesional.

Buscamos ofrecer al personal un trabajo satisfactorio y productivo de acuerdo a sus expectativas y capacidades para contribuir con ello a su pleno desarrollo y para lograrlo, anualmente analizamos la información laboral disponible para comprender el comportamiento de nuestra empresa en términos de contrataciones, rotación y permanencia de personal, a fin de contar con una mayor precisión en cuanto a los requerimientos de las vacantes y el mejor momento para publicarlas.

El sentido humano nos inspira a reconocer la dignidad de las personas, valorar su talento y aceptar su opinión e individualidad, en concordancia con los valores que conforman nuestra empresa: Honestidad, Respeto, Lealtad, Responsabilidad e Integridad forman nuestra esencia.

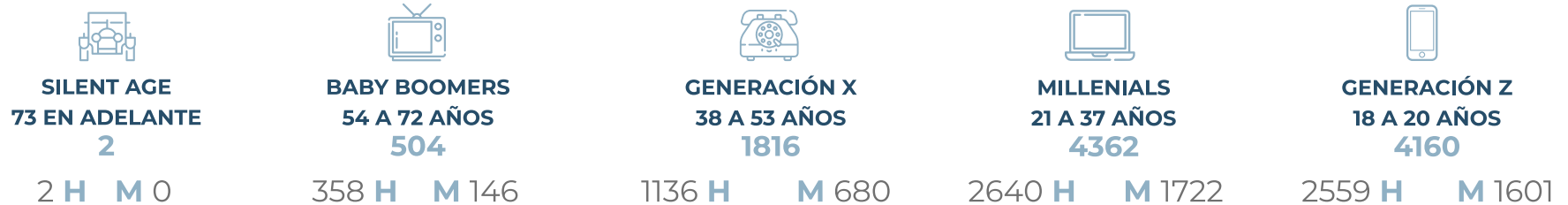
Conocemos la importancia de reconocer los derechos de los colaboradores a la libertad de asociación y negociación colectiva, reconocemos las organizaciones de los colaboradores y establecemos procedimientos para garantizar una negociación colectiva con sus representantes.

COLABORADORES PALACE RESORTS

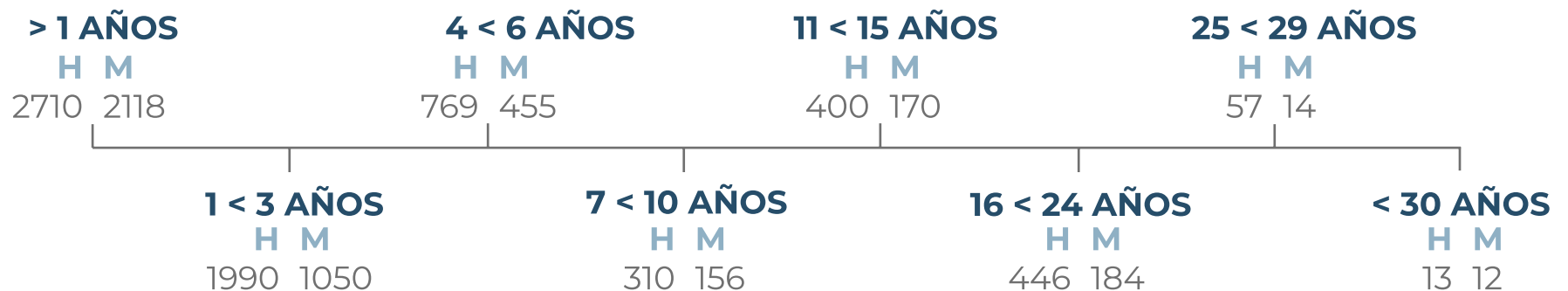
REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021



GENERACIONES DE NUESTROS COLABORADORES

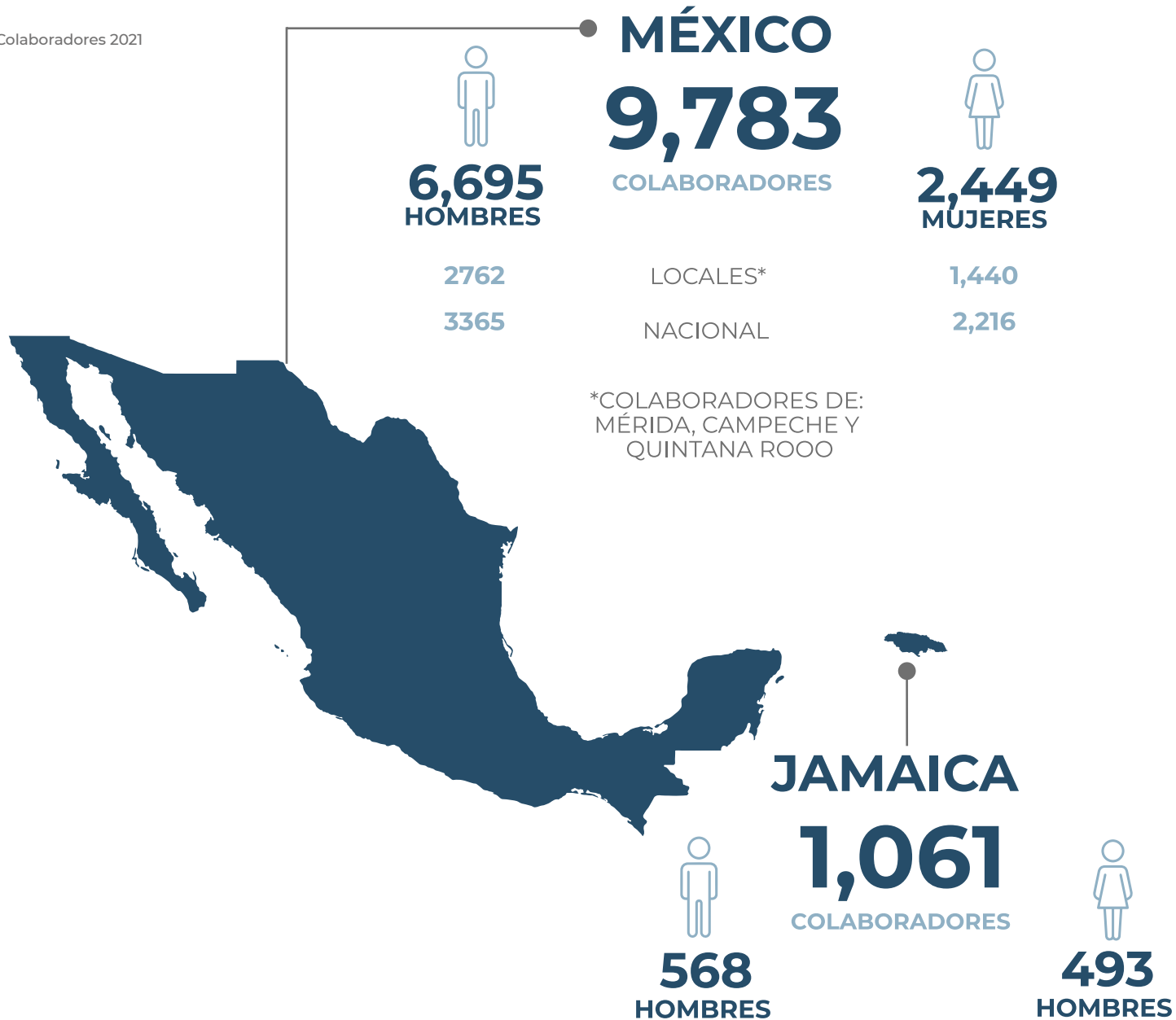


PERMANENCIA DE NUESTROS COLABORADORES



COLABORADORES POR REGIÓN

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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.



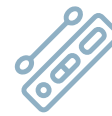
Contamos con un registro detallado de las enfermedades ocupacionales, accidentes menores, mayores, graves y fatalidades a través del cual podemos obtener los indicadores de Accidentabilidad y Sinestrialidad por unidad de negocio.





LOGROS 2021 EN RELACIÓN A LA SALUD

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021



20%

De los colaboradores se realizó la prueba covid gratuita para obtener un muestreo de asintomáticos.



1789

Colaboadores vacunados de Influenza.



95%

Colaboadores vacunados contra el Covid-19.

Impulso a la salud



Promoción de dietas y actividades físicas por parte del Comité de Salud de Fundación Palace.



Estrategia global de prevención y control COVID-19 en todos nuestros centros de trabajo: Programa Purely Palace.



ATRACCIÓN DE TALENTO

Contar con la persona adecuada, en el tiempo preciso y para la posición apropiada es uno de los elementos claves para garantizar la sustentabilidad del negocio.

La Gestión de Talento es fundamental en un mercado competitivo y globalizado. Palace Resorts busca que éste sea un elemento diferenciador y una ventaja competitiva que caracterice a la compañía. También, una herramienta poderosa que promovemos para que los líderes de equipo la implementen, ya que tiene un papel preponderante en la motivación y retención de colaboradores.

En Palace Resorts consideramos al colaborador como el centro y eje de nuestra filosofía y cultura, es por eso que tenemos un modelo global para gestionar el talento a través del cual, buscamos el continuo desarrollo de nuestros colaboradores dentro de la compañía. Conocer e identificar a aquellos colaboradores de alto desempeño y que cuentan con el potencial requerido en futuros roles de liderazgo de mayor desafío, nos permite realizar una proactiva, oportuna y adecuada gestión de talento. Promovemos que cada líder participe en asegurar la sustentabilidad del negocio gestionando apropiadamente al talento que tiene asignado.



REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

En Palace Resorts valoramos la igualdad de todas las personas y respetamos las diferencias de cada individuo. Por ello tenemos la convicción de que la diversidad nos enriquece y la inclusión nos fortalece como comunidad. Buscamos promover la diversidad entre nuestros colaboradores a través de la inclusión de representantes de grupos minoritarios entre los prospectos para cada vacante.

Generación de empleo en comunidades rurales



Diversidad de Género

En Palace Resorts tenemos plena conciencia de que todas las personas deben tener igualdad de oportunidades en virtud de que todas tienen el mismo valor y potencial, sin importar su género, edad, discapacidades, procedencia, religión, raza, rasgos físicos u orientación sexual.



Desarrollo de talento femenino en posiciones de liderazgo

Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi. Aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo ligula, porttitor eu, consequat vitae, eleifend ac, enim. Aliquam lorem ante, dapibus in, viverra quis, feugiat a, tellus.



REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nuestro modelo de capacitación de colaboradores se ha transformado en brindar a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para su desarrollo.

Contamos con programas de capacitación permanente enfocados en temas institucionales y contenidos acordes al perfil y nivel de responsabilidad de todos nuestros colaboradores, quienes desde el primer año reciben cursos técnicos y formación de manera continua.

Ante la nueva realidad, Palace Resorts se ha adaptado con programas y plataformas tecnológicas para atender y mantenernos a la vanguardia en temas de formación y capacitación.

CHAMILO



CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PRESENCIAL



TRANSFORMACIÓN B-LEARNING/ E-LEARNING



29 CURSOS EN TOTAL

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021





ESCUELAS DE DESARROLLO

2,279

TOTAL DE PARTICIPANTES 2021

1,457

ESCUELAS INTERNAS

822

ESCUELAS EXTERNAS

94%

RETENCIÓN ESCUELAS INTERNAS

90%

RETENCIÓN ESCUELAS EXTERNAS

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021



PRÁCTICAS INTERNAS

462

TOTAL DE PARTICIPANTES 2021

286

TOTAL DE PARTICIPANTES QUE HAN CONCLUIDO PRÁCTICAS EN 2021

50%

COLABORADORES PROMOCIONADOS

27%

COLABORADORES EN ESPERA DE PROMOCIÓN

23%

COLABORADORES DE BAJA EN PROGRAMA DE PRÁCTICAS



PROMOCIONES

DE LOS
628
PAX

15%

PENDIENTE DE
CERRAR ALGÚN
PROCESO

10%

NO CONTINUÓ

➤ **501**
PROMOCIONES

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021

COMPROMISO

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.



93.5%

Colaboradores participaron en la encuesta



84%

De satisfacción a nivel global

COMPENSACIÓN

Parte importante del trabajo, además de las satisfacciones profesionales y la oportunidad de desarrollo que pueda representar, es una remuneración justa y competitiva. Pensando en ello y en nuestro compromiso por ofrecer una mejor calidad de vida a nuestros colaboradores.

BENEFICIOS Y PRESTACIONES

BENEFICIOS Y PRESTACIONES	EJECUTIVO	CONFIANZA	SINDICALIZADO
Seguro Gastos Médicos Mayores	✓	✓	✓
Seguro de vida	✓	✓	✓
Fondo de ahorro	✓	✓	✓
Caja de ahorro	✓	✓	✓
Licencia de maternidad y paternidad	✓	✓	✓
Vales de despensa	✓	✓	✓
Vales de gasolina	✓		
Vacaciones	✓	✓	✓

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021



TRABAJO INFANTIL

También cabe señalar que Palace Resorts ha definido políticas que establecen la no contratación de trabajo infantil en cualquiera de sus operaciones, como es la Política de Relaciones con el Personal, además de lo señalado en nuestro Código de Ética.

Para asegurarnos de que se respete este precepto, en el proceso de reclutamiento se solicita la documentación oficial correspondiente que acredita la mayoría de edad de los candidatos.

En algunos países, incluso, la información es validada por agencias gubernamentales o instituciones de salud pública. En el caso de los jóvenes con edad legal para trabajar, se cumplen con los criterios determinados por las legislaciones vigentes de cada país.

Otro mecanismo de revisión son inspecciones periódicas internas en las que una entidad funcional corporativa o de oficina regional realiza visitas esporádicas para corroborar que los procesos se cumplan con lo establecido por la legislación local y las políticas internas de la empresa.

A la fecha no se han reportado casos que incurran en este tipo de falta o que representen un riesgo a considerar.



TRABAJO FORZOSO

Tal y como se manifiesta de manera expresa en nuestro código de ética, en Palace Resorts rechazamos categóricamente cualquier clase de trabajo forzoso.

Y para hacer válida esta disposición, contamos con la Línea Tips Anónimos para reportar cualquier caso o anomalía al respecto.

Al momento de realizar el presente informe, no hubo

denuncia alguna ni riesgo significativo relacionado a este tipo de prácticas.

En algunas unidades de negocio es común la práctica de horas extras, sin embargo, son aceptadas de manera voluntaria y de común acuerdo entre la empresa y el colaborador, siendo remuneradas conforme a la ley local vigente.

A close-up photograph of a hand holding a slice of bread over a bowl of pasta. The bowl contains spiral-shaped pasta in a red sauce. The background shows a glass of water and a checkered tablecloth. A large blue circular graphic is overlaid on the left side of the image, partially covering the bowl and the text.

COMUNIDAD

LOGROS 2022

REPORTE: Fundación Palace 2021

01 REFETORIO MÉRIDA



Refettorio Mérida reparte **1,250** platos a la semana

02 SUEÑOS



Sueños Palace logro superar la meta **400 sueños** en un año para niños en situación de vulnerabilidad.

03 CAMPAÑA



Impulsamos la campaña protegiendo la vida con la participación de **+5,000 colaboradores** conectados en las sesiones.

04 DONATIVO



El **87%** de nuestros colaboradores realizan un **donativo** vía nómina a la Fundación Palace

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.



OFRECER

a los grupos de interés condiciones de trabajo seguras y dignas



RECHAZAR

el trabajo forzado



PROMOVER

un ambiente basado en el respeto, equidad de género, libre de acoso y discriminación



RESPETAR

los derechos de acuerdo a la legislación aplicable



DERECHOS LABORABLES

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

Cada año las estrategias de responsabilidad social van alineadas a las necesidades de los colaboradores sin embargo nuestros principales líneas son:

Contratación de colaboradores con discapacidad

En el año 2021 contamos con 13 colaboradores en donde nos aseguramos en brindarles las herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo satisfactoriamente.

Empoderamiento Femenino a puestos Gerenciales

El día de hoy se cuenta con una plantilla de 286 personas en posiciones gerenciales y ejecutivos el 39.86% son ocupados por mujeres.

Contratación a personas en comunidades rurales

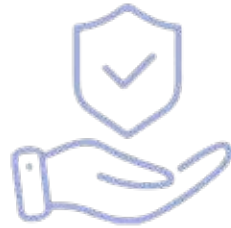
La mayor fuerza laboral de la empresa se encuentra en los estados de Quintana Roo y Yucatán nos aseguramos de brindar empleo todas aquellas comunidades aledañas, a través de la Fundación Palace se les brinda asistencia psicológica y de salud representando a 2003 colaboradores.

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021



PURELY PALACE

PURELY PALACE



Durante el 2021 nuestro programa Purely Palace se mantuvo a la vanguardia como prioridad para cuidar la salud y bienestar de nuestros colaboradores, clientes y proveedores. A medida que el semáforo epidemiológico cambiaba se ajustaban lineamientos.



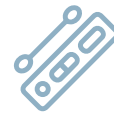
Uso de **cubrebocas obligatorio** en todas nuestras unidades de negocio.



Campañas de concientización y vacunación a los más de **10,000 colaboradores** permitiendo permisos para vacunarse sin afectar su jornada laboral.



Encuesta de salud permanente de forma semanal.



Aplicación de **pruebas covid**.



Convenios con **hospitales y clínicas** para la aplicación de pruebas.



La tasa de contagios disminuyó de Enero a Diciembre del 2021 en un **90%**

REPORTE: Corporativo Colaboradores 2021

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.



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



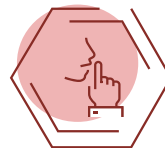
5. Reporta cualquier irregularidad a DerechosARCO@palaceresorts.com



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



PROVEEDORES

Se establecen relaciones de diálogo y colaboración con grupos organizados de la comunidad. La empresa requiere de servicios y productos de todos los ámbitos sus categorías principales son: alimentos y bebidas, equipo de operación y mantenimiento.

Dentro de su gama de proveedores la empresa busca impulsar la economía local adquiriendo bienes y servicio sin embargo ciertos productos que requiere provienen de empresas nacionales e internacionales.

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.



LOCALES



NACIONAL



INTERNACIONAL

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 ocho comités que a su vez trabajan con diferentes programas enfocados en: educación, salud, bienestar, apoyo a la comunidad y medio ambiente.



IMPACTOS ANUALES DE FUNDACIÓN PALACE

SALUD | **+350**
APOYOS DE SALUD ANUALES

CASA HOGAR | **+96**
RESIDENTES ACTUALES

EDUCACIÓN | **+120**
BECARIOS ACTIVOS

BIENESTAR | **+400**
ATENCIONES PSICOLÓGICAS

SUEÑOS | **+400**
SUEÑOS CUMPLIDOS

AMBIENTAL | **+300 MIL**
TORTUGAS LIBERADAS

REPORTE: Fundación Palace 2021





IMPACTOS A TRAVÉS DE DONATIVOS

Check Out

Buscamos que nuestros huéspedes formen parte de la Fundación Palace no solamente durante su estancia si no también que se lleven un pedazo de la Fundación a sus casas en el año 2021 se empezó a implementar que al momento de realizar su **Check Out** aporten un donativo a la Fundación se busca que para el 2022 el 50% de nuestros check outs realice un donativo.

Pulseras

Cuando nuestros huéspedes tienen la oportunidad de participar en alguno de los programas que tiene la Fundación Palace quedan enamorados de los proyectos y muchas veces buscan llevarse un recuerdo se empezaron a implementar pulseras de recuerdo enfocadas a cada uno de los comités.

Adicional cada una de estas pulseras está elaborada por artistas chiapanecos utilizando materiales reciclados.



Al mismo tiempo que se está apoyando a la Fundación Palace se está apoyando a la sustentabilidad de una comunidad y contribuimos en la generación de empleo.

Playeras

Uno de nuestros medios de recaudación hacia la Fundación Palace es donde invitamos a los colaboradores a portar la camiseta de Fundación Palace realizando un donativo en su compra esta playera puede ser portada como uniforme en algunas oficinas y los colaboradores la pueden utilizar en los eventos de la empresa.





Bazares Fundación Palace

En el año 2021 se instalaron en diferentes eventos de la empresa “Bazares con causa” con el objetivo de que colaboradores y huéspedes comprarán artículos artesanales realizados por comunidades aledañas a la región logrando un gran beneficio para la sustentabilidad de las comunidades.



Programa Todos para Todos

En el año 2021 se realizó una campaña global para concientizar y reforzar a los colaboradores los impactos que la Fundación Palace genera y como su donativo vía nómina contribuye para darle continuidad a cada uno de los programas.

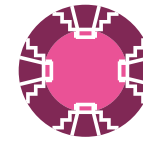
A continuación les compartimos cada uno de los programas y los impactos que se tuvieron.

PROGRAMA	TOTAL DE PERSONAS
Adopta un nido	190
Alimentar es un acto de amor	121
Apadriname	319
Ayúdame a estar bien	126
Ayúdame a volar	68
Impulsemos México	90
Regala un sueño	130
Salva una vida	204

En este programa participaron todas nuestras posiciones gerenciales y ejecutivas y miembros del club vacacional.

Adicional contamos con el donativo “**descuento vía nómina**” de forma quincenal de **8,443** colaboradores que representa un **87.12%**

REPORTE: Fundación Palace 2021



Refettorio *Mérida*

Refettorio Mérida es un comedor comunitario en el centro de Mérida que se inaugurará en 2020 en colaboración con las organizaciones sin fines de lucro Food for Soul, del chef Massimo Bottura y Fundación Palace Resorts IAP.

¿Qué hace?

El Refettorio alberga varios programas únicos, diseñados para construir un sistema alimenticio más saludable y equitativo, para crear oportunidades para el progreso social y, por lo tanto, para construir una comunidad resiliente.

Programa de alimentación

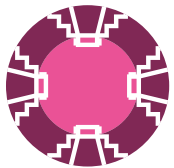
Nuestro programa de almuerzo ofrece hasta 100 invitados, en diversas situaciones de vulnerabilidad, una comida de tres tiempos preparada completamente con ingredientes de excedentes recuperados, y servida con cálida hospitalidad por nuestros voluntarios.

Recuperación de alimentos

El Refettorio se asocia con supermercados y mercados locales para recolectar los ingredientes excedentes, que son transportados al Refettorio y donde nuestro chef residente y los chefs invitados locales e internacionales los transforman en deliciosos y nutritivos platillos servidos por voluntarios de la comunidad al estilo de un restaurante.



IMPACTOS



Refettorio
Mérida



11,149

Kilos de alimentos recuperados



1,287

Personas atendidas



33,000

Platos de comida servidos



4,246

Horas de voluntariado



77

Organizaciones apoyadas

REPORTE: Fundación Palace 2021



CASA DE VIDA INDEPENDIENTE



El Refettorio albergará el innovador programa Casa de Vida Independiente, promovido por Fundación Palace, cuyo objetivo es proveer de oportunidades en la formación integral y valores a jóvenes mayores de 18 años que no cuenten con una red de apoyo familiar.

Áreas de atención: Académico, laboral, personal, espiritual y recreativo.



Voluntariado, servicio social y prácticas laborales

La empresa promueve diferentes actividades de voluntariado servicio social y prácticas a través de sus programas de Fundación Palace y dentro de los Hoteles de la empresa., de esta manera apoya y mejora los programas de desarrollo y habilidades en la comunidad.

De la misma manera se invierte en proyectos sociales coordinados por las asociaciones en las que opera que tengan un beneficio en la comunidad.

La empresa realiza ferias y encuentros con universidades y organizaciones locales con el objetivo de incorporar a estudiantes y recién egresados al mundo laboral y que puedan contribuir en el desarrollo de su comunidad.



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

LOGROS 2022

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

01 EARTH INCLUSIVE



Creación del programa **Earth Inclusive**, enfocado en alinear nuevas acciones ambientales.

02 TORTUGAS



+ de 2,000,000 de tortugas liberadas al mar.

03 PÁNELES SOLARES



Instalación de **608 pánels solares**, equivalentes a 338 kW de potencia en Jamaica.



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.

LÍNEAS DE ACCIÓN AMBIENTAL

A continuación te presentamos la líneas de acción 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.

AÑO	CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA
2018	131,464,255 KW
2019	127,399,252 KW
2020	133,640,713 KW
2021	133,640,713 KW
AHORRO	41,502,844 KW
PORCENTAJE DE AHORRO	-3.09%

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

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.

ENERGÍA

Consciente 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 termoventiladas 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 2021

TURISMO BAJO EN CARBONO

FUENTES DE GENERACIÓN

- Consumo de gas
- Consumo de gasolina
- Consumo de diésel
- Energía eléctrica
- Residuos

ACCIONES DE MITIGACIÓN GEI



ACCIONES DE MITIGACIÓN GEI

+
Huella de carbono operativa anual en Moon Palace The Grand
24,684.30 TON CO₂

-
Captura anual de carbono en la reserva privada de Moon Palace
12,543.54 TON CO₂

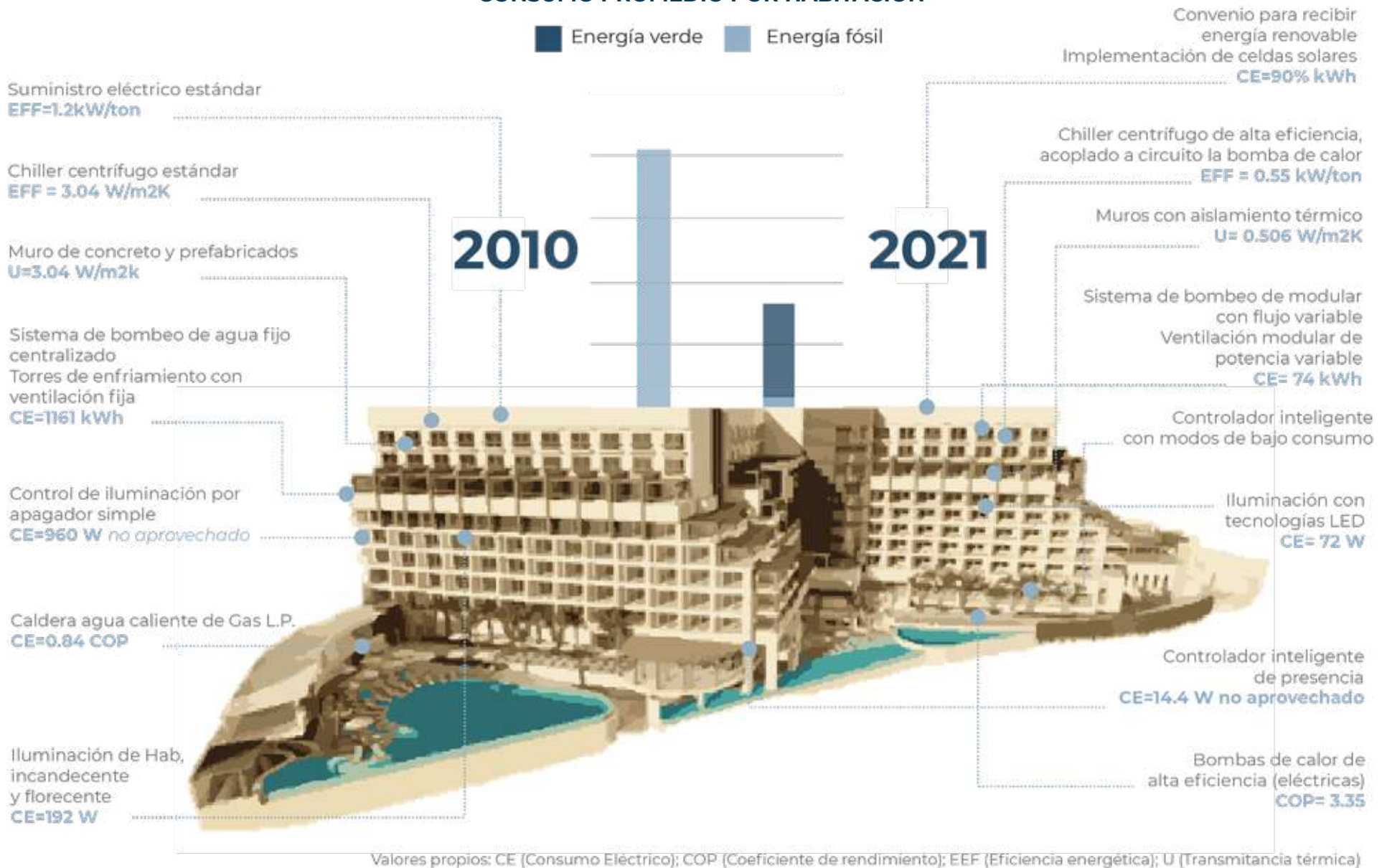
=
12,140.76 TON CO₂

 La huella de carbono de **3,344 personas**

EFICIENCIA ENERGÉTICA

CONSUMO PROMEDIO POR HABITACIÓN

■ Energía verde ■ Energía fósil



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.

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

AÑO	CONSUMO TOTAL DE AGUA
2018	2,492,197 m ₃
2019	2,438,821 m ₃
2020	2,385,449 m ₃
2021	2,385,449 m ₃
AHORRO	-57.372 m ₃
PORCENTAJE DE AHORRO	-2.14%

ESTRATEGIAS Y MANEJO HÍDRICO

ELEMENTOS DE AHORRO DE ENERGÍA	OBJETIVO DEL ELEMENTO	L DE AGUA ANUAL	APLICA PARA
Osmosis Inversa	Es utilizado para la potabilización el agua utilizando agua salubre 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
Legionela	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 la luz ultravioleta, neutralizar los microorganismos. Las aguas residuales son tratadas antes de verterlas para reducir impactos ambientales adversos.	N/A Se utiliza coloración por medio de pastillas de cloro estabilizado	Plantas de tratamiento y riego
Reutilización de agua residual	Se lleva a cabo 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 de 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 físico-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.

AGUA

MENOR CONSUMO DIARIO POR PERSONA

2010

Reductor de caudal en lavabos

Consumo por descarga de WC convencional
Q=15L/dcrg

Reductor de caudal en regadera
Q=15L/dcrg

Consumo por cambio de toallas limpias
Q=40 L/día



2021

Aireadores en lavado
Q=3 L/min

WC con bomba de vacío
Q= 5 L/dcrg

Aireadores en regadera
Q=10 L/min

Programa ambiental para la reutilización de toallas
Q=20 L/min

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021



MANEJO INTEGRADO DE RESIDUOS



RESIDUOS PELIGROSOS



GRASAS



LODO PTAR



NO RECICLABLES



ORGÁNICOS NO COMPOSTEABLES

**BENEFICIO
ECONÓMICO**

\$2,372,856.00



**BENEFICIO PARA
FUNDACIÓN PALACE**

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

**ORGÁNICOS
COMPOSTEABLES**



**ACEITE
VEGETAL**



RECICABLES



ELECTRÓNICOS



SARGAZO



RESIDUOS

A continuación, se presentan nuestras tablas de residuos.

RESIDUOS ORGÁNICOS TONELADAS	2017	2018	2019	2020	2021
Toneladas de residuos de cocina procesados en la planta de lombricomposta	318.36	442.06	403.88	246.96	255
Toneladas de residuos secos procesados en la planta de lombricomposta	141.40	267.98	276.57	81.31	50
Toneladas de residuos orgánicos enviados a reciclajes	459.76	710.03	680.45	328.27	305
Litros de aceite vegetal procesado en Biodiesel	10,670	13,461	11,800	15,121	11,800
Toneladas de residuos orgánicos No Reciclables	-	-	2,362.6	740,000	1,421 614.06



BUENAS PRÁCTICAS DE RESIDUOS

ELEMENTOS DE AHORRO DE ENERGÍA	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 en un biorreactor de 12m 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 2021



ECONOMÍA CIRCULAR





BUENAS PRÁCTICAS DE RESIDUOS

¿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.

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

RECICLAJE DE ACEITE-BIODIESEL	2017	2018	2019	2020	2021
Litros de Biodiesel producidos	21,008	21,241	18,626	14,214	12,344
Beneficio económico (obtenido por evitar la compra de diesel)	368,606.56	415,206	390,028	283,455.35	259,180
Litros de aceite vegetal procesado en la planta de biodiesel	10,670	13,461	11,800	15,121	11,800

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

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	2021
No. de plantas producidas	135,279	104,288	906,476	51,643	130,198
No. de plantas enviadas a los hoteles	119,958	90,043	33,189	29,331	96,838
Beneficio económico (obtenido por evitar la compra de plantas)	5,685,455	1,596,296	1,424,268	965,678	2,862,629

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021





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

RECICLAJE DE ACEITE-BIODIESEL	2017	2018	2019	2020	2021
Litros de Biodiesel producidos	21,008	21,241	18,626	14,214	12,344
Beneficio económico (obtenido por evitar la compra de diesel)	368,606.56	415,206	390,028	283,455.35	259,180
Litros de aceite vegetal procesado en la planta de biodiesel	10,670	13,461	11,800	15,121	11,800

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021



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 precomposteo, 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.

COMPOSTA	2017	2018	2019	2020	2021
Toneladas de residuos de cocina procesados	318.36	442.06	403.88	246.96	255
Toneladas de residuos secos procesados	141.4	267.98	276.57	81.31	50
Total de toneladas de residuos orgánicos procesados en composta	459.76	710.03	680.45	328.27	305
Toneladas de precomposta producida	158.05	115.64	228	106.47	70.15
Toneladas de precomposta enviada	133.38	52.08	28	14	49
Beneficios económicos de precomposta (Evita la compra de tierra)	185,244.44	76,165.42	43,014.58	20,911	84,143
Toneladas de lombricomposta producida	274.86	207.27	123	54.05	78.04
Toneladas de lombricomposta enviada	268.72	157.8	102	43	37
Beneficios económicos de lombricomposta (Evita la compra de tierra)	469,980.04	290,617	196,124.91	82,183	82,162
Ahorro por no envío de relleno sanitario \$2,000 pesos por tonelada	372,978	884,750	807,750	493,826	509,586

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

ÁREA NATURAL PROTEGIDA MOON PALACE

El área natural protegida Moon Palace protege 208 hectáreas de manglares

Estudios académicos del 2017 al 2019 determinan que la conservación de los manglares representa un banco de **213,139 TON Co₂e**, que es un equivalente a compensar la huella ecológica anual de **63,191** personas.



REPORTE: Corporativo Ambiental 2021

COMUNICACIÓN SOBRE EL **PROGRESO 2022**



BIODIVERSIDAD

Área de protección de flora y fauna de manglares de Nichupté vs áreas destinadas voluntariamente a la conservación Moon Palace.



199,175
AVES



10
ESPECIES EN PELIGRO
DE EXTINCIÓN



108
ANFIBIOS



Del 2006 al 2021 se ha
logrado la protección de:

23,871

NIDOS

2,698,808

HUEVOS

2,196,197

CRÍAS DE TORTUGA
LIBERADAS AL MAR



1,435
REPTILES



2,026
MAMÍFEROS

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021



MANEJO INTEGRAL DE LA ZONA COSTERA

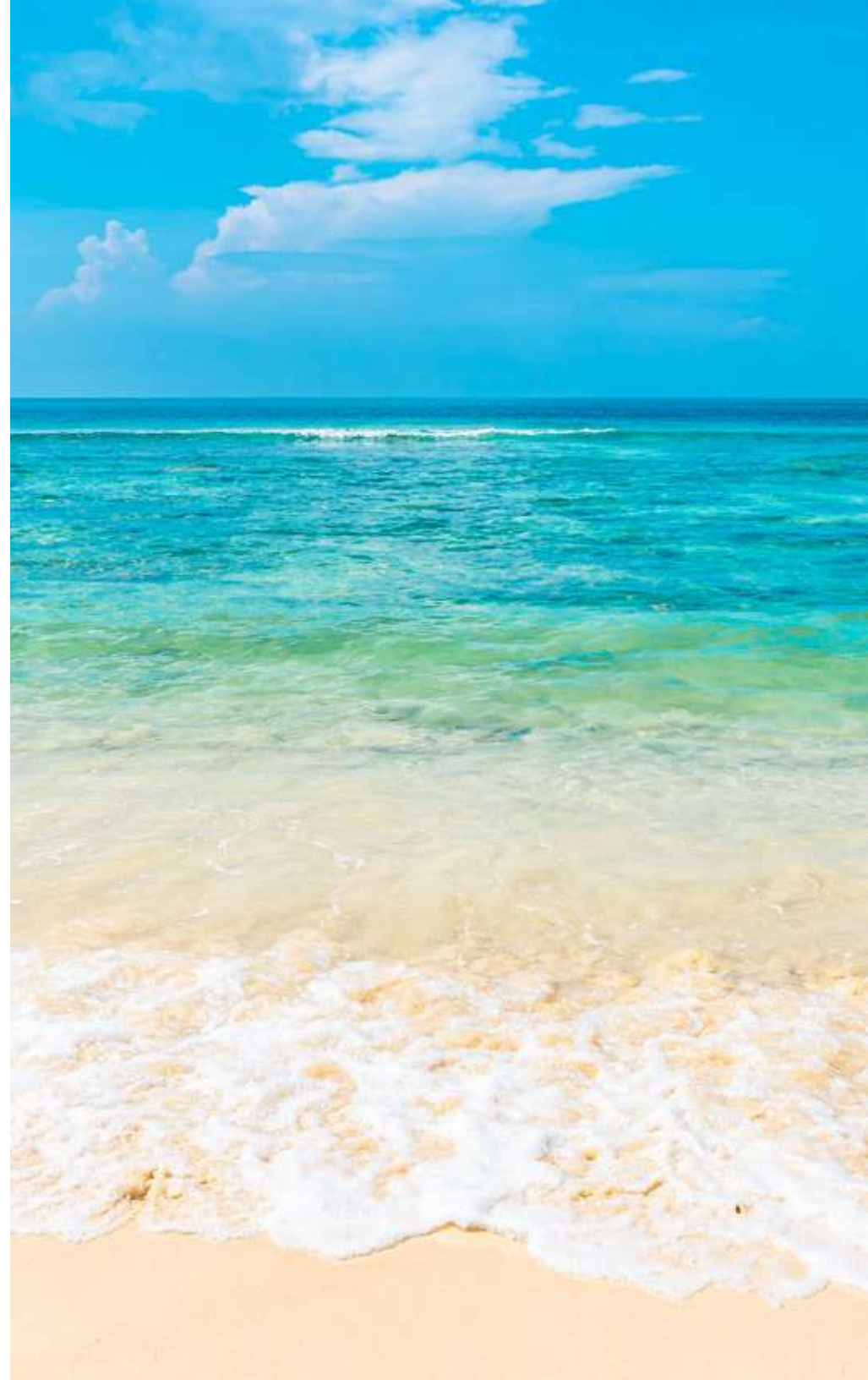
La franja costera con la cual colindan los hoteles de Palace Resorts representa un activo ecológico de incalculable valor.

COMPONENTES PRINCIPALES



MANEJO INTEGRADO DE SARGAZO Y ENTORNO ASOCIADO

- Limpieza de playa
- Criado de arena-sargazo
- Bitácoras
- Reforestación de duna costera
- Recolección de sargazo en zona marina
- Evaluación ecosistémica
- Tramitología
- Aprovechamiento del sargazo
- Satisfacción del huésped
- Mitigación de impacto ambiental y restauración del ambiente





SARGAZO

SARGAZO	2017	2018	2019	2020	2021
Sargazo retirado	52,372	101,269	143,633	36,081	92,254
Cribado y regresado	6,200	12,000	9,567	22,000	11,087
Centro de acopio	45,172	89,269	134,066	18,362	89,405

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021



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.

CONCIENCIA PALACE



4,697

LIBERACIÓN DE LAS TORTUGAS MARINAS



96

PLÁTICAS Y RECORRIDOS IMPARTIDOS



2

CAMPAÑAS CON ASOCIACIONES CIVILES



4

LIMPIEZAS DE PLAYA Y MANGLAR



7

TALLERES



289

BIRD WATCHING EXPERIENCE



EARTH CHECK

MOON PALACE®
SUNRISE

MOON PALACE®
NIZUC

MOON PALACE®
JAMAICA

MOON PALACE®
THE GRAND
CANCUN

le
blanc
spa resort®
CANCUN

le
blanc
spa resort®
LOS CABOS

NORMATIVIDAD AMBIENTAL



Impacto ambiental



Aguas nacionales



Riesgo ambiental



Vida silvestre



Residuos sólidos urbanos



Residuos peligrosos



Emisiones contaminantes



Comisión de áreas protegidas



Zona Federal Marítimo Terrestre

REPORTE: Corporativo Ambiental 2021



ANTICORRUPCIÓN

LOGROS 2022

01

NOM 035



Realizamos el cuestionario para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales conforme al cumplimiento de la **Norma 35 (NOM035- STPS-2018)** de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Obteniendo un resultado BAJO de acuerdo al nivel de riesgo psicosocial presentado.

02

ANTI-TRATA



Miembros activos del **grupo anti-trata** por parte del Consultado General de Estados Unidos iniciativa de campaña Todas Seguras

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:

1. Respeto por las leyes, normas y reglamentos
2. Ambiente laboral libre de discriminación y hostigamiento
3. Seguridad e higiene
4. Regalos y beneficios
5. Registros financieros
6. Comunicados en redes sociales o medios masivos de comunicación
7. Información confidencial y privacidad de datos
8. Respeto hacia la persona
9. Relaciones rectas y transparentes
10. Relaciones con huéspedes y colaboradores
11. Uso eficiente de recursos
12. Responsabilidad ambiental y compromiso social

POLÍTICAS CORPORATIVAS

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

-  POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL
-  POLÍTICA DE CULTURA ORGANIZACIONAL
-  POLÍTICA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
-  POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN
-  POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
-  POLÍTICA DE SANCIONES LABORALES
-  POLÍTICA DE CONTRATACIÓN
-  CÓDIGO DE CONDUCTA
-  ESTÁNDARES LABORALES
-  POLÍTICA DE COMPRA
-  SELECCIÓN DE PROVEEDORES

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 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 del cumplimiento
RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS	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 de la empresa
AUDITORÍA INTERNA	Se evalúa la eficiencia y eficacia en las operaciones, la salvaguarda de activos, con 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 de 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

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

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.

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.



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/>

TIPS ANÓNIMOS

Durante este año contamos 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.

Total de denuncias recibidas en el 2021: **5 denuncias**

Seguridad y bienestar	3
Relaciones Laborales	2
Canalizadas y finalizadas	5

TIPS ANÓNIMOS PÁGINA WEB

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.



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)
- 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.
- 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.



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 íntegra 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		PÁGINAS
1	Apoyar la protección de los Derechos Humanos.	36, 37, 42, 43, 46-52, 91, 92
2	Asegurar la no complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos.	53-58, 41, 31, 91, 92
NORMAS LABORALES		
3	Apoyar la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.	31-33, 36, 37, 91, 92
4	Apoyar la eliminación el trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	43, 38-41, 34, 91, 92
5	Apoyar la erradicación del trabajo infantil.	42, 32, 41, 91, 92
6	Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	32, 33, 35, 36, 37, 46-49, 51, 91, 92
MEDIO AMBIENTE		
7	Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	63, 64
8	Fomentar las iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.	65-70, 73-77
9	Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	79-83, 53, 54
ANTICORRUPCIÓN		
NM	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	85-92, 8-13

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 nuestro 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.

 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	 <p>2 HAMBRE CERO</p>	 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>
30-33, 36, 38-41, 49, 53, 56-58	56, 57	32, 34-36, 53	53, 58, 38-41	32, 33, 37
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>
69-70	66-68	36	66, 73	53-59
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	 <p>14 VIDA SUBMARINA</p>	 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>
53-59, 73	53-59	63-83	78-83	73-83
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>			
86-92	20-28			



COMUNICACIÓN
**SOBRE EL
PROGRESO**

**20
22**

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