



INFORME 2021 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts

CONTENIDO

Nuestra empresa	3
Misión	4
Valores	4
Mensaje del Presidente	4
Principios de actuación	5
Asuntos de Responsabilidad Social	6
Grupos de interés	6
Materialidad	7
1. Calidad de vida	8
Royal Connect	10
Programas de Formación y Desarrollo	13
Salud y seguridad	16
Atención a la Norma 035	24
Integración y festividades	24
2. Medio ambiente	30
Certificación Rainforest Alliance	31
Compostaje	32
Protección de flora y fauna	33
Limpieza de playas	33
Liberación de tortugas	35
Inversión eco-eficiente	38
3. Ética empresarial	40
Principios de Negocio	46
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial	44

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

NUESTRA EMPRESA

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

Con más de 3,506 colaboradores en nuestras dos divisiones de negocio, Club Vacacional y Hotelería, hemos encaminado nuestras operaciones siempre atendiendo los valores que nos distinguen: compromiso, respeto, orgullo, crecimiento y renovación, eficiencia, congruencia y trabajo en equipo.

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

Todo esto ha sido consecuencia de que a lo largo de nuestros más de 38 años de experiencia hemos asumido la responsabilidad social con una visión estratégica dentro del negocio, en estrecha relación con las operaciones y resultados de la empresa.

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

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

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

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

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

Misión

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

Valores

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

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Este 2021 fue un año de retos sin precedentes por la pandemia del COVID-19. Ya casi la pandemia está por cumplir dos años de irrumpir nuestro ritmo de vida social y económico. Ante la enorme crisis que se nos presentó, este año continuamos con el compromiso de cuidar lo más valioso, nuestra gente, su salud y su trabajo. Es por eso que hicimos nuestro mayor esfuerzo para mantener nuestra planta productiva y física en condiciones para salir adelante lo más pronto posible. Afortunadamente para nuestra industria, empieza a registrarse una reactivación y la gente, poco a poco, ha comenzado a recobrar sus hábitos vacacionales.

En 2020, cumplimos con todos los protocolos y recomendaciones internacionales de higiene y prevención en todos nuestros centros de trabajo a través de todas las áreas del grupo. En 2021, nos enfocamos en tener en cuenta tres factores para darle mayor dinamismo a este sector y que su recuperación sea más acelerada: la atención a las medidas sanitarias, la promoción y la seguridad. El primero tiene que ver con atender el cambio en la percepción del viajero, porque no cabe duda de que la pandemia modificó el comportamiento de la gente a nivel mundial y que esta nueva normalidad motiva a replantear los servicios del sector hospitalidad.

Estamos convencidos que el turista, ya sea nacional o internacional, se centrará en el detalle de las medidas sanitarias que le brindan los hoteles y resorts, incluso, que vayan más allá de las que las autoridades locales piden, es decir, es importante contar con protocolos de higiene avalados internacionalmente. Además, es de suma importancia garantizarles a los

colaboradores entornos laborales confiables. Por supuesto que esto trae consigo una inversión que posiblemente no se recupere en este año, pero para reactivar a la industria turística es prioridad renovarse, apegándose a los nuevos desafíos.

El segundo factor tiene que ver con la necesidad de promover más los destinos turísticos del país. Hay que lucir y promover toda esa riqueza cultural, gastronómica, arquitectónica y natural que tenemos.

El tercer punto para atender es la seguridad, porque esto tiene que ver con la imagen al interior y al exterior de México, además de que ayuda a promover la inversión tan necesaria en estos tiempos de pandemia. En este momento todos los países estarán buscando atraer a los turistas nacionales e internacionales, la seguridad se convierte en un sector crucial de elección. Es tarea de todos asumir responsabilidades. Nosotros como empresarios poner atención en aquellos aspectos que pueden afectar la imagen del país, apelando a una estrategia integral de seguridad, en la que participe activamente la iniciativa privada, encargada de invertir y generar empleos de calidad, dos elementos clave para contrarrestar la inseguridad.

No hay que perder de vista que esta industria emplea a un sector importante de jóvenes. De acuerdo con datos del Centro de Investigación y Competitividad Turística Anáhuac, 22.9% de la fuerza laboral está conformado por este segmento, 36.2% estudian y trabajan. Además, la marginación es menor en los municipios con un enfoque turístico.

Nuestro compromiso es atender los estos tres factores desde el interior de nuestra empresa. Sólo así se puede garantizar una recuperación oportuna de esta industria, incidir en el desarrollo social y económico del país y asegurar un futuro sólido a los jóvenes que apuestan por el sector turístico como su forma de vida.

Hoy más que nunca trabajamos con una enorme convicción de seguir por el rumbo de la excelencia, el crecimiento y de la responsabilidad social. Los invito a leer este reporte sobre el extraordinario esfuerzo y desempeño que realizamos juntos en **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** para hacer mejor a nuestra empresa cada día y llevarla hacia un desarrollo sostenible a pesar de la adversidad de estos tiempos.



Pablo González Carbonell
Presidente Grupo Royal Holiday

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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



En la empresa reconocemos que la sustentabilidad de nuestro negocio exige que demos un paso más en esta dirección, para conseguir integrar una gestión socialmente responsable de manera transversal en todas las áreas y niveles de nuestra organización. Esta filosofía nos permite atender los asuntos y audiencias prioritarios, identificados en el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts**.

Asuntos de Responsabilidad Social

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

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

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



Nuestros grupos de interés

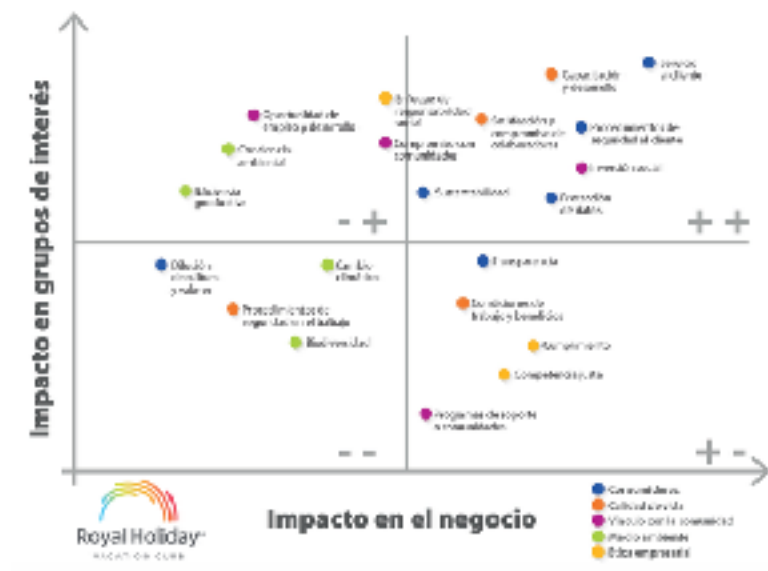
En **Grupo Royal Holiday** entendemos que como empresa tenemos un compromiso no sólo con nuestros accionistas y colaboradores, sino que alcanza a otros grupos de interés o audiencias que se relacionan de manera directa o indirecta con nuestras operaciones.

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

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

Nuestros grupos de interés prioritarios son:

1. Huéspedes y socios
2. Agencias mayoristas y Online Travel Agencies (OTAs)
3. Prospectos de Club Vacacional y Hotelería
4. Colaboradores
5. Consejo de Administración
6. Aliados de negocio
7. Proveedores
8. Concesionarios
9. Redes sociales
10. Asociaciones e instituciones
11. Gobierno y reguladores
12. Comunidad
13. Instituciones financieras
14. Universidades
15. Prensa
16. Organizaciones no gubernamentales
17. Competencia



Materialidad

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

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

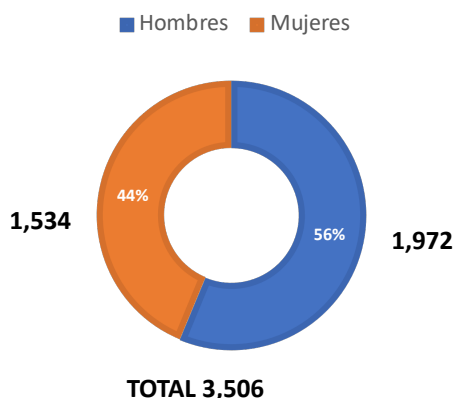
Programas de Acción RSE



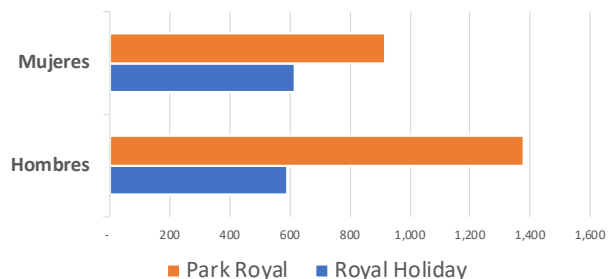
1. CALIDAD DE VIDA

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que el liderazgo que hemos alcanzado en el sector se debe en gran medida a nuestros colaboradores, quienes todos los días construyen la gran familia que somos. Al cierre de 2021, nuestra plantilla laboral sumaba 3,506 colaboradores, de los que 44% corresponde a mujeres y 56% a hombres.

COLABORADORES GRUPO ROYAL HOLIDAY



COLABORADORES GRUPO ROYAL HOLIDAY



Ante situación de crisis en nuestra industria ocasionada por la pandemia de COVID-19 desde marzo 2020, hoy más que nunca, reafirmamos que las líneas de acción que atendemos para cumplir las expectativas que nuestros colaboradores tienen sobre la empresa, se enfocan en ofrecerles las mejores condiciones de trabajo, fortalecer su satisfacción con la empresa, los procedimientos de seguridad, así como brindarles capacitación y desarrollo constante.

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

Para fomentar un ambiente de trabajo armónico que fortalezca la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, nos pronunciamos en favor de la equidad de género, libertad de expresión, libre pensamiento e igualdad de oportunidades y prohibimos la discriminación por cualquier motivo. En la empresa entendemos que todo trabajo puede ser desempeñado tanto por mujeres como por hombres, así como por personas con diferente orientación sexual, ideologías políticas o religiosas, además nos pronunciamos en contra de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas.

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

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

Salud y Seguridad

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

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

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

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

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

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

El **Programa de Seguridad para Colaboradores “Safe Staff Program”** se basa en un intenso proceso de capacitación y comunicación permanente para garantizar que todos los colaboradores conozcan a la perfección el elevado enfoque a los protocolos y procedimientos de higiene implementados a partir de la pandemia por COVID-19.

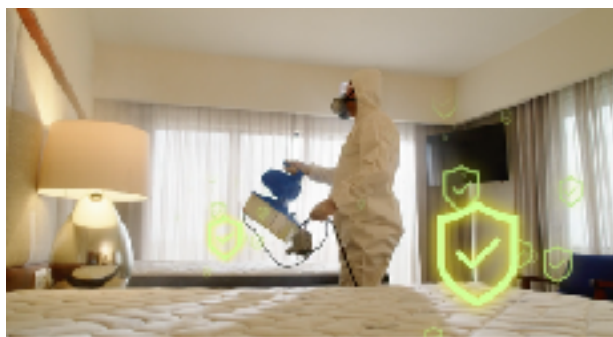
El programa incluye 6 aspectos fundamentales:

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



Durante el 2021 y la contingencia derivada del COVID-19, la prioridad del Grupo Royal Holiday fue preservar la salud y bienestar de los colaboradores en todo momento. Por ello, convencidos de la importancia del talento humano en la organización, desde el inicio de la contingencia de salud se habilitó la modalidad de trabajo a distancia para todos los colaboradores administrativos, preservando su salud y evitando en la medida de lo posible los contagios. En 2021, se dio continuidad del trabajo a distancia donde era posible y se promovió la continuación de las actividades trabajando desde casa. De la misma forma, se habilitaron nuevos accesos de otros servicios para asegurar la continuidad operativa del Call Center en las Oficinas de la Ciudad de México, garantizando la seguridad tecnológica y la preservación de todos los servicios en esta nueva modalidad de trabajo y atención a nuestros clientes.

En el ámbito nacional, se reactivó la operación turística de nuestra división comercial y hotelera con base en los lineamientos oficiales de aforo permitido según los semáforos sanitarios de las ciudades y estados donde tenemos operación como Acapulco, Cancún, Cozumel, Cuernavaca, Ixtapa, Huatulco, Mazatlán, Playa del Carmen, Puerto Vallarta, San José del Cabo y Tequesquitengo. En la operación internacional, se siguieron los protocolos y reaperturas permitidas de las ciudades de EUA como Orlando y Miami, Florida; Punta Cana en República Dominicana; Palmas del Mar en Puerto Rico; Buenos Aires, Argentina; y Santiago en Chile. En todos los casos, nuestros colaboradores siguieron todos los protocolos sanitarios necesarios para preservar su salud y seguridad, tales como toma de temperatura a la entrada de las instalaciones hoteleras, cambio de uniformes al llegar, constante lavado de manos, uso de cubre bocas en toda su jornada laboral, así como distancia sanitaria, ventilación natural y sanitización permanente en espacios cerrados.





Respecto al beneficio de Seguro de Gastos Médicos Mayores brindado a los colaboradores administrativos, se continuó con la cobertura de atención por COVID-19. De igual forma, se realizó una alianza con médicos particulares para asistir a consultas a un costo preferencial por ser colaborador del Grupo. Asimismo, se llevó un control y supervisión permanente en todas las áreas de la empresa para identificar oportunamente los casos de sospecha o contagio de COVID-19; se promovió el período de cuarentena necesario, su atención médica oportuna, evolución física y reincorporación laboral hasta su completa recuperación y alta médica. Se habilitó una cuenta de correo electrónico especial llamada Retorno Seguro, para comunicar y recibir mensajes de los colaboradores sobre el seguimiento de casos y dudas sobre COVID-19.

A través de nuestro Plan de Comunicación Interna se realizaron comunicados periódicos y oportunos de la Presidencia, la Dirección General y la Dirección de Recursos Humanos para mantener informados a todos los colaboradores sobre la continuidad de la operación en la empresa, el desarrollo de la pandemia, el Programa de Vacunación Covid y el Plan de Retorno Seguro para la reactivación de las operaciones comerciales en los destinos turísticos y el regreso presencial híbrido en las oficinas administrativas de la Ciudad de México. En la división hotelera se llevó a cabo un Plan de Comunicación presencial cubriendo todas las áreas operativas de los hoteles.

En las áreas aún en trabajo remoto, se mantuvo un Plan de Comunicación permanente sobre la preservación de la salud de los colaboradores con consejos prácticos, medidas de seguridad en casa, consejos para realizar un trabajo en casa efectivo, entre otros. Igualmente se realizaron diversas dinámicas de integración de forma remota para mantener conectados a los colaboradores con la empresa, sus jefes y demás compañeros.

Campaña de Seguridad en Park Royal Hotels & Resorts

Uno de los pilares más importantes en la industria hotelera es la construcción de una cultura de seguridad e higiene dentro de los hoteles que conforman nuestra compañía. Es nuestra responsabilidad el proveer a nuestros colaboradores de ambientes seguros e higiénicos para desempeñar sus actividades cotidianas, así como generar una cultura que garantice la seguridad y bienestar de nuestros huéspedes y socios. En nuestros hoteles se llevó a cabo una campaña

interna y un curso de Cultura de Seguridad e Higiene llamada “Si te cuidas tú, nos cuidamos todos”.

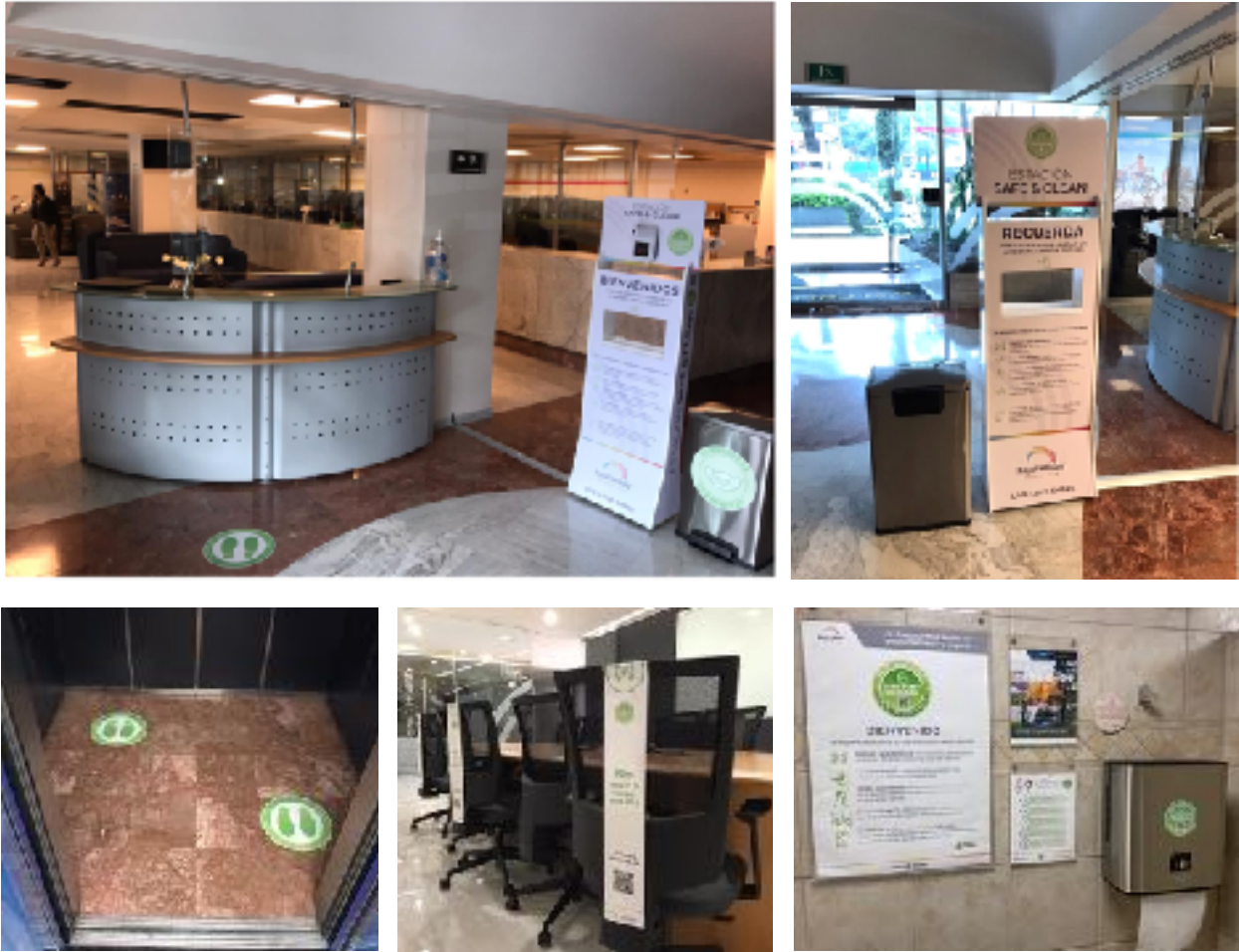
El curso es un sencillo y entretenido compendio de medidas de seguridad, buenas prácticas de higiene y concientización sobre aquellos actos que pueden terminar en un accidente de trabajo o en una condición insegura para los huéspedes. El curso es impartido a todos los colaboradores del hotel. Además, como parte de la campaña se da un seguimiento permanente en las juntas de Comité de Operaciones en donde se monitorean accidentes de trabajo y sus causas, así como los recorridos de la Comisión Interna de Seguridad e Higiene de cada hotel.



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

Con la intención de brindar la mayor seguridad a los colaboradores de la Ciudad de México, se continuó durante todo el año con trabajo remoto en todas las áreas administrativas. Se implementaron diversas acciones para planear un retorno seguro cuando las condiciones de seguridad y el proceso de vacunación lo permitieran, y en su caso, continuar con un formato híbrido de trabajo.

Asimismo, se realizaron adecuaciones a las instalaciones donde privilegió la ventilación natural, se instaló señalética en todas las oficinas promover la sana distancia, indicar puntos de desinfección y puntos de espera, entre otros; se instalaron filtros sanitarios, dispensadores de gel, tapetes desinfectantes, barreras protectoras y reforzamiento de limpieza en todas las instalaciones.



Capacitación Programa de Retorno Seguro a Oficinas “Safe Staff Program”

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

Para estar listos para el Retorno Seguro, se tiene listo un curso on-line para los colaboradores de Oficinas México que continúan trabajando en forma remota para cuando sea posible el regreso laboral de forma presencial e híbrida. El curso detalla las nuevas medidas de seguridad y prevención que se tomaron, así como los cambios y adecuaciones que se realizaron a políticas y procesos en cada área y zonas comunes. Este curso es un requisito para el regreso a las oficinas

garantizando que todos los colaboradores cuenten con el conocimiento adecuado de las nuevas normas para seguir previniendo la propagación del COVID-19.

Programas de Formación y Desarrollo

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

Capacitación Royal Holiday

Durante este año, en **Royal Holiday**, se realizaron 25,136 horas de capacitación en modalidad presencial y virtual, a colaboradores de la división comercial y áreas administrativas. Dentro de los cursos realizados se encuentran:

- 19 cursos en modalidad presencial y virtual
- 1,762 colaboradores participantes
- Temas de cursos humanísticos y técnicos: Inducción la empresa, Habilidades Gerenciales, Coaching Directivo, Liderazgo, Teletrabajo, Tecnología y Negocios, Fiscalización y Derecho Laboral, entre otros.

Royal Connect

Como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, en **Royal Holiday** y su área comercial, reconocemos la importancia de promover su formación, actualización y desarrollo continuo a través de oportunidades accesibles de capacitación. Con este objetivo contamos, desde 2013, con Royal Connect, una plataforma de capacitación en línea y on-demand para ofrecer una oportunidad de profesionalización y certificación a nuestra fuerza de ventas.



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

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

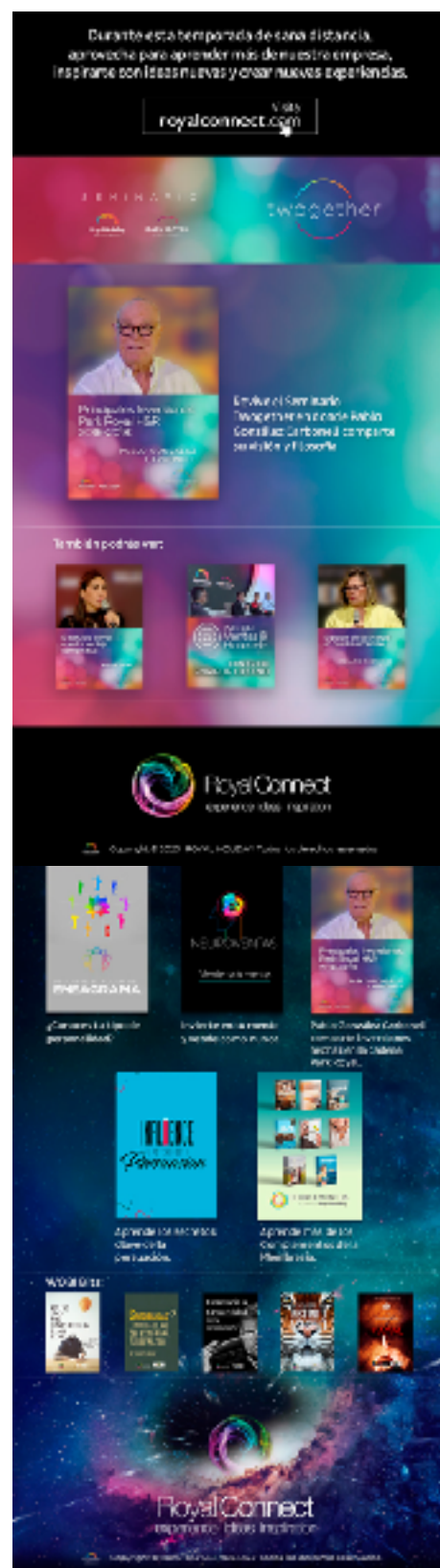
Esta plataforma está disponible las 24 horas los 7 días de la semana, lo que le permite a los colaboradores revisar información, aprender y evaluarse a sí mismos en cualquier lugar y momento.

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

Al cierre de 2021, Royal Connect cuenta con más de 900 videos de capacitación interactivos y producidos en alta definición, divididos en cuatro secciones de acuerdo al perfil de puesto: representante de ventas, gerente administrativo, promotor y director, con temas como liderazgo, marketing, ventas, entre otros. Se encuentran también contenidos complementarios para el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación, marketing, autoconocimiento, superación personal y estilo de vida saludables.

Hasta este año se sumaron **1,500** los participantes inscritos, de los que **1,182** ya están certificados. Esto representa un porcentaje de **79%** de quienes han conseguido este estatus al interior de la empresa y **20 salas** con el total de colaboradores certificados. Nuestros colaboradores saben que la certificación que obtienen con nosotros es igualmente válida en todos los países donde tenemos operación.

Año	Inscritos	Certificados	% certificados
2021	1,500	1,182	79%



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

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



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

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

Capacitación Park Royal Hotels & Resorts

En la cadena hotelera Park Royal Hotels & Resorts se impartieron **23,016** horas de capacitación a lo largo del 2021, con 1,786 cursos en nuestros 14 hoteles y 34,103 participantes. En el plan integral de capacitación y desarrollo se encuentran cursos de inducción, operativos, actualizaciones, certificaciones, buenas prácticas sostenibles, protección civil, seguridad e higiene, prácticas ambientales, etc. Entre los principales cursos se encuentran los siguientes programas:

Programa Onboarding para Colaboradores de Nuevo Ingreso “Bienvenido a Casa”

Onboarding se refiere a la integración de los colaboradores de nuevo ingreso a su equipo de trabajo y el proceso de adaptación a la cultura organizacional de la empresa. Esta fase es crítica para la retención del talento y para asegurarnos que el colaborador conoce y comprende el modo de operar de la empresa, la integración a su equipo y la adaptación al estilo de su líder. Para ello, en Park Royal Hotels & Resorts desarrollamos el programa “Bienvenido a Casa” el cual comprende una serie de pasos que aseguran la integración satisfactoria del colaborador y disminuyan los niveles de rotación en toda la compañía.

Coaches 30 D: Programa de Inducción y acompañamiento al puesto

La finalidad del programa Coaches 30D es formar un equipo de guías en todos los hoteles, que acompañen y entrenen durante los primeros 30 días al personal de nuevo ingreso.

Este proceso asegurará que dicho personal esté totalmente capacitado en su puesto al finalizar los primeros 30 días laborables en la empresa, además de contar con una persona que les apoyará de forma permanente. Este programa también monitorea que el colaborador de nuevo ingreso esté certificado en:

- Curso de Inducción Park Royal Hotels & Resorts
- Certificación de Cultura del Servicio

En todos los hoteles de la cadena se elige cuidadosamente el equipo de coaches encargados de los procesos de certificación en cada puesto al colaborador de nuevo ingreso. Ser coach es un reconocimiento a quienes cuentan con el mejor desempeño, conocimiento de estándares y actitud de servicio; el coach entrena e integra a los nuevos talentos a la familia Park Royal Hotels & Resorts.





Taller: Arquitectura de Liderazgo

Los líderes de nuestros equipos juegan un rol estratégico en el proceso de cambio y mejora de nuestros hoteles y resorts. Tener líderes capacitados y alineados nos ayuda a poder transmitir e implementar nuestra nueva cultura de servicio, los nuevos estándares y políticas generales de la compañía y sobre todo a motivar el crecimiento y profesionalización de nuestros equipos de colaboradores.

El taller “Arquitectura del liderazgo Park Royal” comprende una serie de principios que todas nuestras cabezas de equipo deben de cumplir e implementar de manera efectiva. Principios como establecimiento de metas y objetivos, delegación efectiva de responsabilidades, medición del desempeño, comunicación efectiva, entre otros, son las bases para que nuestros líderes puedan dirigir y potencializar a sus equipos creando núcleos de colaboradores de alto desempeño que se adapten adecuadamente a las nuevas exigencias operativas de nuestra cadena hotelera.



Certificación de Brigadas

En cumplimiento con lo dispuesto por Protección Civil y la STPS, fueron impartidas las capacitaciones de brigadas 2021 en todos los hoteles de la cadena. Estos entrenamientos aseguran que están constituidas y entrenadas al cien por ciento las brigadas que atienden situaciones de emergencia dentro de nuestros hoteles.

Las brigadas son:
1. Búsqueda y rescate



2. Primeros auxilio
3. Brigada contra incendios
4. Salvamento acuático
5. Evacuación y simulacro

Todos los años estas brigadas vuelven a entrenar a nuestros colaboradores para asegurar que sepan cómo actuar en caso de una emergencia en cualquiera de los hoteles y así poder garantizar el bienestar de nuestros huéspedes y colaboradores.



Aula Virtual

Una parte muy importante de nuestra nueva cultura de innovación es la generación de mejores prácticas que beneficien a nuestros colaboradores en todos los hoteles, este año fue el turno de Park Royal Beach Acapulco, donde se desarrolló la idea de crear un espacio exclusivo para que los colaboradores tuvieran acceso a computadoras para capacitarse y realizar las siguientes actividades:

- Simulador de entrenamiento del sistema de reservaciones
- Clases de Word, Excel y PowerPoint impartidas en el área de Tecnologías de la Información
- Acceso al sitio de políticas y procedimientos para todos los colaboradores



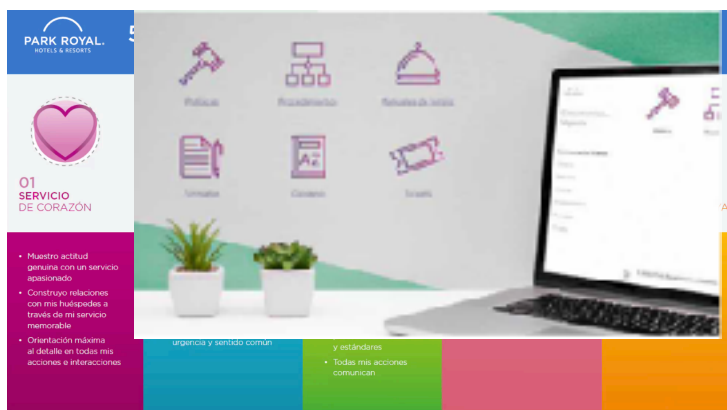
Programa general de Prácticas operativas y prácticas técnicas

La Dirección Corporativa de Calidad en conjunto con Recursos Humanos Corporativo y los equipos de Recursos Humanos de todos los hoteles, desarrollaron un programa anual de prácticas operativas y un programa mensual de prácticas técnicas para asegurar la calidad y capacitación de todos nuestros colaboradores en las actividades de la operación diaria. Se trabaja en equipo con las cabezas departamentales de cada hotel para dar seguimiento al cumplimiento de estos programas, los cuales están basados en entrenamientos derivados de las nuevas políticas y procedimientos corporativos.



Lanzamiento Cultura de Servicio en Park Royal Hotels & Resorts

La cultura de servicio en una organización es un marco de valores compartidos y creencias que le dan sentido a sus integrantes y les confieren las pautas de conducta dentro de ella. Es un conjunto de expresiones, ideas y creencias que tienen los miembros de la organización, donde existen ideales compartidos transformados en normas y lineamientos aplicables al trabajo.



Hoy más que nunca, una de las tareas más importantes de la compañía es la renovación constante y la cultura de servicio orientada a la satisfacción de nuestros clientes mediante atención esmerada y efectiva por parte de todos los colaboradores además de los más altos estándares de seguridad e higiene.

En Park Royal Hotels & Resorts desarrollamos los 5 ejes principales de nuestra Cultura de Servicio bajo el nombre corporativo: “Los 5 Básicos de Servicio Park Royal” que abarcan los comportamientos, ideologías y pautas mismos que todos los colaboradores de nuestros hoteles debemos seguir y mostrar con nuestros huéspedes y socios.



Portal de Políticas y Procedimientos en Park Royal Hotels & Resorts

Como parte del proyecto de digitalización, estandarización y profesionalización general de nuestra cadena hotelera, Oficinas Centrales de Hotelería creó un portal de acceso general de políticas y procedimientos para todas las divisiones corporativas de la compañía. En la plataforma de G Suite by Google fue generado un sitio que concentra la documentación digital estructurada por áreas y divisiones, y en la que se pueden

consultar los nuevos estándares operativos, procedimientos corporativos y los formatos oficiales.

Estos catálogos de políticas y procedimientos fueron elaborados a través de un proyecto general a cargo de las cabezas corporativas de Alimentos y Bebidas, División Cuartos, Recursos Humanos y Capacitación, Mantenimiento, Ventas, Finanzas, Entretenimiento y Administración.

Todos los colaboradores con correo electrónico pueden acceder a este portal y los líderes departamentales tienen la responsabilidad de compartir esta información a los colaboradores en sus juntas diarias, prácticas operativas y sesiones de prácticas técnicas.

Reconocimiento a colaboradores

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

Top Producers Royal Holiday

Y en la división comercial, se hicieron reconocimientos especiales de forma mensual a los mejores vendedores del Grupo Royal Holiday con el Programa Top Producers en las 20 salas de Venta del Club Vacacional en los destinos turísticos en México como Cancún, Cozumel, Riviera Maya, Acapulco, Ixtapa, Huatulco, Puerto Vallarta, Mazatlán, Cabos,





Cuernavaca, Tequesquitengo y Ciudad de México, así como en los destinos internacionales de Punta Cana, Puerto Rico, Buenos Aires y Santiago de Chile.

Programa Premia by Park Royal

Cuando un empleado siente que su trabajo y esfuerzo es valorado y reconocido, automáticamente se siente satisfecho y mucho más comprometido, lo que se traduce en mejores resultados y mayor productividad. Por eso, desarrollar un programa para reconocer a nuestros colaboradores permite lograr equipos más productivos que no solamente trabajan para la empresa, sino que muestran mayor compromiso con los intereses de la organización. Durante el mes de marzo lanzamos el programa de reconocimiento a colaboradores bajo el nombre de PREMIA, a través del cual se otorgan premios de manera bimestral a los colaboradores con el mejor desempeño, actitud, compromiso y estándares de servicio en tres categorías:

1. Colaborador del bimestre “Front of the House”, colaboradores de contacto con el huésped.
2. Colaborador del bimestre “Back of the House”, colaboradores en áreas operativas sin contacto con el huésped.
3. Supervisor o jefe del bimestre: jefes, supervisores o coordinadores de área o división.



A fin de año todos los colaboradores ganadores participaron en la premiación para ser colaborador del año en cada una de las tres categorías.



Promociones internas

El crecimiento es parte de la cultura laboral Park Royal Hotels & Resorts y muestra de ello son las promociones a otras posiciones dentro de la empresa, las cuales permiten a nuestros colaboradores aprender, asumir nuevos retos y desarrollarse.



Bienestar

Desde que inició la pandemia, todos nuestros colaboradores se enfrentaron a cambios importantes en el ámbito laboral, emocional y de salud. El 2021, también fue un año lleno de retos, incertidumbre y de constantes cambios donde nos tuvimos que adaptar de una manera rápida y resiliente en nuestras vidas personales y laborales.

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral se considera una epidemia mundial. El estrés no sólo nos afecta emocionalmente, causando ansiedad y depresión, si no también impacta la salud física con síntomas como insomnio, aumento o pérdida de peso, o aumento de la presión arterial. Mentalmente, reduce la capacidad de concentración y de resolución de problemas.

Según la American Medical Association, el estrés es la causa básica del 60% de todas las enfermedades humanas.



Es por ello que reforzamos el Programa de Bienestar dentro de la organización para tener mayor alcance con todos los colaboradores del grupo. Primero que nada, publicamos en nuestra plataforma digital de capacitación Royal Connect, el curso de Mindfulness, teniéndolo a disposición cualquier día en cualquier momento para todos los colaboradores del área comercial y áreas administrativas y operativas de Royal Holiday. El curso cuenta con 24 videos y 13 prácticas guiadas de forma auditiva. A través de las prácticas de Mindfulness, los colaboradores aprenden técnicas específicas, mediante herramientas como las prácticas guiadas, para desarrollar la habilidad de monitorear y transformar de manera positiva los pensamientos y reducir el estrés.

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



Estos son algunos de los beneficios de practicar el Mindfulness, la conciencia del aquí y el ahora que permite desarrollar recursos internos de autoregulación, para conocerse mejor y decidir como se decide enfrentar los retos diarios:

- Aumentar la capacidad de manejar situaciones estresantes
- Mayor claridad en la toma de decisiones
- Mayor creatividad en la resolución de conflictos
- Mantener el equilibrio y el foco mental sostenido en ambientes desafiantes
- Reducir intencionalmente las reacciones de estrés, haciendo elecciones conscientes en respuesta a los desafíos laborales
- Involucrarse en grupos de trabajo a través de un liderazgo auténtico y genuino
- Crear y sostener hábitos de trabajo saludables
- Acceder a un mayor nivel de calma y estabilidad



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

Como parte de las acciones enfocadas a la puntual atención de la NOM 035 vigente a partir de octubre 2019, que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, la empresa llevó a cabo el proceso de implementación de la 1ª y 2ª Etapa, que considera la definición de la política, las medidas de prevención y la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos.

Como lo indica la norma, los factores de riesgo psicosocial y los elementos del entorno organizacional favorable derivan de la naturaleza del puesto, es decir de las condiciones en las que se realizan las actividades, por lo que el análisis de estos elementos implica una evaluación de las condiciones en las que los trabajadores las desarrollan. Nuestro plan de implementación está enfocado en realizar adecuaciones y mejoras para cumplir con lo que establece la NOM 035 para minimizar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

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

Una vez realizado el diagnóstico para identificar las condiciones de los colaboradores con base en lo estipulado en la NOM-035, se buscó reconocer el sentimiento de los colaboradores ante la incertidumbre y consecuencias de la pandemia, la identificación de Factores de Riesgo Psicosocial, así como una encuesta de Clima Laboral. Los resultados fueron muy favorables en todos los 14 centros de trabajo de Royal Holiday y en los 10 hoteles en México de la cadena Park Royal Hotels & Resorts. En 2021, se comenzó el Programa de Acciones de intervención y mejora en las áreas que requieren modificación, reevaluación de puestos y cargas de trabajo, así como el reforzamiento en los reconocimientos a los colaboradores.

Beneficios a colaboradores Royal Holiday Oficinas México

Como parte de los beneficios para los colaboradores de oficinas México, se cuenta con diversos programas como: My Royal Vacation, que brinda anualmente hospedaje gratis al colaborador y su familia en uno de nuestros hoteles de la cadena Park Royal Hotels & Resorts; programa de “Una talla menos para tu salud” que brinda citas y seguimiento con una nutrióloga para mantener mejores condiciones físicas; y la cobertura de Gastos Médicos Mayores que, durante el 2021 continuó con la cobertura al COVID-19.

Semana de la Salud Park Royal Hotels & Resorts

Los hoteles Grand Park Royal y Park Royal Beach celebraron con un notable éxito la primera edición de la Semana de la Salud Park Royal, cuyo objetivo es promover la salud y el bienestar de sus colaboradores.

Más de 2,400 empleados participaron durante los cinco días que duró la semana.





Las diferentes sedes ofrecieron una amplia agenda de actividades para ayudar a sus colaboradores a conocer e implementar hábitos saludables, mejorar su calidad de vida, fomentar los chequeos médicos y prevenir futuros problemas de salud a través de la buena alimentación y el ejercicio. Entre las actividades implementadas, fueron incorporadas actividades de mindfulness y menús de comida saludable en los comedores de colaboradores.



Con la Semana de la Salud Park Royal se han obtenido diversos beneficios como: potenciar la motivación de los empleados, aumentar la interrelación entre ellos, crear un ambiente de trabajo más relajado y, por supuesto, adquirir hábitos de vida saludables.



Apoyo a la lucha contra el cáncer de mama

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

En Royal Holiday, se invitó a las colaboradoras a participar a una conferencia virtual de concientización sobre la Prevención y Diagnóstico oportuno del Cáncer de mama, gracias al apoyo de la Fundación de Cáncer de mama FUCAM.

En **Park Royal Hotels & Resorts** lo celebramos todos los colaboradores portando un listón rosa en el uniforme, realizando campañas de información e invitando a que se realicen una autoexploración. Recordando que el cáncer de mama no solo le da a las mujeres, por lo tanto invitamos a nuestros compañeros hombres a que se sumen. Se contó con la participación de 863 colaboradores de la cadena.



Integración y festividades

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



Día del niño en Park Royal Hotels & Resorts

En Park Royal Hotels & Resorts los más pequeños de la casa tienen un lugar preferido en nuestro corazón, especialmente los hijos de nuestros colaboradores. Por eso, celebramos el Día del Niño en varios de nuestros hoteles y este fue el resultado:



Park Royal Beach Acapulco invitó a los niños a jugar con el equipo de animación “Funtastic Team”. Hubo premios, regalos y una divertida función de cine que se montó en los salones, con palomitas y refrescos. Además fue llevada a cabo una colecta de juguetes los cuales se donaron a un albergue de niños de bajos recursos de Acapulco.



En Grand Park Royal Cancún, se realizó el concurso ¿Quién es ese niño? Se les pidió a los colaboradores una foto de cuando eran pequeños, mismas que fueron publicadas en el tablero de comunicación interna. La dinámica consistió en lograr identificar a sus compañeros como son actualmente. El ganador sería quien identificara correctamente la mayor cantidad de colaboradores. El premio fue una bicicleta para el hijo o hija del colaborador ganador.

En Grand Park Royal Vallarta, el departamento de Recursos Humanos preparó cajitas felices para todos los hijos de nuestros colaboradores.

El día del niño en Park Royal Beach Mazatlán, el departamento de recursos humanos hizo del salón de eventos, un cine para los pequeños, el cual inició con una calurosa bienvenida por parte del comité ejecutivo y operativo, acompañado de una pinta caritas que se encargó de plasmar en sus rostros divertidos diseños. También se montó un carrito de hot-dogs acompañados de palomitas, aguas de sabor y helados que pudieron disfrutar los pequeños viendo una película.

En Grand Park Royal Cozumel no fue posible hacer un evento presencial, sin embargo, el equipo de recursos humanos, junto con el de entretenimiento y sistemas, hicieron una fiesta virtual a la que todos los hijos de nuestros colaboradores se conectaron desde

sus casas. Hubo rifas y juegos, los regalos y premios fueron enviados a todos los niños con sus papás.

Día de las Madres

Para la celebración a nuestras colaboradoras mamás, nuestros hoteles llevaron a cabo diferentes actividades para consentirlas. En Park Royal Hotels & Resorts, sabemos el pilar que forman en sus familias, por ello les agradecemos especialmente en este días, por su compromiso y profesionalismo.



Actividades organizacionales en Royal Holiday

Como parte de las actividades de integración y cultura organizacional, a lo largo del año realizamos eventos que fomentaron la interacción entre colaboradores del Centro Internacional de Operaciones en la Ciudad de México. En un entorno fuera del ámbito laboral y principalmente para contrarrestar los efectos negativos del trabajo remoto ante la contingencia sanitaria por la pandemia de COVID-19.

Estudios muestran que un empleado puede sentirse un 40% más comprometido y llega a ser un 15% más productivo cuando el bienestar es una prioridad dentro del lugar de trabajo. Teniendo esto en cuenta, se decidió crear un Programa de Bienestar para los Asesores Vacacionales del Centro Internacional de Operaciones. Durante el confinamiento se vio la necesidad de trabajar en la gestión del estado de ánimo de los equipos de trabajo, que se



encontraban enfrentado todo tipo de retos y desafíos por trabajar de forma remota desde el inicio de la pandemia en marzo 2020.

Se realizaron 47 actividades virtuales con 154 participantes en 49 horas, que permitieron fomentar la integración, mejorar el clima laboral, incrementar el sentido de pertenencia del personal y en general contribuyeron a fortalecer su salud y bienestar.



2. MEDIO AMBIENTE

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

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

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

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

Hacia nuestros socios y huéspedes en particular, también dirigimos iniciativas de sensibilización para el cuidado de los recursos



naturales, a través de avisos en las habitaciones y áreas comunes que les permiten contribuir a tener unas vacaciones más sostenibles.

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

Educación y Conciencia Ambiental

Día mundial de la Educación Ambiental

El 26 de enero es un día que nos recuerda las sencillas acciones de cada día que benefician a nuestro hogar común, el planeta. Este día fue establecido por la Organización Mundial de la Salud para crear mayor conciencia del medio ambiente, fomentar valores y destrezas que permitan a las personas y las comunidades resolver los retos ambientales presentes y futuros.

Park Royal Hotels & Resorts participó en el Día Mundial de la Educación Ambiental, fomentando esta educación en nuestros colaboradores y familias, al compartir sus conocimientos, valores, actitudes, compromiso y habilidades para proteger el medio ambiente, como:

- Compartir el auto
- Separar los residuos
- Evitar aerosoles
- Realizar composta con los residuos orgánicos
- Limpiar la calle, playas y parques
- Adquirir productos biodegradables y/o compostables
- Amar al planeta



Nuestra conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente es permanente y muchas de nuestras políticas y procedimientos se desarrollan de la manera más sostenible y responsable posible.

Una hora más por el planeta

Desde el 2007, la asociación World Wildlife Fund propuso la Hora del Planeta, una iniciativa para proteger a la naturaleza frente al cambio climático. Este movimiento consiste en apagar las luces y desconectar todos los aparatos eléctricos durante 60 minutos a las 20:30 horas cada 27 de marzo.

Park Royal Hotels & Resorts participa cada año, como lo hacen grandes ciudades, empresas, gobiernos y la sociedad en general. De esta forma, nos sumamos a los compromisos en el cuidado y conservación de los recursos naturales y en el uso responsable de la energía eléctrica.

El símbolo 60+ significa el compromiso de apagar las luces durante 60 minutos, con el objetivo de reflexionar sobre el impacto que tiene el hombre en la naturaleza para satisfacer sus necesidades y que pone en riesgo la vida de animales y plantas en nuestro planeta..

Algunas actividades relacionadas con la Hora del Planeta y en las que se sumaron Park Royal Hotels & Resorts y nuestros colaboradores fueron:

- Evitar almacenar correos que no son necesarios
- Imprimir menos, adoptando la mentalidad Paperless
- Dar preferencia a utilizar luminarias LED en casa
- Apagar las luces que no sean necesarias
- Aprovechar al máximo la luz del sol
- Adquirir equipos de la alta eficiencia eléctrica

En nuestros hoteles y resorts, invitamos a los huéspedes a participar en actividades como: limpieza de playas, reforestación, show de fuego, además del apagado de luces a las 20:30 horas. Este año, participaron 348 huéspedes y 147 colaboradores.





Programa de Educación para la Sostenibilidad

Nuestra cadena hotelera cuenta con la certificación de NEPCon de Turismo Sostenible-Rainforest Alliance y como parte del estándar de esta certificación para servicios de alojamiento, se lleva a cabo el Programa de Educación para la Sostenibilidad, el cuál promueve la adopción de hábitos que transformen positivamente a nuestros colaboradores, inspiren a todas las personas con quienes interactúan y eduque a clientes, colaboradores y la comunidad en general, sobre los temas más relevantes para el desarrollo sostenible.

Entre las actividades dirigidas al colaborador llevamos a cabo las capacitaciones en sitio, prácticas operativas, cursos presenciales y en línea de temas de calidad, higiene, seguridad, y medio ambiente entre otros.

Parte de los cursos coordinados por la Dirección de Calidad de Park Royal Hotels & Resorts fueron:

- Satisfacción de huéspedes en la plataforma de encuestas de experiencia vacacional "ReviewPro"
- Programa de recolección y opinión express en Tripadvisor
- Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el turismo y los viajes, incluidos en la certificación TheCode.org
- Manejo higiénico de alimentos
- Certificación Cristal International Standards
- Manejo eficiente de residuos
- Manejo de residuos peligrosos
- Patrimonio cultural



Dentro del Programa de Educación para Sostenibilidad, se llevó a cabo la primer Jornada de Sostenibilidad, donde se impartieron charlas en temas de importancia ambiental, dirigidas por expertos en el tema. Se contó con la participación de 198 personas.



PRIMER JORNADA DE SOSTENIBILIDAD 2021				
Cambio Climático	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Huella Hídrica	Importancia de la Abeja en el Medio Ambiente	2do Concurso de Dibujo ¿Qué haces cada día para Mitigar el Cambio Climático?
91 colaboradores	37 colaboradores	29 colaboradores	28 colaboradores	13 niños hijos de nuestros colaboradores

Separación de residuos

A través de la Gestión del Manejo de Residuos generados en la operación hotelera se logró reducir la cantidad de residuos que llegan a los rellenos sanitarios, recuperando el valor de diversos materiales de desecho para una segunda oportunidad de vida.

Todo desecho, ya sea de origen biológico o no, constituye un peligro potencial y por ello debe ser tratado de forma adecuada. En toda la cadena Park Royal se separaron 112,758.60 kilogramos de residuos aprovechables, los cuales fueron separados y clasificados debidamente para posteriormente ser llevados a lugares en donde se les da un tratamiento adecuado para su re-uso.

En cuanto al manejo de residuos peligrosos, se contrataron los servicios especializados de recolección de un tercero, considerando sus características físicas y químicas, implementando



seguridad, optimización de costos y tiempos, con las autorizaciones requeridas por parte de la SEMARNAT y la SCT.

Asimismo, llevamos a cabo un curso de Sostenibilidad para 32 proveedores de la cadena hotelera, donde se enfatizó la importancia de una correcta Gestión de Residuos y del compromiso esperado en estos procesos dentro de sus organizaciones.



Kilogramos de residuos rescatados / Park Royal Hotels & Resorts	
Material	Kg
Bottles PET	13,129.90
Cartón	17,679.90
Bote Aluminio	4,243.80
Plásticos Suaves	1,281.3
Plásticos Duros	5,118.30
Plástico Plegado	776.1
Latas conserva	1,697.80
Chatarra meta	4,366.4
Arrojo muerto	1,622.80
Bottles de vidrio	94,727.50



Adicionalmente, en Park Royal Hotels & Resorts implementamos buenas prácticas ambientales en la operación en las cocinas de los hoteles, sensibilizando a nuestros colaboradores en la protección de ecosistemas hídricos en nuestros destinos turísticos. Para evitar contaminar cuerpos de agua y dañar tuberías de drenaje y eficientar el proceso de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales se separó el aceite vegetal quemado usado en las cocinas. Así se lograron separar 5,891.7 litros de aceite usado en un año. Se sabe que un litro de aceite vegetal de cocina puede llegar a contaminar hasta 40 mil litros de agua potable, lo que equivale al consumo anual de agua de una persona en su hogar, por lo que mediante la separación del aceite vegetal quemado, se logró evitar contaminar 235,668,000 litros de agua.

Con el Programa de Manejo de Residuos además contribuimos a reducir la extracción de nueva materia prima que genera a su vez mayores gastos energéticos y damos fuerza a la gestión sostenible de residuos generados en nuestra operación.

Campañas de separación de residuos con consciencia social

Un poco de esfuerzo adicional al separar nuestros residuos puede darle grandes beneficios al medio ambiente y además, generar una ganancia por el reciclaje, que en el caso de Park Royal Hotels & Resorts, se convierte en donativos para las causas más cercanas y significativas para los colaboradores.

Implementamos el programa 3 R's en nuestras oficinas administrativas y en muchas casas de nuestros colaboradores. Al reducir, reciclar y reutilizar, se reduce significativamente la producción de desechos. Además, al reciclar, en alianza con organizaciones y fundaciones, logramos apoyar grupos vulnerables, empezando por familiares de colaboradores.

En cada área, se colocaron botes para separar residuos orgánicos, inorgánicos, pet, latas y vidrio. Asimismo, se dispuso un recolector de tapas de plástico y otro para grapas usadas. Las tapas se envían a una organización de la sociedad civil de la localidad, o bien, se envían al hotel Park Royal más cercano o al DIF de la entidad.

Con la implementación de la práctica ambiental de separación de residuos, por cada kilo de grapas usadas y rescatadas de las áreas administrativas, se apoya en la donación de una silla de ruedas a quien más lo necesite entre los colaboradores y sus familias, a través de la Fundación Ayo Rebeca London AC. Gracias a la participación de todos los colaboradores, cada uno de los siguientes hoteles lograron donar una silla de ruedas, que ya está cambiando la vida a alguien:

- Grand Park Royal Cancún
- Grand Park Royal Cozumel
- Grand Park Royal Puerto Vallarta
- Park Royal Beach Cancún
- Park Royal Beach Acapulco
- Park Royal Beach Ixtapa








Compostaje

Hemos emprendido un esfuerzo adicional en materia de capacitación para el manejo eficiente de los desechos, lo que nos ha permitido tener producción de composta aprovechando los residuos de alimentos y bebidas, en los 10 hoteles que tenemos en México. La composta funciona como abono para nuestras áreas verdes. En el 2021 se dio continuidad a esta iniciativa y buscamos incorporar nuevos alcances que detonen su potencial y nos permitan obtener indicadores para su medición y evaluación.

Protección de Flora y Fauna

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

En Park Royal Beach Huatulco, adicionalmente se implementó un sistema de señalización en los paraderos de transporte interno del hotel, para resguardar la flora y fauna visible en su exuberante vegetación, y promover así su preservación entre los huéspedes y colaboradores.

Catálogo de flora									
FOTO EJEMPLAR	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	SPR-Can	OPR-Doe	OSU-Py	PRO-Gen	PR-EC	PR-OT	PR-UT
	PALMA ARECA (O RHINATH- LAS PALMAS)	<i>Dysoxylum</i> <i>lutescens</i>	1			1		1	
	PALMA KERPIIS (O PALMA NAVIDAD)	<i>Veitchia</i> <i>merrillii</i>	1	1	1	1		1	1
	PALMA DE COCO (O COCOTERO)	<i>Cocos</i> <i>nucifera</i>	1	1	1	1		1	1





Limpieza de playas

Para fortalecer nuestros esfuerzos en materia ambiental, llevamos a cabo acciones adecuadas al entorno de nuestros hoteles de playa. Dentro de dichas acciones se encuentra la limpieza de playas, donde fomentamos la participación de nuestros colaboradores, huéspedes y socios, despertando su conciencia ambiental al tiempo que protegemos la biodiversidad. Desde el año 2008, conscientes de que involucrar a colaboradores, huéspedes y socios en la cultura de la responsabilidad social también es parte de nuestra contribución, cada dos meses involucramos a colaboradores, huéspedes y socios en la actividad.

Si bien la limpieza de playas se realiza de manera diaria en todos nuestros hoteles, además, se realiza una jornada especial en el marco del Día Internacional de Limpieza de Playas donde participan los 11 hoteles de playa de nuestra cadena. Este año, se lograron limpiar más de 34.589 kms. En un solo día se recolectaron más de 1,048 colillas de cigarros, 89 popotes, 207.77 kgs de residuos reciclables y 355.42 kgs de no reciclables, entre otros muchos desechos.



LIMPIEZA INTERNACIONAL DE PLAYA SEPTIEMBRE 2021					
Km de playa que se limpiaron	Alcance	Colillas de cigarro recolectadas	Núm. de piezas de popotes recolectados	Kg Residuos reciclables recolectados	Kg de Residuos no Reciclables recolectados
34.589	11 hoteles	1,048	89	207.77	355.42

Esta actividad en el Día Internacional de Limpieza de Playas es de gran importancia a nivel internacional y forma parte de las actividades del Modelo de Gestión Sostenible de la Certificación **Rainforest Alliance**, que contribuyen a disminuir los efectos del cambio climático a nivel mundial.

Participaron en esta actividad, brigadas representativas, para así poder mantener el distanciamiento social y evitar aglomeraciones, con un total de 264 colaboradores y 11 huéspedes en los siguientes hoteles:



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





En cuanto a la presencia del sargazo en las costas de México, el estado de Quintana Roo es uno de los más afectados, esta alga tropical de varios metros que se entrelaza y mantiene en la superficie marina, puede viajar miles de kilómetros afectando el ecosistema. Para combatir su presencia en nuestras playas de Cancún, desde el año 2005 hemos suscrito contratos con proveedores locales que se encargan de su limpieza de manera diaria, cuyo costo que es asumido en su totalidad por la empresa.

Esta iniciativa, que en 2021 suma más de 15 años consecutivos, en la temporada donde se presenta el sargazo nos permite retirar más de 200 kgs diarios de sargazo en nuestro hotel Grand Park Royal Cancún, mientras que en Park Royal Beach Cancún se retiran aproximadamente 80 kgs diarios, es decir, entre ambos hoteles se retiran aproximadamente 72 mil kgs al año.



Liberación de tortugas

Desde 2006 los hoteles Park Royal Cancún y Grand Park Royal Cancún participan en el Programa de Conservación de la Tortuga Marina, en conjunto con la Dirección General de Ecología del

Municipio de Benito Juárez. Desde entonces realizamos jornadas de liberación de tortugas en nuestras playas de Cancún, nos permite protegerlas y sensibilizar a quienes se involucran sobre la importancia de cuidar a los animales en riesgo y en general al medio ambiente.

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

Como cada año, la cadena **Park Royal Hotels & Resorts** comprometida con la naturaleza y el medio ambiente, participó en el **Programa de Conservación de Tortugas Marinas** en las playas de los hoteles Grand Park Royal Cancún y Park Royal Beach Cancun. Se contó con la colaboración de los miembros de seguridad de los hoteles quienes están al pendiente de la llegada de las tortugas y participaron en:

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





Las especies de tortugas Marinas que este año llegaron a nuestras playas fueron la **Tortuga Caguama** (*Caretta Caretta*) y la **Tortuga Verde** (*Chelonia Mydas*).

Gran Park Royal Cancún

454 total de nidos protegidos

53,121 huevos de tortuga protegidos

44,219 crías vivas liberadas al mar

Especies de tortugas: Tortuga caguama (*Caretta caretta*) y tortuga verde (*Chelonia Mydas*)



GRAND PARK ROYAL CANCÚN – TEMPORADA 2021			
Número de Nidos de tortuga marina protegidos	Número de huevos de tortuga marina protegidos	Especie de Tortugas Marinas	Número de crías vivas liberadas
454	53,121	<ul style="list-style-type: none"> Chelonia mydas Caretta caretta 	44,219

Park Royal Beach Cancún

35 total de nidos protegidos

4,217 huevos de tortuga protegidos

3,047 crías vivas liberadas al mar

Especie de tortuga: *Chelonia mydas*

PARK ROYAL BEACH CANCÚN – TEMPORADA 2021			
Número de Nidos de tortuga marina protegidos	Número de huevos de tortuga marina protegidos	Especie de Tortugas Marinas	Número de crías vivas liberadas
35	4,217	<ul style="list-style-type: none"> Chelonia mydas 	3,047

Nos sentimos orgullosos de realizar estos esfuerzos de preservación de los nidos de tortugas en las playas de nuestras propiedades y contar con un éxito de sobrevivencia de las crías de tortugas del 82% en ambas propiedades.



Inversión eco-eficiente

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

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

Con este objetivo, identificamos las fuentes de recursos que utilizamos y registramos nuestros consumos más significativos, promovemos el uso racional de energía eléctrica y el agua entre nuestros colaboradores y nuestros huéspedes y socios, así como llevamos a cabo la implementación de medidas de eficiencia que nos permitan reducirlos, reemplazando recursos no renovables por fuentes alternativas de bajo impacto cuando sea posible.

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



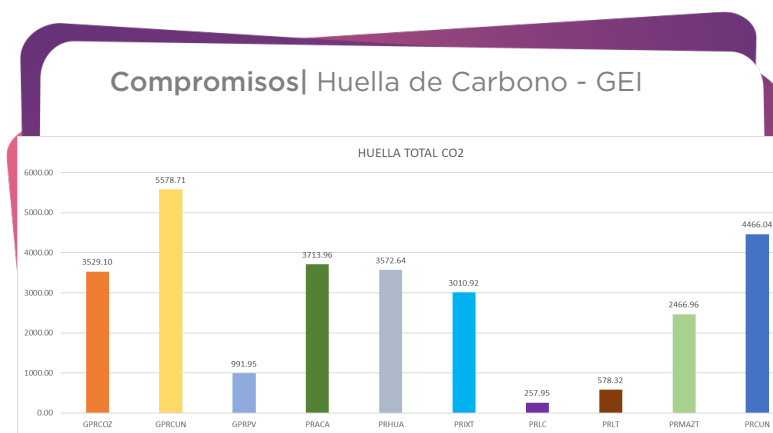
Asimismo, para atender este compromiso, se han cambiado luminarias a tipo LED atenuables en diversas sedes de Royal Holiday y Park Royal, lo que nos permitirá continuar reduciendo nuestro

consumo eléctrico además de ampliar nuestro abastecimiento energético con tecnología amigable con el medio ambiente.

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

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

En cuanto a las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) provocadas por nuestras operaciones hoteleras, desde 2019 realizamos un importante estudio diagnóstico para conocer el inventario de GEI de cada uno de nuestros hoteles Park Royal en México. Con base en el estudio, se definieron las acciones inmediatas a seguir como la implementación de prácticas de ahorro de energía, adquisición de equipos de mayor eficiencia energética y la firma de un convenio con Thermion, empresa productora de electricidad y energías limpias. Con estas acciones se busca disminuir el impacto ambiental y la huella de carbono ocasionada por la operación de los 10 hoteles que tiene en México y en las oficinas centrales.



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

- Plantar 721,600 árboles
- Retirar más de 7,000 coches de circulación
- No producir 2 millones 800 mil kg de plástico

- No comer 1 millón 250 mil kg de carne
- La electricidad de 4,713 casas

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

Adicionalmente, como parte de otros esfuerzos en medio ambiente y para reducir las emisiones de CO₂, en Park Royal se brinda el servicio de transporte de personal a nivel local y nos permite así contribuir a reducir el impacto ambiental en términos de traslados y emisión de gases contaminantes.

Para atender nuestro compromiso ambiental en las oficinas administrativas, desde 2019 en la Ciudad de México, se realizaron cambios importantes incorporando tecnología eco-eficiente y amigable con el medio ambiente. En los baños se cambiaron los secadores de manos por unos más eficientes en el consumo de energía, generando además un ahorro sustancial en toallas de papel; se instalaron mingitorios ecológicos que permiten un 30% de ahorro de agua. Adicionalmente, se tomaron varias medidas para el ahorro de energía eléctrica: Se instalaron nuevos difusores de aire acondicionado para que el aire se distribuya de forma uniforme en todos los pisos; se restringió el uso del elevador exclusivamente para los pisos superiores; se apagaron todos los aires acondicionados en áreas desocupadas, logrando así un ahorro en el consumo de luz equivalente a un bimestre de servicio, es decir un 16% del gasto anual. En cuanto al mobiliario, se cambiaron todas las sillas del personal por unas con certificación ergonómica y estándares de calidad adecuados.

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



sistema de fibra 100% de polipropileno, garantía de 10 años.

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

3. ÉTICA EMPRESARIAL

Nuestro compromiso en esta materia es asumido desde el más alto nivel de la organización y busca que todos los colaboradores, proveedores y contratistas asumamos y compartamos una misma visión de negocio ética dirigida principalmente en un Enfoque de Responsabilidad Social, Cumplimiento y Competencia justa.

Enfoque de Responsabilidad Social

En Royal Holiday entendemos que una organización es capaz de influir sobre otras organizaciones a través de sus decisiones en materia de adquisiciones y compra. Mediante nuestro liderazgo en el sector, promovemos la adopción de los principios y prácticas de responsabilidad social a todo lo largo de nuestra cadena de valor.

En esta línea, integramos en nuestras políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género así como de salud y seguridad para mejorar nuestra coherencia con nuestros objetivos de responsabilidad social.

Cumplimiento

En Royal Holiday asumimos un compromiso expreso con el combate a la corrupción, entendida como el abuso de poder para obtener una ganancia privada. En este programa alineamos nuestra gestión para identificar nuestros riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que combatan esta mala práctica así como toda forma de soborno y extorsión.

Nuestro compromiso en esta materia es asumido desde el más alto nivel de la empresa y apunta a que todos nuestros empleados, proveedores y contratistas tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla.

Competencia justa

Para Royal Holiday, la competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, al tiempo que reduce los costos de los productos y servicios y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico así como el nivel de vida.

Con este entendimiento, en la empresa rechazamos las conductas anticompetencia por ser un factor de riesgo ante los grupos de interés al tiempo que pueden ocasionar problemas legales. Con este programa nuestros esfuerzos se enfocan en el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de competencia así como en el establecimiento de procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarnos con conductas anticompetencia.

Principios de negocio

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

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



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

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

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

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

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

Como parte de una campaña interna se enmarcó y dio a conocer este documento de Principios de Negocio, en el contexto de criterios éticos y socialmente responsables aceptados a nivel mundial, estableciendo su cumplimiento por parte de todos los colaboradores sin importar su nivel jerárquico, así como con los miembros de los órganos de Administración.

Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

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

- Política de Compras Responsables
- Política de Bienestar
- Política de Inversión Social y Voluntariado
- Política de Compromiso Ambiental
- Política de Sustentabilidad
- Política de Compromiso Social
- Política de Inclusión y diversidad de género
- Política de Prevención de Discriminación y Acoso
- Política Antifraude
- Política de Conflicto de interés
- Política de Prevención de lavado de dinero
- Política de Publicación en Redes Sociales de Colaboradores

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

Nuevas políticas para el retorno a la Nueva Normalidad

A partir de la contingencia del Covid-19 se realizaron diversas modificaciones y adaptaciones para el cuidado de nuestros colaboradores, es por ello que se actualizaron las políticas de Recursos Humanos adaptándose al retorno laboral ante la Nueva Normalidad priorizando ante todo la Salud y Seguridad de los colaboradores. Estas nuevas políticas fueron dadas a conocer oportunamente a través de nuestro boletín de comunicación interna Trayectos Royal Holiday.

Nuestros Principios de Negocio en la cadena de valor

Con base en la importancia de aplicar nuestra responsabilidad social y políticas éticas de actuación, a nuestra cadena de valor también se realizó la invitación a nuestros proveedores a seguir estos Principios de Negocio, destacando la necesidad de multiplicar entre todos el impacto positivo generado a través de la reproducción de nuestras buenas prácticas. En Royal

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

Respeto a los Derechos Humanos

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

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

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

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





Protección de la Salud y Seguridad de socios, huéspedes y colaboradores ante la contingencia sanitaria

Ante la pandemia por Covid-19 y en protección a nuestros socios, huéspedes y colaboradores, los hoteles que conforman la cadena Park Royal Hotels & Resorts suspendieron operaciones temporalmente en 2020. Sin embargo, se continuó trabajando con todos los protocolos de seguridad, en una intensa campaña de mantenimiento y limpieza profunda que nos permitió recibir a nuestros huéspedes y colaboradores en la reapertura de los hoteles. A partir de entonces, se ha trabajado intensamente para cumplir todos los lineamientos de salud por la contingencia de COVID-19, se respetaron los aforos permitidos con base en los semáforos sanitarios de cada localidad y se hicieron modificaciones o adaptaciones operativas necesarias a la nueva normalidad. Nuestra prioridad siempre ha sido preservar la salud y seguridad de nuestros socios, huéspedes, colaboradores, proveedores y aliados comerciales.

Adhesión al Comité Promotor de la Responsabilidad Social Empresarial AliaRSE por Quintana Roo

Este año, **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** manifestamos el deseo e interés en sumarnos al **Comité Promotor de la RSE – AliaRSE por Quintana Roo**, el cual es un movimiento

autónomo sin fines de lucro o partidistas, que emana del deseo voluntario de las empresas por unirse para contribuir al fortalecimiento, promoción y alineación de estándares nacionales e internacionales de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, que incentiven la gestión de acciones a favor del desarrollo social y la protección y conservación del medio ambiente del Estado.

4. HUÉSPEDES Y SOCIOS

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

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

Derechos de huéspedes y socios

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

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

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

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

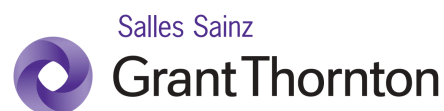
Políticas de ventas

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

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

Protección para los Socios

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



Salud y seguridad

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

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

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



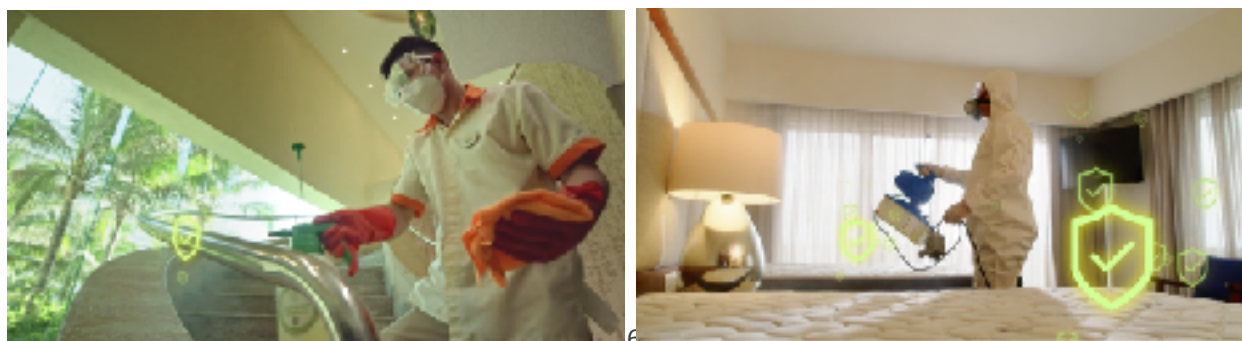
Programa de Huésped Seguro “Safe Guest Program”

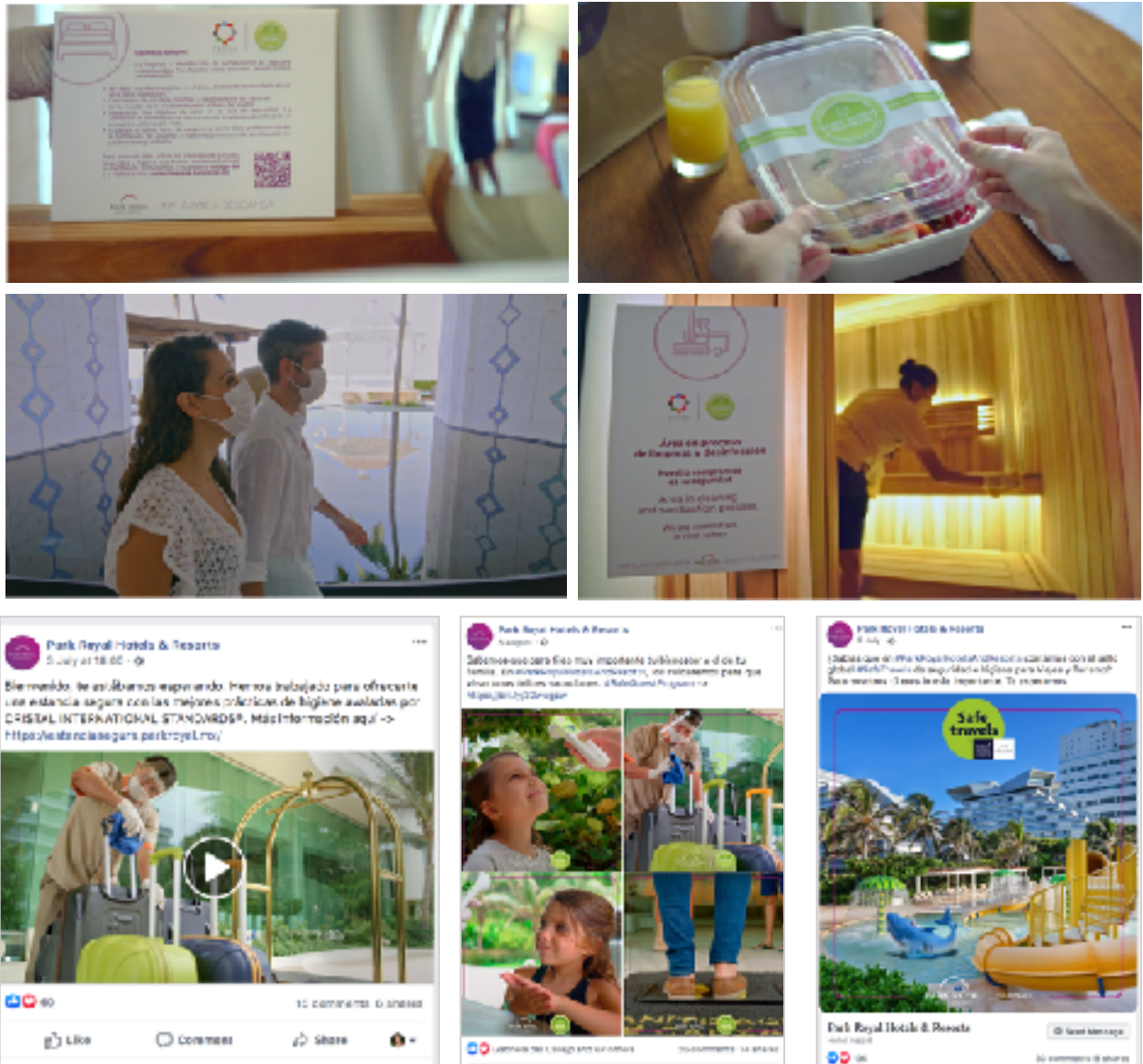
Con la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, se realizó una alianza con Cristal International Standards, empresa inglesa líder mundial en higiene, seguridad, calidad y control de riesgos en Hotelería Internacional, con el objetivo de certificar la operación de Park Royal Hotels & Resorts y así poder contar con instalaciones y procesos internos de higiene y seguridad que cuiden la salud de sus huéspedes, socios del Club y colaboradores.

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

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

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





Mejoras e innovación en el servicio y la experiencia vacacional

Novedosas actividades “happenings”

De los aspectos que más recuerda un huésped durante su estancia en un hotel, son los momentos de alegría y felicidad que vive durante sus vacaciones con sus seres queridos. Esos momentos que le producen una sonrisa, lo sorprenden gratamente y que nos permiten generar experiencias memorables. Es por ello que durante 2021, pensando en mejorar las actividades en nuestros hoteles **Park Royal Hotels & Resorts**, a través del departamento de alimentos y bebidas, en conjunto con el equipo de entretenimiento implementamos un programa de actividades especiales o “happenings” que nos



permiten brindar momentos inolvidables y únicos durante la estancia de nuestros huéspedes.

Dentro de estas actividades o “happenings”, se encuentran desde una carretilla de dulces mexicanos, un grill al aire libre con brochetas de mariscos y carne asada, una canoa dentro de la alberca con cócteles exóticos en una piña esculpida, una bicicleta repartidora de margaritas y un mixólogo en la playa preparando bebidas sorpresa al momento.

Estas iniciativas permiten expresar la creatividad de nuestros bartenders, cocineros, meseros y animadores, así como tener un mayor acercamiento con nuestros clientes destacando el gran servicio orientado al disfrute familiar que caracteriza a nuestra cadena.

Creativos displays de Repostería fina

Las pastelerías de nuestros hoteles se reinventaron para ofrecer una selección mucho más amplia y de mayor calidad en todas las barras de postres. Entre estas mejoras destacan nuevas recetas, montajes y diseños más elaborados y creativos, ingredientes de mejor calidad, así como las sugerencias e ideas innovadoras de nuestros chefs y equipos de pastelería, continuando así con nuestro proceso de mejora y excelencia en el departamento de cocina.

Nuevos estándares de montaje en restaurantes de especialidades

Uno de los más grandes retos del 2021 fue renovar y modernizar los bufetes y la oferta gastronómica en toda la cadena, al mismo tiempo de integrar los nuevos estándares



para la protección de nuestros huéspedes y colaboradores. Este proceso representó superar una serie de desafíos para ofrecer la mejor calidad respetando las medidas de seguridad e higiene necesarias para todos nuestros clientes.

El equipo culinario de Park Royal Hotels & Resorts, liderado por el Chef ejecutivo de toda la cadena y todos los líderes del área de alimentos y bebidas, así como los chefs ejecutivos de cada hotel, lograron la mezcla perfecta entre presentación, estética y sabor para ofrecer un nuevo concepto gastronómico en los restaurantes buffet y de especialidades.

Se incorporaron nuevos displays que le dieron a nuestros buffets un look fresco, moderno y con absoluta higiene. Se brindaron porciones individuales en diferentes tipos de presentación en recipientes de metal, cerámica o barro desplegadas en elevaciones para su fácil acceso; displays de los platillos con estaciones de cortes de carne con apoyo de staff especializado; nuevas decoraciones para las noches temáticas de buffet, nuevas ruedas de menú y la sustitución de charolas de metal por cerámica.

El resultado de estos nuevos montajes es emocionante y ha sorprendido a nuestros huéspedes. Esto es lo que logramos con el esfuerzo y trabajo colaborativo, en donde la participación de todos fue clave para la planeación, implementación y seguimiento.





Nuevas noches experiencia

Una de las razones por la que somos famosos los mexicanos en todo el mundo, es por nuestra alegría y la forma en la que hacemos hacer sentir en casa a cualquier invitado. Ese es el ambiente que logramos en la hermosa Noche mexicana, dónde la música, comida y decoración, celebran a México. A través de esta experiencia gastronómica y de entretenimiento para nuestros huéspedes nacionales y extranjeros, valoramos y recuperamos nuestro variado y rico patrimonio cultural.

Adicionalmente en Park Royal Beach Cancún y Park Royal Beach Ixtapa, llevaron a cabo una Fiesta Mexicana con una kermés con juegos tradicionales, antojitos y presencia de artesanos durante la noche de la cena mexicana. En esta tradicional feria nuestros huéspedes internacionales conocen más de México y su cultura sin salir del resort. Los huéspedes nacionales disfrutaron las tradiciones de otros estados de la extensa riqueza cultural de nuestro país.



Entretenimiento culinario

Nuestros equipos culinarios en conjunto con el área de entretenimiento, desarrollaron un nuevo plan de actividades para huéspedes, las cuales incluyen demostraciones al aire libre de cocina y coctelería, desde cómo hacer un ceviche o degustar una margarita ahumada, hasta una clase para hacer sushi. Con estas ideas innovadoras esperamos brindar a nuestros huéspedes actividades de entretenimiento distintas e interesantes para todas la edades y hacer de su estancia una experiencia original y memorable.



Actividades de Temporada

El inicio del 2021 fue de mucha actividad para nuestros equipos de animación y entretenimiento en todos los hoteles de México. En conjunto con la Gerencia Corporativa de Entretenimiento, fue desarrollado un calendario de eventos temáticos para huéspedes con el fin de hacer la estancia de nuestros huéspedes, divertida, diferente y memorable. Entre las acciones llevadas a cabo se encuentran las





celebraciones de Rosca de Reyes, Super Bowl, San Valentín, Mardi Gras, San Patricio, Hora del Planeta, Pascua, Día de la Tierra, fiestas temáticas en Kids' Club, entre otros. Con estas iniciativas logramos que nuestros huéspedes vivan una experiencia única con en Park Royal Hotels & Resorts.

Tardeadas para niños

En poco tiempo, las tardeadas de Grand Park Royal Puerto Vallarta, Park Royal Beach Cancún y Park Royal Beach Ixtapa, se han convertido en una parte fundamental del programa de niños. Y es que además de jugar, bailar y convivir con otros pequeños, estamos seguros de que recordarán sus vacaciones en nuestros hoteles como inolvidables.



Fiestas en la alberca y playa

Haciendo uso de las increíbles playas con las que cuentan nuestros hoteles, así como el área de albercas, el Funtastic Team ha organizado divertidas fiestas en estos espacios, donde todos nuestros huéspedes han disfrutado de un gran ambiente, buena música, comida y bebida.



Programa de entretenimiento

Estamos convencidos que para nuestros huéspedes, la diversión hace que las vacaciones sean un *momento de romper* con la rutina y reconectar con quienes *más* quieren. Nuestro



Funtastic team by Park Royal Hotels & Resorts, *formado* por colaboradores del equipo de animación, lo tiene muy claro. Ellos logran a través de su simpatía, energía y talento, que nuestros huéspedes y socios se diviertan mientras se hospedan con nosotros.



Centros de atención a Clientes

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

En 2021, ofrecimos servicio personalizado con dos Centros de Atención para el Club Vacacional Royal Holiday, el Centro Internacional de Operaciones con 102 ejecutivos en la Ciudad de México y otro centro de atención en Madrid para atender a nuestros socios europeos; ambos cuentan con personal altamente capacitado para ofrecer la mejor experiencia de calidad en el servicio y que cada año atienden las necesidades de viaje de más de 80,000 socios.

- Servicio y atención personal 24/7
- Centro Internacional de Operaciones en CDMX en 4 idiomas
- Website transaccional en 3 idiomas
- APP móvil de reservaciones en desarrollo para 2022

Como parte de nuestra atención a socios de nuestro club vacacional Royal Holiday, buscamos dar un seguimiento adecuado a través de una encuesta de satisfacción posterior al realizar una reservación y después de vivir la experiencia vacacional; además mantenemos una comunicación constante mediante correos electrónicos y un boletín electrónico bimestral

“Royal Holiday News” con información relevante y oportuna para nuestros distintos tipos de socios con promociones a la medida y principales novedades de su club vacacional.

Indicadores de Atención a Socios Royal Holiday

293,821 llamadas atendidas
30,443 mensajes de chat respondidos
26,104 correos electrónicos atendidos
359,741 noches hoteleras reservadas
263 cabinas de cruceros confirmadas
67,843 encuestas de satisfacción generadas

Atención a socios y huéspedes a distancia durante la pandemia

Durante la contingencia, se descentralizó el Centro Internacional de Operaciones de Royal Holiday en la CDMX desde a finales del mes de marzo del 2020, conectando a 102 ejecutivos que operaron desde sus casas, atendiendo llamadas, reagendando reservaciones y contactando a socios y huéspedes para darle continuidad a su servicio. En 2021, se continuó atendiendo a todos nuestros socios y huéspedes nacionales e internacionales brindándoles atención remota y oportuna para reservar, pagar, aclarar dudas y recibir apoyo y orientación para planear sus siguientes vacaciones.

Flexibilidad y apoyo para Socios por crisis económica

Debido a las consecuencias económicas que ha dejado la pandemia del COVID-19, también durante 2021, Royal Holiday creó diferentes medidas de apoyo financiero a los socios para el pago de su membresías del Club Vacacional. Se condonaron gastos por reservaciones reagendadas y se ofrecieron promociones y beneficios especiales por prepagado y apoyos financieros durante el Buen Fin.

Atención a Socios Royal Holiday en redes sociales

Durante la contingencia, se reforzaron las redes sociales institucionales del Club Vacacional para mantener informados de manera oportuna a los socios y de los estatus de los hoteles y desarrollos afiliados, procesos para cambios de reservaciones, estatus de pagos de membresías, entre otras cosas.

Este año, nuestros canales, medios digitales y redes sociales para Socios de Royal Holiday siguieron siendo esenciales para mantener una comunicación constante y permanente con nuestros clientes y seguidores brindando información oportuna en tiempo real y dando seguimiento a cualquier duda, comentario o interacción con nuestra comunidad digital.

Alcance digital de Royal Holiday

- Seguidores en redes sociales: 652,030
- No. publicaciones y artículos generados: 2,058
- Socios atendidos por redes sociales: 1,545
- Correos electrónicos enviados: 4,037,063

Redes sociales de Park Royal Hotels & Resorts

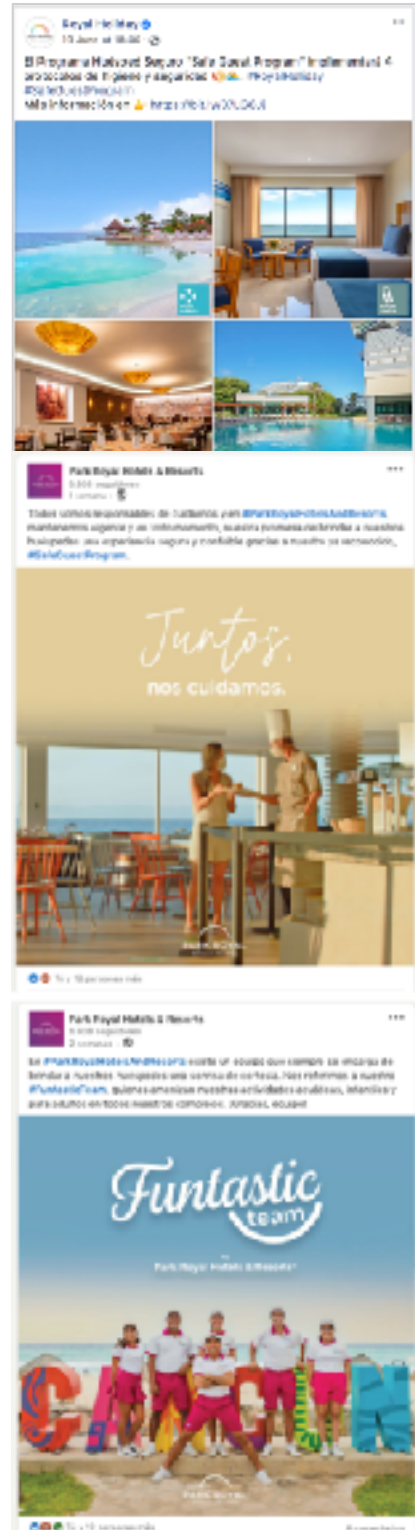
Las redes sociales se han vuelto un medio de comunicación esencial con nuestros huéspedes y socios, así como con nuestros colaboradores. Nos permiten tener una conversación con nuestras audiencias, conocer sus preferencias y lo que opinan de nosotros.

La estrategia digital de Park Royal Hotels & Resorts incluye construir y cultivar una comunidad online a través de nuestros canales de redes sociales en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. A través de contenido creativo que presenta las ventajas y beneficios de nuestra cadena hotelera, nos permiten lograr un vínculo con nuestros clientes, generando lealtad hacia nuestra marca y el reconocimiento como una extraordinaria opción de hospedaje de playa. También son un excelente canal comercial, en el que promovemos ofertas y descuentos para nuestros futuros huéspedes.

Nuestra página en LinkedIn publica contenido relacionado al ámbito empresarial para aumentar nuestra credibilidad y prestigio corporativo, así como para atraer talento que quiera sumarse a nuestra cadena hotelera. Adicionalmente contamos con perfiles de Facebook destinados cien por ciento al reclutamiento de personal.

Alcance digital de Park Royal Hotels & Resorts

- Seguidores en redes sociales: 587,344
- Publicaciones y artículos generados: 1,820
- Huéspedes atendidos por redes sociales: 2,512
- Correos electrónicos enviados: 78,212



Nuevo sitio web de Park Royal Hotels & Resorts

Con una visión de mejora e innovación digital, en 2021 estrenamos nuevo sitio web para ofrecer una opción digital con una mejor experiencia de usuario, más fácil navegación y mayor funcional para los usuarios. Se puede visitar desde navegadores de todo el mundo y está disponible en tres idiomas: inglés, español y portugués. El objetivo principal del nuevo sitio web es brindar a los clientes una mejor experiencia de navegación, acceso y funcionalidad para lograr que el sitio web sea un canal digital de reservaciones eficiente para abarcar nuevos mercados como el norteamericano, canadiense y brasileño, además del mexicano.

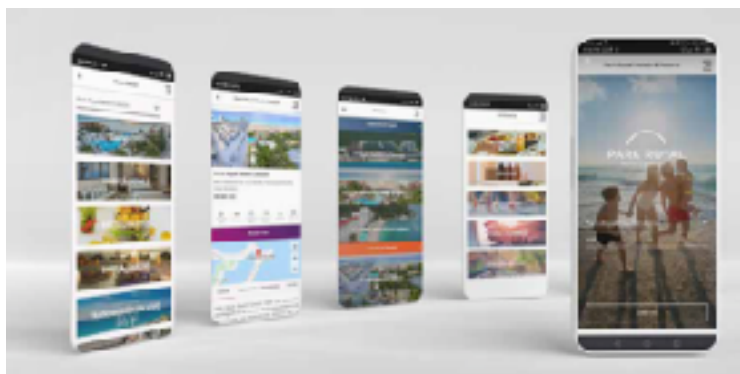
En el nuevo sitio los usuarios pueden encontrar información completa de todos los hoteles y resorts de la cadena Park Royal Hotels & Resorts; pueden realizar reservaciones para cualquier hotel; cuentan con opciones de paquetes de hospedaje con avión; amplia información de nuestras diferentes marcas o opciones hoteleras; así como secciones específicas orientadas a diferentes segmentos entre las que destacan:

- **Loyalty Experiences by Park Royal**, programa de lealtad para huéspedes recurrentes
- **Park Royal Pro**, programa de lealtad para agentes de viajes y empresas
- **Park Love**, programa para el turismo de romance en el que destacan paquetes y servicios para bodas, aniversarios, lunas de miel y celebraciones especiales

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

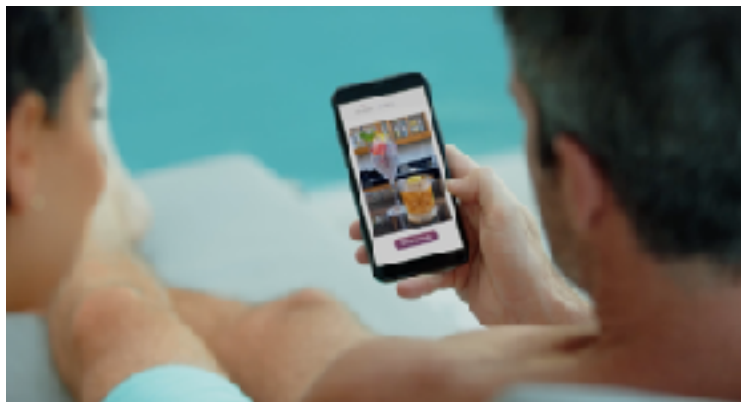
Como parte de las medidas implementadas del Programa de Huésped Seguro, se desarrolló una aplicación móvil para huéspedes y socios hospedados en Park Royal Hotels & Resorts, con la cual pueden realizar diversos procesos de manera digital para evitar puntos de contacto y posibles contagios de COVID-19.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

Esta aplicación móvil se encuentra activa para las 14 propiedades que conforman la cadena hotelera. Brinda información sobre nuestros hoteles y resorts, los destinos turísticos donde tenemos presencia, así como los servicios y amenidades ofrecidos en cada hotel. Por su parte, los huéspedes y



socios que ya se encuentran hospedados con nosotros, podrán hacer de su estancia, una experiencia aún más placentera, teniendo total acceso a servicios y soluciones de durante su estancia.

Por medio de nuestra aplicación, fortalecemos la promesa de hacer vivir a nuestros huéspedes y socios momentos memorables y un servicio excepcional durante sus vacaciones con nosotros.



Encuestas de Satisfacción

En **Park Royal Hotels & Resorts** llevamos a cabo una encuesta de satisfacción que nos permite evaluar la experiencia vacacional de los huéspedes y socios. Desde 2018, se utiliza la herramienta de **Review Pro**, líder mundial en aplicaciones de “Guest Intelligence” para la industria hotelera, que permite a los hoteles identificar mejoras operativas y de servicio, así como administrar de manera efectiva los procesos internos para garantizar que estos cambios se implementen en la organización.



Los cuatro principales indicadores que se miden son:

- **Global Review Index™** – Índice de Reputación en Línea, donde se identifican la valoración de opiniones en los portales de agencias de viajes online y redes sociales
- **Competitive Quality Index™** – Mide la media de la competencia de cada establecimiento
- **Guest Satisfaction Survey** – Mide la satisfacción del huésped
- **Net Promoter Score®** – Recomendación del huésped

En 2021, se llevó a cabo una conferencia informativa sobre la herramienta donde se mostró la tendencia en la decisión de hospedaje con el cambio por su seguridad y la valoración comercial “Value for money”, como una parte fundamental de los cambios vividos ante la situación actual. En la conferencia se incluyeron los temas del análisis semántico, la importancia de la formación, **Amanda Ortiz Haro**, Directora Corporativa de Calidad, compartió la buenas prácticas de **ReviewPro** en la cadena para el monitoreo de la satisfacción de socios comerciales y Miembros de Royal Holiday.

Sensibilización y compromiso ambiental con nuestros socios y huéspedes

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

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

Entre estos esfuerzos de participación de huéspedes y socios, se encuentran las jornadas de limpieza de playas que llevamos a cabo en nuestros hoteles, las jornadas de liberación de tortugas en Cancún, así como actividades especiales de concientización ambiental donde se promueve la participación de huéspedes y colaboradores por igual.

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



5. VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

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

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

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

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

Apoyo a comunidades locales

Amenidades de miel de la Comunidad de mujeres mayas Much Kaab

Como parte de nuestro compromiso social y alineado a los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, **Park Royal Hotels & Resorts** ha creído en la importancia de beneficiar el comercio justo, local y apoyar a las comunidades donde opera. Como es el caso del apoyo y cuidado del bienestar de la comunidad **Maya Much Kaab**, al adquirir sus productos desde 2018 con ingredientes sustentables de origen natural y con miel de abeja melipona, como amenidades para las habitaciones de nuestros hoteles de la categoría Grand, como shampoo, jabón de tocador y loción humectante con base de miel de abeja.

Esta comunidad está conformada por 8 mujeres emprendedoras que cuidan y preservan a las abejas originarias de Yucatán, cuya miel es muy valiosa por sus propiedades curativas.



Durante la pandemia, esta comunidad de mujeres se vio afectada y es por ello que **Park Royal Hotels & Resorts** fortaleció los esfuerzos para hacerles pedidos anticipados de amenidades y de esta forma reactivar su producción, por 12 semanas consecutivas se enviaron 48 despensas con alimentos, cobertores y medicamentos para que ellas y sus familias tuvieran un mejor cierre de año. Con estas acciones se logró beneficiar de forma directa a 29 miembros de su comunidad.



Park Royal Hotels & Resorts
DSCB a cargo de las
D. S. P. y S. P.

Tenemos un compromiso con el planeta y sus habitantes. Por eso, en **Park Royal Hotels & Resorts** buscamos el equilibrio entre el medio ambiente y nuestro entorno mediante acciones que nos benefician a todos. Aquí en el mundo, la más responsable forma que tenemos de ayudar a cuidar el mundo es a través de nuestra oficina de cooperación. Gracias a todos aquellos que confían y median nuestra actividad con el mundo.



Ayuda y Vínculo con la Comunidad

En cada localidad de nuestros hoteles se realizan apoyos especiales para brindar ayuda a quienes más lo necesitan, llegando así a diferentes personas como niños en situación de vulnerabilidad y mediante acciones de beneficencia donando artículos que son de utilidad para diferentes grupos de interés según la localidad.

Colaboradores de Royal Holiday en Dominicana emprenden acciones de Responsabilidad Social

Colaboradores del Desarrollo en **Punta Cana en República Dominicana**, recolectaron durante todo un mes artículos comestibles, de limpieza y ropa para la **Fundación Casa de Esperanza**. Esta fundación da albergue a niñas víctimas de violencia en general, abandono o que se encuentran en situación de riesgo, se encuentra ubicada en la ciudad de Punta Cana.



Día internacional de la Filantropía

Con motivo de la celebración del Día Internacional de la Filantropía y con la intención de transformar la calidad de vida de las personas en desventaja social y económica, se realizó una visita a las niñas de de Visita a la Casa Hogar San José de la Inmaculada en Cancún. Se realizaron actividades especiales para las niñas como una charla sobre higiene personal, juegos, convivio y donación de playeras, mochilas con útiles escolares. Participaron 16 colaboradores de nuestros hoteles en Cancún y 50 participantes de la Casa Hogar San José de la Inmaculada.



Día Cáncer Infantil

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



Fundación Royal Holiday y Movimiento Vacaciones para Todos

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** estamos convencidos que las vacaciones son esenciales para el desarrollo de las personas. Por ello aportamos a la comunidad lo que mejor sabemos hacer: crear experiencias vacacionales que dejan un impacto positivo en las personas. Promovemos el derecho universal al esparcimiento y la diversión, por ello en **Fundación Royal Holiday** diseñamos el **Movimiento Vacaciones Para Todos** para ofrecer a sectores vulnerables las primeras vacaciones de su vida y brindarles experiencias memorables para mejorar su estado físico y emocional.

Para muchos mexicanos, la situación económica que enfrentan les impide disfrutar de la experiencia enriquecedora de unas vacaciones. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Gasto Turístico en los Hogares (Sectur, 2013), 40% de las familias mexicanas no salen de vacaciones a pesar de que el turismo es considerado un “derecho de todos” por Naciones Unidas y el descanso y esparcimiento están catalogados como derechos humanos universales. Los niños y grupos vulnerables como madres solteras, adultos mayores y personas con discapacidad, son los principales afectados por la falta de descanso y esparcimiento a través de las vacaciones, lo cual afecta su calidad de vida, desarrollo y bienestar.

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

El **Movimiento Vacaciones para Todos** es una iniciativa de **Fundación Royal Holiday** para fortalecer nuestros esfuerzos en favor de las comunidades donde operamos y encauzar la

inversión social en favor de niños, niñas, adolescentes y adultos que viven en condiciones vulnerables, todo esto en línea con nuestro negocio.

Nuestra Misión

Mejorar la calidad de vida y salud emocional de personas que viven en condiciones vulnerables a través de experiencias vacacionales.

Desde 2015, para cumplir el objetivo de inversión social, en Fundación Royal Holiday hemos consolidado alianzas intersectoriales y logrado el apoyo de instituciones como Colonias de Vacaciones, APAC, Casa de la Amistad, Fundación de Cáncer de Mama (FUCAM), Fundación Reinserta, Fundación Cinépolis, Fundación ADO, XCARET, Volaris, Viva Aerobús, Autotransportes Flecha Roja, entre otras, para multiplicar nuestro impacto a través del acompañamiento y experiencias compartidas.

Causas de Fundación Royal Holiday

Nuestra fundación es una asociación civil sin fines de lucro que a través del **Movimiento Vacaciones para Todos** beneficia a diversos grupos vulnerables en México:

1. Niños de zonas urbanas marginadas
2. Personas con discapacidad
3. Niños que viven en la cárcel
4. Niños sobrevivientes con cáncer
5. Niños con discapacidad auditiva
6. Mujeres sobrevivientes de cáncer
7. Jóvenes estudiantes ejemplares de bajos recursos
8. Personas que recuperaron la vista
9. Comunidades marginadas en zonas turísticas
10. Familias de penadores



Nuestro **Movimiento Vacaciones para Todos** se ha fortalecido en 7 años y ha logrado beneficiar con experiencias vacacionales a **7,646 personas**.



En 2021, al igual que al inicio de la emergencia sanitaria de la pandemia de COVID-19, fue necesario suspender las actividades de nuestro movimiento hasta que el proceso de vacunación tuviera un avance significativo entre los beneficiarios en situación de vulnerabilidad económica o por salud. Fue hasta las temporadas vacacionales del verano y fin de año que se logró reactivar nuestra colaboración con la asociación Colonias de Vacaciones, IAP. La fundación apoyó a esta institución aliada al patrocinar la totalidad de los 4 primeros campamentos o colonias presenciales beneficiando a un total de 179 niños y niñas de zonas urbanas marginadas de la CDMX. Se tomaron todas las medidas de salud y seguridad necesarias, se redujo la cantidad de niños por campamento y se contó con el apoyo de 62 voluntarios o animadores.

En 2022, retomaremos nuestras actividades para brindar vacaciones a los más vulnerables con una experiencia vacacional que pueda contribuir a su salud mental y física. Es por que ello que ahora tenemos contemplado incluir una nueva causa a los trabajadores de la salud como médicos, enfermeras, camilleros, laboratoristas, trabajadoras sociales, entre otros que estuvieron al frente en la primera línea de atención a pacientes con COVID-19. Queremos que logren vivir a través de nuestro Movimiento Vacaciones para Todos, una experiencia memorable que contribuya a su recuperación y aliento en agradecimiento a su gran labor durante la crisis de salud que provocó la pandemia.

El impacto social logrado desde 2015 con las experiencias vacacionales a través el Movimiento Para Todos ha contribuido a que:

4,577 Niños de zonas urbanas o rurales marginadas de la Ciudad de México y el Estado de México han podido vivir sus primeras vacaciones. Estos pequeños han ido a un campamento de 3 días o una semana donde se han divertido, aprendido, convivido con otros niños y tenido contacto con la naturaleza en un ambiente de amor y respeto. Esto gracias a nuestras alianzas con Colonias de Vacaciones IAP en Tenancingo, Edo. de Méx. y el Campamento YMCA Camohmila en Tepoztlán.

92 Niños que viven en la cárcel han logrado salir del penal para conocer el mar gracias a Fundación Royal Holiday, bajo el resguardo de **Fundación Reinserta** y con el apoyo de **Viva Aerobus**. Estos pequeños han logrado vivir por primera vez una experiencia de vacaciones en la playa, lo que les ha permitido conocer nuevos entornos y convivir en ambientes naturales donde se han disfrutado de nuevas actividades lejos de su hostil entorno cotidiano.

221 Mujeres sobrevivientes del cáncer han sido reconocidas por Fundación Royal Holiday por su valentía y se les ha brindado la oportunidad de vivir unas vacaciones inolvidables en Park Royal Acapulco durante 4 días. Estas mujeres son pacientes de la **Fundación de Cáncer de Mama FUCAM** donde han recibido sus tratamientos para combatir el cáncer. Con estas experiencias vacacionales se llenan de energía y esperanza que les ayuda para mejorar su estado emocional y físico y así afrontar su condición de salud y tratamientos.

201 personas de familias de pepenadores. En México existen comunidades que viven de recolectar basura en rellenos sanitarios del Estado de México. En **Fundación Royal Holiday** beneficiamos a personas de estas comunidades para que disfruten por primera vez de una experiencia vacacional. En este programa los llevamos a un campamento de 2 días en la YMCA – Camohmila en Tepoztlán, Mor. donde papás y sus hijos



becados por la **Fundación para la Asistencia Educativa (FAE)**, disfrutaron de juegos deportivos y acuáticos, manualidades, fogata recreativa, y muchas actividades más, todas en contacto con la naturaleza. Así los niños y papás fortalecen sus vínculos afectivos y se llevan experiencias positivas en un entorno natural completamente distinto a los tiraderos de basura.

108 Niños sobrevivientes de cáncer y sus acompañantes. En México, existen 5,000 niños diagnosticados con cáncer cada año y más de 1,000 son atendidos **por Casa de la Amistad, IAP**. A través de nuestro movimiento, estos pequeños sobrevivientes de cáncer y sus mamás han podido conocer el mar, disfrutar la playa, las albercas y actividades especiales para ellos. Estos chicos tienen tratamientos largos y complejos por lo que la experiencia de un viaje como éste, los llena de esperanza, alegría y energía positiva para continuar sus tratamientos.

1,839 personas de zonas urbanas y turísticas marginadas. En México existen muchas comunidades marginadas en zonas urbanas y turísticas que viven con grandes carencias económicas y sociales. Con este programa de Fundación Royal Holiday en alianza con Fundación Alsea, Comedores Santa María y Fundación CMR, se han beneficiado a personas de estas comunidades, incluyendo algunos colaboradores de nuestra empresa, con la oportunidad de vivir un campamento con sus hijos, o bien, ser turistas por un día en su propia localidad y disfrutar de un parque ecoturístico, un tour temático o un paseo privado en el mar y vivir por primera vez de actividades turísticas normalmente inalcanzables para ellos. Juntos con sus familiares crecen sus vínculos afectivos, y en el caso de nuestros colaboradores fortalecen el sentido de pertenencia a la empresa que los reconoce y apoya para mejorar su bienestar integral.

470 Personas con discapacidad. En colaboración con **APAC**, niños y jóvenes con discapacidad y parálisis cerebral han disfrutado sus primeras vacaciones en la playa al viajar durante una semana llena de aventuras, sorpresas y diversión. Son acompañados por voluntarios



especializados, lejos del cuidado de sus padres, lo que les permite experimentar la autonomía y la posibilidad de disfrutar de unas vacaciones en el mar por primera vez en su vida. Asimismo, niños con discapacidad auditiva junto con **Colonias de Vacaciones IAP**, han vivido sus primeras vacaciones en un campamento de 3 días en medio de la naturaleza. A través del lenguaje de señas, estos pequeños se divierten, aprenden canciones y conviven con otros niños. Viven una experiencia vacacional única en un ambiente propicio para su inclusión que fortalece su autoestima y salud emocional.

67 Personas que recobraron la vista. Las cataratas en una de las principales causas de ceguera en México y **Fundación Cinépolis** a través de su programa “Del Amor nace la Vista” logra que personas de escasos recursos recuperen la vista. **Fundación Royal Holiday** ha brindado a estos adultos mayores y sus familiares, que vean por primera vez el mar después de ser recientemente operados de cataratas. En este viaje ellos logran recuperar también la alegría de vivir al experimentar la playa, el mar, los mágicos atardeceres y la convivencia con sus seres queridos descubriendo el mundo de las vacaciones y la naturaleza.

71 jóvenes estudiantes de bajos recursos. Desde hace 34 años, la **Fundación de Apoyo a la Juventud FAJ** reconoce a jóvenes estudiantes ejemplares de la UNAM, CONALEP y el IPN con la Presea Bernardo Quintana Arrioja. Gracias al Movimiento Vacaciones Para Todos de Fundación Royal Holiday varios de ellos han logrado vivir una expedición de transformación durante una semana en la Biósfera de Los Tuxtlas, Ver. En este viaje se retan a sí mismos y aprenden a superarse, a trabajar en equipo y a fortalecer su espíritu de lucha y superación.

Debido a estos importantes logros, nuestro **Movimiento Vacaciones para Todos** ha obtenido el premio la Palmera de Oro de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (AMDETUR), como la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial.





También ha obtenido el reconocimiento como **“Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial 2017”** otorgado por el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI).

Creemos que esta labor no sólo enriquece las vidas de los beneficiados, sino que también tiene el poder de influenciar positivamente a las personas con las que ellos viven y conviven de manera cotidiana. Con todo esto, además buscamos trabajar con nuestros aliados para lograr tener un mayor impacto social y contribuir a la mejora integral de niños, niñas, jóvenes, madres, padres, adultos mayores, a través de las experiencias vacacionales que dejen huella en sus vidas. A través de las vacaciones a estos grupos en situación vulnerables se pueden reforzar hábitos positivos y valores como el trabajo en equipo, el respeto y amor por ellos mismos, así como fomentar su creatividad, su alegría de vivir y el deseo de descubrir cosas nuevas y mejorar su bienestar y su salud física y mental.

Aportaciones y recursos a Fundación Royal Holiday

Nuestra fundación lleva a cabo estas experiencias vacacionales a través de las siguientes aportaciones y recursos:

- Los Socios Royal Holiday al adquirir una membresía vacacional, o al momento de pagar su cuota anual pueden aportar desde \$2 usd
- Nuestros huéspedes cuando se hospedan en los hoteles Park Royal Hotels & Resorts pueden adquirir un producto con causa, o bien, realizar una aportación al final de su estancia.
- Por cada peso que aportan nuestros colaboradores a la fundación, la empresa aporta la misma cantidad
- La cadena Park Royal Hotels & Resorts aporta las noches de hospedaje de los hoteles donde realizamos los viajes de playa
- Se recibe valiosas donaciones en especie de aliados que comparten nuestro compromiso y vínculo social

Estamos orgullosos de contribuir a mejorar las condiciones de vida de personas en situación vulnerable a través del Movimiento de Vacaciones Para Todos. Con este programa brindamos a la comunidad lo que mejor sabemos hacer, brindar experiencias vacacionales que dejan huella.

Fundación Balón por Valor

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



centro deportivo que permite generar puntos de encuentro para el deporte, la educación y la salud de los habitantes de la comunidad.



Misión

Somos un equipo comprometido en el desarrollo positivo y el empoderamiento de personas en condición vulnerable, a través de la práctica del fútbol y la enseñanza de valores para fomentar la cohesión social y disminuir las conductas de riesgo a causa de la desigualdad y exclusión.

Valores

Respeto | Participación | Esfuerzo | Autonomía | Ayuda | Liderazgo | Transferencia

La Fundación Balón por Valor trabaja de manera coordinada con Fundación Convivimos Deportivamente (Fucodep) y el Consejo de Deportes de Barcelona, del que retoma el modelo ISSOK de implementación, desarrollo y evaluación, modelo sustentado en la teoría del desarrollo positivo y la resiliencia. Así es como Fundación Balón por Valor ha implementado programas para el fortalecimiento de los valores y llevado a cabo entrenamientos de fútbol diarios (170-190 niños semanalmente).

Participación femenina

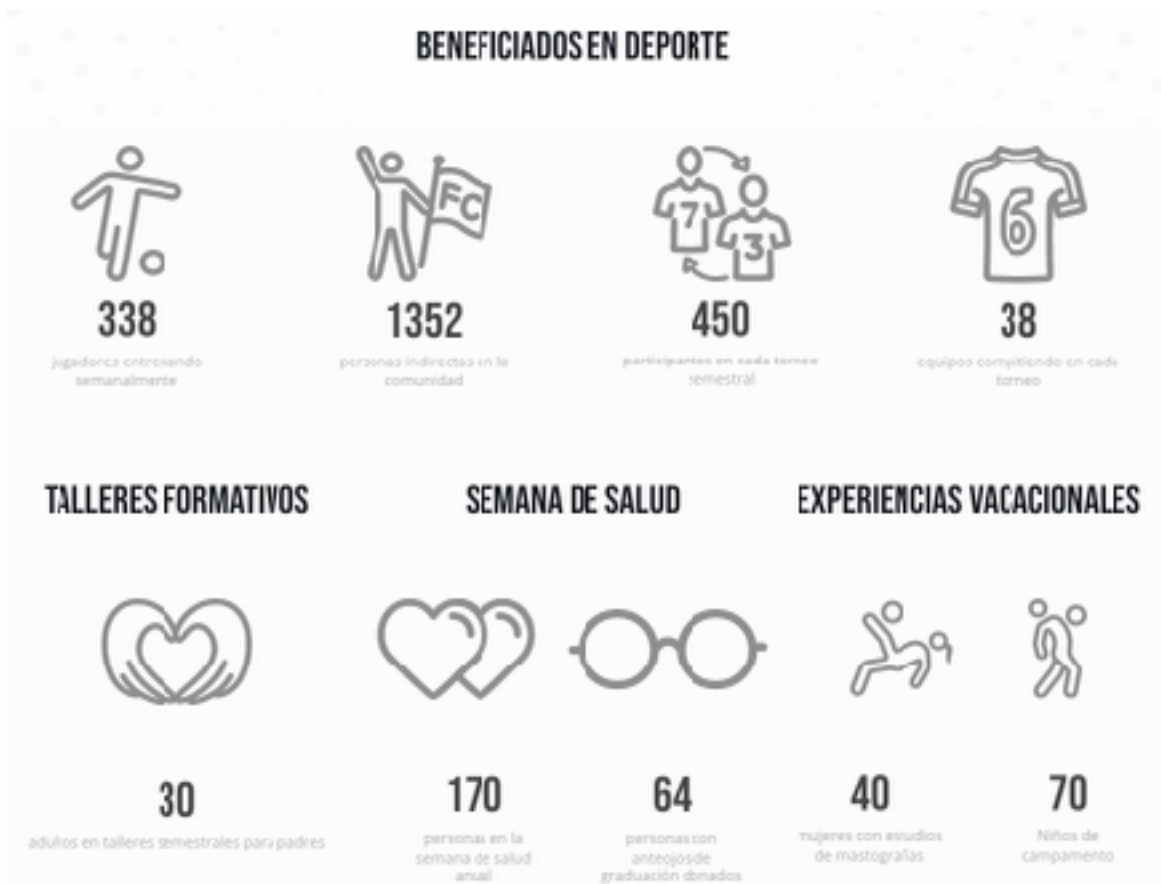
En principio, el balance de género no era uno de los objetivos establecidos, sin embargo, con el involucramiento de las familias en los procesos formativos de los niños, niñas y jóvenes visibilizaron este fenómeno con mucha fuerza. En un inicio, niñas y adolescentes se inscribieron a los entrenamientos de





fútbol, pero posteriormente dejaron de asistir debido a que en la comunidad se entendía el fútbol como una actividad exclusiva para hombres.

Por ello, se definió el nuevo objetivo de reforzar culturalmente la equidad de género en el fútbol y establecer espacios y horarios para contar con un equipo femenino. Esto influyó de manera positiva y permitió el fortalecimiento de un vínculo en común y un punto de reunión necesario para ellas en una comunidad tan dispersa.



Actualmente, se ha normalizado la práctica del deporte del fútbol femenino y hay una creciente participación del 40% de niñas y madres de familia que acuden de manera activa y constante, empoderando el propio rol que tienen como mujeres y madres de la comunidad. Incluso ya que cuenta con una entrenadora mujer que asimismo fue jugadora de futbol, evidenciado el nuevo rol de las mujeres en el futbol y en la comunidad.

Impacto de Fundación Balón por Valor

Para **Balón Por valor**, las victorias se basan en el proceso de mejora de la comunidad, estos logros han ido creciendo paulatinamente con el tiempo. De un año a otro se han visto avances considerables tanto en la condición física de los jugadores, como en la integración de los valores en su vida cotidiana.

El programa de fomento de valores a través del deporte ha enriquecido a la comunidad en general. Los chicos y chicas son más respetuosos y respetuosas, enfocan el esfuerzo para el cumplimiento de metas, son cada vez más autónomos en la toma de decisiones y además se les notan aspiraciones en la vida más altas.





Niños y niñas

- Son mucho más respetuosos entre ellos, una muestra de esto es que dentro de la cancha no se utilizan palabras altisonantes.
- Se ha incrementado el nivel de empatía, de unos con otros, se ha generado un ambiente armonioso y pacífico, aún en momentos de mayor tensión como durante algunos partidos del torneo.
- Se fomenta la aceptación de errores y la responsabilidad que se tiene de ellos, tanto dentro de la cancha como fuera de ella.
- Niñas y mujeres han jugado al unísono con hombres en el campo.
- En casa, se reporta que tienen una mayor participación en las actividades del hogar, incrementaron su esfuerzo en sus tareas académicas.



Jóvenes estudiantes

- Algunos jóvenes estudiantes de preparatoria han expresado la intención de estudiar una carrera universitaria, donde anteriormente no se veían oportunidades.

- Los Jóvenes estudiantes de preparatoria buscan apoyos para continuar sus estudios La Comunidad
- Aumento en la participación familiar, padres, madres e hijos, colaborando en actividades o eventos sociales, por ejemplo, el día de los niños, aniversario de la fundación, posada navideña.
- Debido a la falta de cohesión social, en un principio no compartían sus cosas con los demás. Ahora, de una forma autónoma, se han organizado y a partir del diálogo y la reflexión de las acciones, se han hecho conscientes de que todos y todas son merecedores de lo que se ofrece.



Mujeres y mamás

- Han sido capaces de crear un espacio único para ellas, inicialmente en la actividad del fútbol. Algunas expresaban sobre el fútbol “no es que me encante, pero es tiempo para mí”.
- En los torneos, vemos a los esposos en las gradas apoyando a sus esposas, este número va incrementando conforme pasa el tiempo. Dado a este fenómeno, hay padres de familia que empiezan a involucrarse en la crianza de los hijos, permitiendo que las mujeres puedan asistir a su actividad.
- Paralelamente a la práctica del deporte, los talleres ofrecidos han permitido que las mujeres se conozcan, se identifiquen, se aprecien y cuiden. En algunos casos, se han empoderado al grado de levantar una denuncia sobre la violencia que han recibido de sus parejas, tomando la decisión de independizarse junto con sus hijos.
- Las mujeres que participan en el proyecto son mucho más conscientes y propositivas, plantean una manera de educar diferente a la que ellas recibieron, que en su mayoría era a base de violencia física y psicológica, gracias a las pláticas impartidas en los talleres, han creado una disciplina basada en la reflexión y las consecuencias lógicas. Algunas mamás se han visualizado como agentes de cambio y no como meras repetidoras de la educación tradicional.

- Entre ellas, se han organizado de forma autónoma para tener una actividad de zumba y han solicitado un taller de cocina saludable, demostrando un enfoque diferente en la calidad de vida que desean tener.



Al inicio de la pandemia del Covid-19 y en seguimiento a los lineamientos sanitarios del Estado de México fue necesario suspender los entrenamientos de fútbol de los niños, niñas y adolescentes de la comunidad de la Gavia, así como los talleres y demás actividades en la comunidad.

En 2021, se comenzaron los entrenamientos con **184 participantes**. En agosto, se llevó a cabo el torneo de verano con 134 participantes. En este año, se observó un aumento en la participación femenina con 4 mujeres por cada 10 participantes.

Jornadas de Salud en Fundación Balón por Valor

La **Cancha La Gavia** además de ser un espacio futbolístico de formación deportiva, también funge como un centro comunitario que brinda salud y bienestar. Anualmente se llevan a cabo

Jornadas de Salud en pro de la comunidad de La Gavia, y gracias a nuestros aliados estratégicos como Fundación MVS, Fundación Dish, Fundación CMR y Fundación de Cáncer de mama FUCAM. Gracias a estas organizaciones se realizan exámenes de la vista, estudios de nutrición, audiometrías, entrega de aparatos auditivos, entrega de anteojos y mastografías. Con ellos podemos atender a la comunidad de La Gavia con padecimientos relacionados con nutrición, audición, visión y cáncer de mama.

Fundación Balón por Valor ha permitido consolidar la cohesión social fomentando la integración y el empoderamiento de la comunidad a través del deporte y otras actividades de fortalecimiento de valores y herramientas para la vida, en beneficio de niñas, niños, jóvenes e incluso sus mamás y papas. Gracias a esta labor se ha logrado impactar positivamente en la vida de alrededor de 500 habitantes de la localidad cada año, quienes se suman a los torneos deportivos, además de los beneficiados con los talleres de formación de padres y jornadas de salud.



El proyecto de Fundación Balón por Valor ya recibió una Mención Especial en el reconocimiento de Mejores Prácticas RSE del Centro Mexicano de Filantropía.



PREMIOS Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL

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

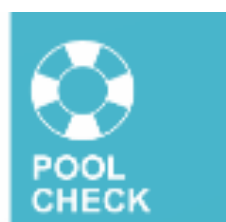
Certificación de Higiene Cristal International Standards Park Royal Hotels & Resorts

Desde el 2020, se realizó una alianza con Cristal International Standards, empresa inglesa líder mundial en higiene, seguridad, calidad y control de riesgos en Hotelería Internacional, con el objetivo de certificar la operación de Park Royal Hotels & Resorts posterior a la contingencia derivada de la pandemia de COVID-19.



CRISTAL resume las palabras en inglés Critical Risks Identification using Strategies, Technology, Analysis & Logistic. Es un certificado reconocido en todo el mundo que revisa nuestros protocolos de seguridad e higiene en diferentes áreas del hotel. Obtenerlo es garantía para nuestros huéspedes y colaboradores, y refleja el nivel de cuidado y compromiso que tenemos en nuestro trabajo diario. Los hoteles que recibieron las mejores puntuaciones en 2021 son:

- Grand Park Royal Cancún - POSICheck 94.80
- Grand Park Royal Cozumel - FoodCheck 83.14
- Park Royal Beach Mazatlán - AquaCheck 90.48
- Park Royal Beach Mazatlán - PoolCheck 85.42
- Park Royal Beach Huatulco - RoomCheck 95.45
- Park Royal Homestay Los Tules Puerto Vallarta - POSICheck 94.80



Distintivos de excelencia

TripAdvisor

En 2021, se logró obtener el Distintivo de Excelencia Tripadvisor en 8 de nuestros hoteles y resorts. Este certificado es el resultado de la calificación que nuestros huéspedes le dan a su estancia en la plataforma de reseñas de viaje más grande del mundo. Sabemos que este es el esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores y su enfoque por crear momentos únicos dejando a nuestros invitados con un gran sabor de boca.



Tripadvisor otorga el premio Traveller's Choice 2021 a los hoteles, restaurantes y atracciones que reciben constantemente excelentes opiniones de los viajeros en el último año y así se clasifican dentro del 10% de los establecimientos más populares.

Los hoteles premiados en 2021 son:

- Grand Park Royal Cancún, por 5to año consecutivo.
- Park Royal Beach Cancún, por 2do año consecutivo.
- Park Royal Beach Huatulco, por 2do año consecutivo.
- Park Royal Beach Ixtapa, por primera ocasión.
- Park Royal Miami Beach, por 3er año consecutivo.
- Park Royal City Buenos Aires, por 3er año consecutivo.
- Park Royal Homestay Club Cala Puerto Rico, por 3er año consecutivo.
- Park Royal Homestay Los Tules Puerto Vallarta, por 2do año consecutivo.



Reconocimientos Resort Condominiums International RCI

La empresa más grande a nivel mundial de intercambios vacacionales, **Resort Condominiums International RCI**, reconoció a **Park Royal Hotels & Resorts**, con el codiciado **Distintivo Gold Crown**.

Este reconocimiento se puede alcanzar con las calificaciones más altas que otorgan los socios de **RCI** que se hospedan en algún hotel de la cadena, evaluando el proceso de registro de entrada y salida, hospitalidad, mantenimiento, limpieza de habitaciones y estándares de calidad y servicio.



Los reconocimientos que recibió la cadena en 2021 son:

- **Grand Park Royal Cancún** – Gold Crown y Excellence in Service
- **Grand Park Royal Cozumel** – Gold Crown
- **Grand Park Royal Puerto Vallarta** – Gold Crown y Excellence in Service
- **Park Royal Beach Cancún** – Gold Crown
- **Park Royal Beach Acapulco** – Silver Crown
- **Park Royal Beach Huatulco** – Silver Crown
- **Park Royal Beach Ixtapa** – Gold Crown y Excellence in Service
- **Park Royal Beach Mazatlán** – Hospitality
- **Park Royal Homestay Club Cala Puerto Rico**– Hospitality
- **Park Royal Homestay Los Cabos** – Gold Crown y Excellence in Service
- **Park Royal Homestay Los Tules Puerto Vallarta** – Gold Crown
- **Park Royal City Buenos Aires** – Gold Crown y Excellence in Service



Para sobresalir en la industria se necesita una **visión sólida, flexibilidad y dedicación**. Esas características se demuestran claramente en el excepcional trabajo que **Royal Holiday** realiza para brindar excelentes experiencias vacacionales. En reconocimiento a estos logros, este año se le otorgó a nuestro Club Vacacional Royal Holiday el prestigiado reconocimiento President's Club de RCI® 2021. Esta distinción honra a un grupo selecto de desarrollos afiliados a RCI, líderes en nuestra industria, basado en la medición sobre sus estándares excepcionales de desempeño y calidad.

Certificación Rainforest Alliance

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** es fundamental evidenciar nuestro compromiso de sostenibilidad, éste entendido como el equilibrio constante entre los ámbitos empresarial, socio-cultural y ambiental. Es por ello que para lograr un equilibrio de desarrollo sostenible hemos certificado a nuestros hoteles con el sello Rainforest Alliance que promueve la acción colectiva para las personas y la naturaleza. Esta organización amplifica y refuerza los impactos para el bien del planeta y permite a los consumidores tomar decisiones responsables. El sello permite reconocer y elegir productos que contribuyan a un futuro mejor para las personas y el planeta y en hotelería, eso quiere decir que nuestros huéspedes y socios saben que tenemos prácticas respetuosas con la comunidad y con el medio ambiente.



Desde 2020, renovaron su Certificación Preferred by Nature de Turismo Sostenible - Rainforest Alliance Certified 2020 -2023 los siguientes hoteles:

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

Certificación The Code por los niños y las niñas

En Park Royal Hotels & Resorts estamos comprometidos con la promoción de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes, y hacemos un especial énfasis en su protección frente a la explotación sexual comercial en el turismo, extendiendo este compromiso a nuestros grupos de interés: huéspedes, afiliados, asociados, colaboradores y proveedores, y rechazando los vínculos comerciales o de cualquier tipo con este delito.



**We protect
children in
travel and
tourism**

Orgullosamente somos parte de The Code, el Código Internacional de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en la industria de Viajes y Turismo.

Parte de la certificación nos permitió invitar a nuestros colaboradores a tomar el taller “Prevención de la explotación sexual comercial de niños y adolescentes en viajes y turismo” para contar con mayor información sobre nuestras prácticas y políticas en este tema.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2021

Este año fue un año muy complicado para todo el país y especialmente para la industria turística. Requirió de grandes esfuerzos por parte de todas las áreas de la organización para dar continuidad a nuestro compromiso con la responsabilidad social aún con la pandemia de COVID-19 y sus afectaciones al turismo. El Distintivo ESR del Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI, reconoce el esfuerzo realizado en una gestión socialmente responsable y nos permite seguir trabajando por un México mejor a través de nuestro compromiso de sostenibilidad.



En 2021, Royal Holiday obtuvo por 6° año consecutivo y Park Royal Hotels & Resorts por 4o año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI. Nos sentimos orgullosos de recibir este distintivo al ser un reconocimiento que impulsa y promueve una cultura competitiva empresarial, con acciones responsables que fomentan la prosperidad de los negocios, el bienestar de nuestros colaboradores, socios y huéspedes, el respeto por el medio ambiente y el apoyo a las comunidades en las que trabajamos.

Certificación Safe Travels del World Travel & Tourism Council

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



Distintivo H

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



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

Distintivo S

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



500 mejores Empresas de México

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



Este año, el ranking tradicional de Expansión revela el impacto de la pandemia considerando los resultados del 2020, por primera ocasión las corporaciones públicas y privadas, caen en ventas y su crecimiento en promedio es a la baja. La industria turística fue la tercera más afectada en México y el mundo, después del entretenimiento y las aerolíneas.

Con este panorama para la industria turística, **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** se posicionan de nuevo entre las empresas mexicanas más importantes del país y continúa en el Top Ten del sector Hotelería y Turismo, ocupando el octavo lugar en la industria de hoteles con club vacacional. Ser parte de las 500 empresas más importantes de México, es algo de mucha

relevancia en contexto tan complejo y es una razón más para trabajar y esforzarnos para seguir creando sonrisas en nuestros socios y huéspedes.

Participación en el Consejo Directivo de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, AMDETUR.

Este año, se llevó a cabo la XXXIV Asamblea General de **La Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, AMDETUR**, para elegir a los nuevos miembros del **Consejo Directivo**, quienes tendrán la gran oportunidad y reto de volver a posicionar a la industria por todas las afectaciones que ha causado la pandemia.



AMDETUR agrupa y representa al 90% de los Desarrolladores e inversionistas del sector del Tiempo Compartido y la Propiedad Vacacional en México. Nos complace compartir que **Rosario Rodríguez Rojo, Directora General de Grupo Royal Holiday**, formará parte de este Consejo durante el periodo 2021 – 2022, junto a otros directivos que representan algunas de las empresas más importantes de turismo en el país.

Encuentro de Empresas Socialmente Responsables en Cancún, QR

Este 2021, se llevó a cabo un encuentro empresarial con asociados de la **Coparmex Cancún** y representantes de las **Empresas Socialmente Responsables**, denominado “**La nueva Visión de la Responsabilidad Social Empresarial en la Zona Norte de Quintana Roo**”, con la coordinación del Comité Promotor de la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) por Quintana Roo Norte. En este encuentro se puntualizó la importancia del fomento de las relaciones intersectoriales para lograr que los objetivos y metas de su administración alcancen los mejores niveles de bienestar para la sociedad Benitojuarencense.

Se destacaron los avances en materia de **Responsabilidad Social Empresarial** que se han logrado a lo largo de 21 años de impulso y fomento de manera ininterrumpida, habiendo logrado en 2021 alcanzar las **2,000 Empresas con el Distintivo ESR**. Se comentó que la **Coparmex Cancún** cuenta con 17 Empresas Socialmente Responsables asociadas y la importancia que esto representa para el desarrollo de la sustentabilidad del sector empresarial, se puntualizó además, el compromiso de trabajar con el objetivo de duplicar el número de ESR para el año 2022.

Este encuentro sustenta su verdadera importancia al estar enmarcado en el Objetivo 17 de la Agenda 2030, el cual postula concretamente que “un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión y metas compartidas, colocan a la gente y al planeta en el centro, y son necesarias a nivel global, regional, nacional y local”.



Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Para fortalecer todos estos esfuerzos ratificamos este 2021 nuestra adhesión al Pacto Mundial, la red de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial impulsada por Naciones Unidas.

Atendiendo este compromiso es que presentamos este Informe de Responsabilidad Social Empresarial, con nuestros esfuerzos en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente, anticorrupción y ética empresarial, correspondientes a 2021.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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

Derechos humanos

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

- Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio 2. No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

Estándares laborales

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

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

- Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

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

- Principio 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.
- Principio 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

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

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