



INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2021



C O N T E N I D O

ACERCA DE ESTE INFORME	4
Metodología	4
MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	5
NUESTRA EMPRESA	6
Misión	7
Visión	7
Valores	7
Nuestras Marcas	8
Programa de Conocimiento, Inducción y Práctica de los Valores Institucionales	9
Modelo de Responsabilidad Social	9
Nuestros Grupos de Interés	9
Materialidad	10
Nuestra Gestión en Responsabilidad Social	11
Distintivo Empresa Socialmente Responsable	11
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	11
Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"	11
Great Place to Work	11
Responsabilidad a Nivel Ejecutivo de Temas Económicos, Ambientales y Sociales	12
Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	12
Comité de Responsabilidad Social	13
1. CALIDAD DE VIDA	15
Atracción de Talento	15
Becarios	20
Evaluación de Desempeño	21
Capacitación y educación para nuestros compañeros	22
Salud y Seguridad	26
Permisos y reincorporación por Maternidad y Paternidad	27



2. ÉTICA EN LA EMPRESA	29
Gobierno Corporativo	29
Estructura de Gobernanza	29
Ética y Cumplimiento	30
Comunicación Abierta	30
Mecanismos de Denuncia	30
Sistema Ético de Denuncias (SED)	30
Anticorrupción	30
Respeto y Protección a los Derechos Humanos	31
Relación con Huéspedes	32
Multas y sanciones	34
3. VÍNCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	35
Generación de Empleos	35
Número de Empleos por Contrato Laboral	36
Porcentaje Total de Compañeros Sindicalizados y No Sindicalizados	37
Relación con Proveedores	39
Fundación Arriva Hospitality Group	41
Salud	41
Apoyo a Fundaciones	41
Educación	44
4. RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	44
Consumo Energético	48
Consumo de Papel	50
Consumo de Agua	51
Cambio Climático	52

Acerca del informe.

Este documento corresponde al periodo enero-diciembre 2020; está dirigido principalmente a nuestros socios, huéspedes, compañeras y compañeros y proveedores.

Metodología.

Este informe se ha realizado en cumplimiento a los principios del Pacto de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos, y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, en adelante) de Naciones Unidas que atendemos. El presente informe no fue sometido a una verificación externa.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

En Arriva Hospitality Group creemos firmemente que el futuro de nuestra empresa está directamente relacionado con el bienestar y la prosperidad de nuestra gente, por lo que constantemente estamos revisando y evaluando nuestros programas y beneficios que otorgamos, a fin de cumplir en medida de lo posible, con las expectativas que nuestros compañeros tienen, de lograr un excelente lugar para trabajar, en el que todos nos sintamos importantes, seguros y tomados en cuenta.

Sabemos que no sólo se trata de contar con extraordinarias instalaciones, sino de crear experiencias memorables a nuestros huéspedes mediante nuestro servicio; pues sin duda, son la puerta para lograr relaciones a largo plazo, por ello, velar por su satisfacción y superar expectativas es un honor y un deber que cumplimos con gusto y con orgullo, siempre agradecidos de la confianza que depositan en nosotros.

Mediante este cuarto Informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP) describimos parte de nuestras acciones durante 202, refrendamos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la anticorrupción-

Con el compromiso de continuar madurando y estandarizando nuestro Sistema de Gestión en Responsabilidad Social en todos nuestros hoteles; quiero terminar subrayando que me siento orgulloso del trabajo de todos y cada uno de los compañeros que hacemos posible Arriva Hospitality Group gracias a cada uno de ustedes por su dedicación, esfuerzo y compromiso.

Gracias por ayudarme a construir una empresa con una cultura más humana, más madura en sus procesos y siempre dispuesta a hacer felices a nuestros huéspedes.

Les saludo con cariño.
Salvador Ornelas

NUESTRA EMPRESA

Arriva Hospitality Group

Somos un grupo empresarial dedicado a la operación hotelera con más de 50 años generando experiencias memorables.



Misión

Generar experiencias memorables en servicios de hospitalidad.

Visión

Convertirnos en una de las cinco empresas líderes del país para la operación de hoteles; llegando a 10 mil cuartos bajo nuestra gestión a través de equipos de alto desempeño; comprometidos con nuestra filosofía y responsabilidad social.

Valores

·Calidad

La calidad forma parte de nuestra vida, por lo que siempre estamos dispuestos a dar lo mejor de nosotros para alcanzarla.

·Trabajo en Equipo

La unión hace la fuerza, por eso siempre buscamos trabajar en equipo.

·Creatividad

Sabemos que soñar y proponer nuevas ideas nos hará crecer a todos.

·Responsabilidad Social

Somos una empresa convencida de que nuestros logros debemos compartirlos con nuestra comunidad.

·Sencillez y Humildad

Creemos que el espíritu de cada uno de nosotros se hace más grande y fuerte, gracias a la sencillez y humildad de quien trabaja a nuestro lado.

·Honestidad y Lealtad

Sabemos que siendo honestos y leales transmitimos confianza.

·Atención al Cliente

Nuestro mejor logro es cuando excedemos las expectativas de nuestros clientes. Ese es el servicio de excelencia que nos distingue como equipo de trabajo.

·Energía, Esfuerzo y Entrega

El futuro y la grandeza de nuestra empresa depende de nuestra energía, esfuerzo y entrega.



NUESTRAS MARCAS



MARCAS PROPIAS



FRANQUICIAS



Programa de Conocimiento, Inducción y Práctica de los Valores Institucionales

Como empresa es muy importante que todos nuestros compañeros conozcan nuestra filosofía y Octava, documento que define cada uno de nuestros valores como organización; es por eso que a todo compañero que ingresa a laborar con nosotros, se le proporciona un curso de inducción en el que la cultura organizacional es el eje y a partir del cual se desprenden el resto de actividades de capacitación.

Como empresa contamos con canales de comunicación específicos que nos ayudan a mantener informados a nuestros compañeros sobre las novedades y cambios en la empresa.

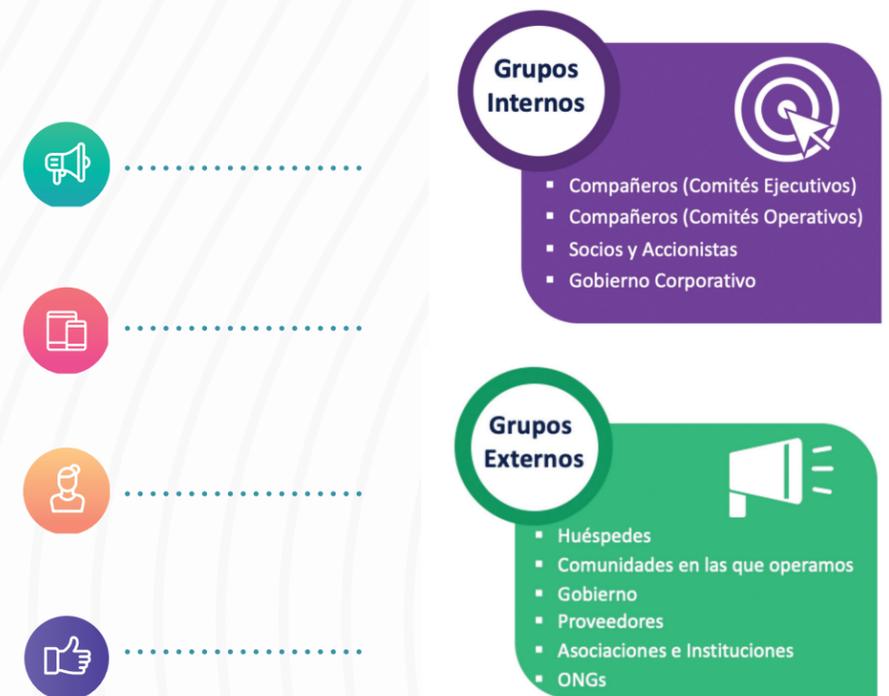
Modelo de Responsabilidad Social

Conformado por el Comité de Responsabilidad Social, es el responsable de la implementación de prácticas de negocio responsables que contribuyan a la creación de valor para todos los grupos de interés y la sociedad en general.

El trabajo en su gestión, planes de acción y metas están alineados a los objetivos del negocio y son revisados anualmente con la Alta Dirección.

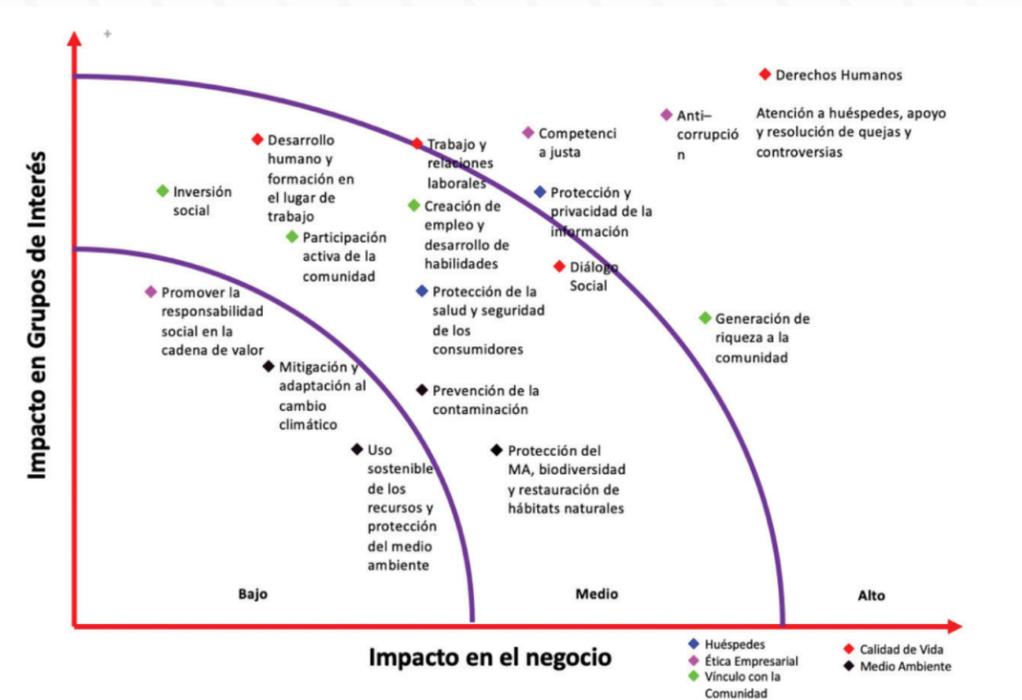
Nuestros Grupos de Interés

Los grupos de interés que identificamos con los que mantenemos una relación directa son:



Materialidad

A continuación se presentan los temas que identificamos como relevantes para cada uno de nuestros grupos de interés, englobados en áreas generales para tenerlos presentes y desarrollar las acciones necesarias para que sean atendidos según el caso.



Nuestra Gestión en Responsabilidad Social

Actualmente contamos con varias herramientas de gestión que nos dan directriz y aportan una visión de nuestra situación sobre los temas que a cada una le competen. Algunas de estas herramientas son:

Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Reconocida por sexto año consecutivo, el distintivo empresa socialmente responsable es un reconocimiento promovido por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) por el que las organizaciones empresariales son galardonadas anualmente por mantener vigente la cultura de la responsabilidad social a través de buenas prácticas en materia de Calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vínculo con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Adheridos en 2018, el Pacto Mundial es una iniciativa internacional de las Naciones Unidas que busca implementar 10 principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible dentro de la estrategia y operaciones de negocio en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"

Impulsado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) para reconocer a los centros de trabajo que aplican una política de buenas prácticas laborales en igualdad de oportunidades, inclusión, desarrollo y no discriminación de personas en situación de vulnerabilidad, como: gestión de responsabilidad social y respeto a los derechos humanos.

El distintivo empresa incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" ha sido otorgado a nuestros hoteles: Crown Paradise Club Puerto Vallarta, Crown Paradise Club Cancún y Vista "Playa de Oro" Manzanillo.

Great Place to Work

Convencidos de que las organizaciones tenemos una gran oportunidad de cambiar al mundo hemos sido distinguidos como un Buen Lugar para Trabajar, ubicando la posición no. 5 del Ranking Regional Occidente 2020.

Con la evaluación de criterios como la credibilidad de sus líderes, el respeto entre sus colaboradores, el ambiente de trabajo y las oportunidades de crecimiento, en ARRIVA HOSPITALITY GROUP nos esforzamos cada día por superar las expectativas de nuestras compañeras, compañeros, huéspedes y socios.

Responsabilidad a Nivel Ejecutivo de Temas Económicos, Ambientales y Sociales

En la empresa se ha designado al área de Recursos Humanos para salvaguardar el cumplimiento y seguimiento a la estrategia anual de Responsabilidad Social y Ambiental de la empresa; sin embargo, es a través del Comité General y Subcomités en cada de uno de los hoteles, que se lleva a cabo el plan de trabajo y cuyas acciones son definidas y autorizadas por el Presidente y Director General de la empresa.

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como organización apoyamos el avance y cumplimiento a la Agenda 2030; situación que ponemos de manifiesto a través de nuestro sistema de gestión en responsabilidad social, mediante el cumplimiento a los siguientes objetivos:



Comité de Responsabilidad Social

Este Comité en coordinación con los equipos de trabajo responsables se encarga de generar e implementar ideas y programas, proponer acciones en beneficio para el personal, la comunidad, la sociedad y el medio ambiente.

Adicional a ello, cada hotel cuenta con un Subcomité responsable de coordinar y dar continuidad a las actividades planeadas.

Crown Paradise Puerto Vallarta

	Total
Número de sesiones durante el año	12
Número de integrantes	9

Vista Express Morelia

	Total
Número de sesiones durante el año	2
Número de integrantes	19

Vista Playa de Oro

	Total
Número de sesiones durante el año	4
Número de integrantes	16

Dentro de los temas tratados en el año, se encuentran:

Eventos de integración y familiares, programación de actividades, temas sindicales, clima Laboral, indicadores de cumplimiento de responsabilidad social, entre muchos otros.

Auditorías Internas

De manera anual, se cuenta con un programa de auditorías internas a fin de fortalecer nuestros procesos y sistema de gestión.

Según las necesidades de cada hotel, las auditorías se registraron de la siguiente manera:

Crown Paradise Puerto Vallarta

Núm. de Auditorías: 2

Fechas de aplicación: mayo / octubre

Vista Express Morelia

Núm. de Auditorías: 2

Fechas de aplicación: junio / septiembre



1. CALIDAD DE VIDA

Atracción de Talento

En Arriva Hospitality Group contamos con fuentes variadas de postulación a través de diferentes canales. En los anuncios cuidamos aspectos como la diversidad e inclusión, omitiendo el género o la edad de las vacantes.

Al cierre del periodo contamos con:

Crown Paradise Puerto Vallarta

2021		
% Hombres	% Mujeres	Total
59%	41%	100%

The Westin Cozumel

2021		
% Hombres	% Mujeres	Total
66.84%	33.16%	100%

Vista Playa de Oro

2021		
% Hombres	% Mujeres	Total
127	105	232

Respecto al número de compañeros nos enorgullece mostrar que somos respetuosos con todas las generaciones, si bien es un gran reto, en Arriva Hospitality Group sabemos reconocer que en la diversidad se encuentra gran parte del éxito de nuestro negocio.

Crown Paradise Puerto Vallarta

Edades							
18-34	PORCENTAJE	35-44	PORCENTAJE	45-60	PORCENTAJE	MAYORES DE 60	PORCENTAJE
277	48%	137	23%	153	26%	10	2%

Vista Express Morelia

Edades							
18-34	PORCENTAJE	35-44	PORCENTAJE	45-60	PORCENTAJE	MAYORES DE 60	PORCENTAJE
9	45%	2	10%	7	35%	2	10%

The Westin Cozumel

Edades							
18-34	PORCENTAJE	35-44	PORCENTAJE	45-60	PORCENTAJE	MAYORES DE 60	PORCENTAJE
117	62.23%	43	22.87%	27	14.36%	1	0.54%

Vista Playa de Oro

Edades							
18-34	PORCENTAJE	35-44	PORCENTAJE	45-60	PORCENTAJE	MAYORES DE 60	PORCENTAJE
111	47.92	47	20.04	67	29.09	7	2.93

Con relación al número de personas ocupando puestos ejecutivos o gerenciales encontramos:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021		2020
Mujeres	5	Mujeres	3
Hombres	6	Hombres	8

Vista Express Morelia

	2021		2020
Mujeres	1	Mujeres	0
Hombres	1	Hombres	1

The Westin Cozumel

	2021		2020
Mujeres	5	Mujeres	2
Hombres	9	Hombres	12

Vista Playa de Oro

	2021		2020
Mujeres	2	Mujeres	2
Hombres	5	Hombres	5

Porcentaje de altos ejecutivos contratados en la comunidad local:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	Mujeres	Hombres
No. Directores	100%	0%
No. Gerentes	45%	55%
No. Supervisores	54%	46%
No. Coordinadores	50%	50%

Crown Paradise Cancún

	Mujeres	Hombres
No. Directores	0	0
No. Gerentes	2	6
No. Supervisores	10	15
No. Coordinadores	2	0

The Westin Cozumel

	Mujeres	Hombres
No. Directores	0	0
No. Gerentes	3	3
No. Supervisores	5	6
No. Coordinadores	0	0

Vista Playa de Oro

	Mujeres	Hombres
No. Directores	0	0
No. Gerentes	2	5
No. Supervisores	9	13
No. Coordinadores	2	0

Becarios

En el periodo de reporte se contó con el apoyo y participación de becarios y practicantes quienes con su talento enriquecieron nuestros hoteles.

Crown Paradise Puerto Vallarta

	Total
Número de becarios o practicantes durante el año	30
Número de becarios o practicantes promovidos en el año (contratados)	2
Número de convenios con universidades y/ asociaciones	13

Crown Paradise Cancún

	Total
Número de becarios o practicantes durante el año	30
Número de convenios con universidades y/ asociaciones	3

The Westin Cozumel

	Total
Número de becarios o practicantes durante el año	35
Número de convenios con universidades y/ asociaciones	5

Vista Playa de Oro

	Total
Número de becarios o practicantes durante el año	3
Número de becarios o practicantes promovidos en el año (contratados)	1
Número de convenios con universidades y/ asociaciones	4

Evaluación de Desempeño

Se realiza con base al Sistema de Gestión de Talento en el cual se definen los objetivos, métricas y acciones clave para cada Dirección, relacionadas con: incrementar la rentabilidad, crecer sosteniblemente, mejorar la liquidez, mejorar la atención a nuestros huéspedes, mejorar la experiencia, y desarrollar una cultura de alto desempeño.

Crown Paradise Puerto Vallarta

	Total
Porcentaje total de empleados que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional	100%

	Total
Hombres	266
Mujeres	257

	Total
Porcentaje del personal administrativo que ha recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional	100%

	Total
Hombres	40
Mujeres	38

Capacitación y educación para nuestros compañeros

En el periodo de reporte se contó con el apoyo y participación de becarios y practicantes quienes con su talento enriquecieron nuestros hoteles.

Uno de nuestros grandes objetivos es contar con profesionales preparados para enfrentar las situaciones cotidianas y eventualidades que se pudieran presentar, por eso, consideramos la capacitación un elemento crítico.

Contamos con diversos cursos que se proporcionan a todo nuestro personal a lo largo del año; a continuación se enlista algunos de los temas que se proporcionaron:

- Introducción importancia de la norma 035 ante el Covid 19
- Brigada de búsqueda y rescate
- Brigada de combate de incendios
- Brigada de evacuación
- Brigada de primeros auxilios
- Capacitación general proceso checkin
- Cultura organizacional (nuestra octava)
- Curso de electricidad
- Difusión de procesos seguridad
- Emergencia química
- Distintivo h
- Reformas fiscales 2022 y premisas a considerar
- Secuencias de servicio ama de llaves
- Turismo: retorno seguro

Número de cursos totales

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021
Número de cursos totales	26

	2021
Horas totales de formación	18158.5

Vista Express Morelia

	2021
Número de cursos totales	5

The Westin Cozumel

	2021
Número de cursos totales	245

	2021
Horas totales de formación por sede o centro de trabajo	9800

Vista Playa de Oro

	2021
Número de cursos totales	42

	2021
Horas totales de formación por sede o centro de trabajo	1711



Salud y Seguridad

En Arriva Hospitality Group promovemos el bienestar y fomentamos la cultura de la prevención. Muestra de ello, son las siguientes acciones que llevamos a cabo:

- Contamos con una política para atender los temas relacionados a la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Campañas de sensibilización para evitar riesgos en nuestro trabajo y adoptar un estilo de vida saludable.
- Home Office para personal de Corporativo, con el fin de brindar un mayor balance entre el trabajo y la vida familiar.
- Contamos con una Comisión de Seguridad e Higiene en cada uno de nuestros hoteles y una brigada de Protección Civil.
- Semana de la Salud en la que se abordan temas de interés y se les otorgan beneficios a nuestros compañeros y sus familiares.
- Cursos sobre uso y conservación de las áreas
- Prevención de incendios
- Primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate
- Prevención de accidentes en trabajos en altura
- Manejo de químicos
- Modulo de seguridad en la inducción

Durante el periodo se reportaron los siguientes días perdidos a causa de enfermedades y/o accidentes menores:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Número de días perdidos	431	238

	Porcentaje
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	4.20%

	2021
Índice de días perdidos por enfermedad	1492

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Número de días perdidos	275	145

	2021
Índice de días perdidos por enfermedad	548

Permisos y reincorporación por Maternidad y Paternidad

Número de padres y madres que recibieron permiso de maternidad o paternidad durante el periodo:

Crown Paradise Puerto Vallarta

2021	
Número de padres y madres que recibieron permiso de maternidad o paternidad durante el periodo	5
Numero de madres y padres que se reincorporaron después del periodo de paternidad o maternidad	5

Crown Paradise Cancún

2021	
Número de padres y madres que recibieron permiso de maternidad o paternidad durante el periodo	5
Numero de madres y padres que se reincorporaron después del periodo de paternidad o maternidad	5

The Westin Cozumel

2021	
Número de padres y madres que recibieron permiso de maternidad o paternidad durante el periodo	6
Numero de madres y padres que se reincorporaron después del periodo de paternidad o maternidad	6



2. ÉTICA EN LA EMPRESA

Gobierno Corporativo

Nuestro modelo está fundamentado en la misión, visión, principios y nuestras políticas internas. Todo ello constituye en su conjunto una guía para que todos los aspectos relacionados con el negocio se desarrollen adecuadamente, conforme a normativas y estándares nacionales e internacionales en materia de Gobierno Corporativo.

Estructura de Gobernanza

El Gobierno Corporativo de Arriva Hospitality Group está integrado por compañeros de la empresa, que de acuerdo a su experiencia, trabajan en pro de la mejora continua de la organización.

Para el periodo objeto de reporte se constituyo por:

Crown Paradise Puerto Vallarta

Gerente general, gerente de recursos humanos, gerente de alimentos y bebidas, gerente de ventas, gerente de animación, gerente de división cuartos, gerente de mantenimiento y contralor.

Sesiona: lunes y viernes

	2021	2020
No. de mujeres que lo integran	4	2

Ética y Cumplimiento

La Alta Dirección y todos y cada uno de quienes integramos Arriva Hospitality Group asumimos la responsabilidad y el compromiso de establecer una sólida cultura de cumplimiento.

Como organización, nos apegamos a nuestra misión, Octava, Código de Ética y Conducta y al cumplimiento en todo momento de la legislación y regulaciones vigentes.

Comunicación Abierta

Para Arriva Hospitality Group, es primordial conocer las opiniones de nuestros diversos grupos de interés, así como su grado de satisfacción y motivación; por ello hemos definido diferentes estrategias y canales de comunicación que van desde el establecimiento de buzones de quejas y sugerencias, hasta encuestas de salida a huéspedes y excompañeros, a fin de recibir retroalimentación sobre nuestros procesos y servicios siempre con intención de escuchar y fomentar la mejora continua.

Mecanismos de Denuncia

Para asegurar que nuestras operaciones se realicen con estricto apego a nuestro Código de Ética y Conducta —políticas y procedimientos—, contamos con un sistema donde los compañeros pueden hacer llegar sus comentarios o faltas cometidas, garantizando el conocimiento inmediato por parte de la Dirección el absoluto respeto a los derechos humanos y laborales, así como la total confidencialidad de la información.

Durante el periodo objeto de reporte no se registró ninguna denuncia por parte de las compañeras, compañeros proveedores y/o cualquier otro grupo de interés.

Sistema Ético de Denuncias (SED)

Sistema Ético de Denuncias (SED)

- Número de teléfono Guadalajara: 3942-4077, interior de la República Mexicana 01-800-99-00-925
- Correo electrónico: sedcomunica@ahgcomplaints.com
- Sitio web externo: <https://es.surveymonkey.com/r/sedcomunicaahg>
- Disponibles los 365 días las 24 horas, los 7 días de la semana.

Las llamadas o correos se reciben de manera totalmente confidencial y se canalizan a las áreas correspondientes, de acuerdo con la gravedad del asunto, se investigan los casos y la alta dirección dictamina la decisión final.

Anticorrupción

En Arriva Hospitality Group rechazamos la corrupción y cualquier práctica ilegal en todos los niveles y grupos de interés con los que nos relacionamos; principio que manifestamos a través del Código de Ética y Conducta de la organización el cual define qué se entiende por anticorrupción y soborno y para el cual se han establecido talleres, capacitaciones y comunicación específica.

Durante el periodo estuvimos reforzando la capacitación en estos temas, a continuación se muestran los resultados de estas acciones:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	
	Número	Porcentaje
Número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción	9	100%
Número total y el porcentaje de compañeros que haya recibido formación sobre anticorrupción	577	100%

Respeto y Protección a los Derechos Humanos

En Arriva Hospitality Group nos comprometemos a impulsar la responsabilidad y el respeto a los Derechos Humanos evitando infringir los derechos de terceros y abordando los impactos potenciales adversos que puedan derivar de nuestra actividad.

Asumimos con estricto apego los estándares laborales nacionales e internacionales. Respaldamos la eliminación del trabajo infantil, tanto al interior de la empresa, como entre nuestros proveedores o subcontratistas, así como toda forma de trabajo forzado u obligatorio que pueda atentar contra la dignidad humana.

Nos regimos por leyes, reglamentos y normativas vigentes que regulan la relación con nuestros compañeros, proveedores, huéspedes y socios. Por ello, en atención al marco legal y estándares laborales, confirmamos que el 100% de nuestro personal se encuentra debidamente cubierto por un contrato de trabajo donde se incluye, entre otros, el pago por los servicios prestados, los beneficios que se otorgan y las jornadas de trabajo según el caso.

Dentro de las prestaciones estipuladas para nuestras compañeras y compañeros se encuentran las marcadas por la regulación vigente, así como la entrega de vales de despensa, fondo de ahorro, servicio médico dentro de los hoteles, transportación, comedor, uniformes y seguro de vida; así como descuentos especiales que se hacen extensivos a los familiares en nuestras diversas instalaciones.

Relación con Huéspedes

Como parte medular de nuestra organización se encuentra la atención y satisfacción a nuestros huéspedes; con la intención de brindar un servicio acorde a sus necesidades y crear experiencias memorables; como parte de nuestros procesos, realizamos encuestas de satisfacción al finalizar la estancia

En 2021 el porcentaje de los huéspedes encuestados y satisfechos se constituyó de la siguiente manera:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	Muestra Realizada	% Respuestas
Evaluación de satisfacción al cliente	24582	16.6%

	Porcentaje
Índice global de satisfacción del cliente	82.3%

Vista Express Morelia

	Muestra Realizada	% Respuestas
Evaluación de satisfacción al cliente	167	100%

	Porcentaje
Índice global de satisfacción del cliente	85.20%

Crown Paradise Cancún

	Muestra Realizada	% Respuestas
Evaluación de satisfacción al cliente	2700	16.6

	Porcentaje
Índice global de satisfacción del cliente	98%

Vista Playa de Oro

	Muestra Realizada	% Respuestas
Evaluación de satisfacción al cliente	1298	76.9

	Porcentaje
Índice global de satisfacción del cliente	76.5

Para el periodo 2021, los conceptos mejor evaluados por parte de nuestros huéspedes fueron:

- Snacks
- Bares
- Bell boys
- Recepción
- Alimentos y bebidas

Por otra parte, el número de reclamaciones y quejas recibidas en el ejercicio fue de:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	Total
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el ejercicio	1414

Vista Express Morelia

	Total
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el ejercicio	15

Multas y sanciones

Comprometidos con la transparencia y las buenas prácticas de negocio, manifestamos que durante 2021 no se presentaron multas o sanciones derivadas del incumplimiento a las leyes, así como a las regulaciones legales respecto a la salud y seguridad de productos y servicios y/o por incumplimiento a la normativa ambiental vigente.



3. VÍNCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

Generación de Empleos

Parte importante de nuestra contribución a la sociedad es la generación de empleo, ya que de esta manera podemos coadyuvar a mejorar la calidad de vida de las personas y sus familias en las comunidades en las que operamos.

A continuación presentamos el número de empleos generados durante el periodo objeto de reporte por cada uno de nuestros hoteles:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Número de empleos	523	490

Vista Express Morelia

	2021	2020
Número de empleos	20	20

Crown Paradise Cancún

	2021
Número de empleos	293

Número de Empleos por Contrato Laboral

Crown Paradise Puerto Vallarta

Permanente		Temporal	
	Número		Número
Mujeres	104	Mujeres	131
Hombres	134	Hombres	208

Vista Express Morelia

Permanente		Temporal	
	Número		Número
Mujeres	12	Mujeres	1
Hombres	8	Hombres	0

Vista Playa de Oro

Permanente		Temporal	
	Número		Número
Mujeres	31	Mujeres	75
Hombres	41	Hombres	85

Porcentaje Total de Compañeros Sindicalizados y No Sindicalizados

Como compañía, apoyamos la libertad de asociación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva. Situación que transparentamos año con año tras la firma de contratos colectivos de trabajo en donde se revisan las jornadas y beneficios de nuestro personal sindicalizado.

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Sindicalizados	85%	85%
No sindicalizados	15%	15%

Vista Express Morelia

	2021	2020
Sindicalizados	13	13
No sindicalizados	6	6

The Westin Cozumel

	2021
Sindicalizados	98
No sindicalizados	90

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Sindicalizados	39.65	41.22
No sindicalizados	60.34	58.77

Relación con Proveedores

Con la intención de apoyar al crecimiento y desarrollo de nuestro país, el 100% de nuestra proveeduría es cubierta por empresas nacionales, por la naturaleza de nuestra organización, los servicios contratados más recurrentes son en el giro de alimentos y bebidas.

El número total de proveedores por sede es de:

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021
No. Total de Proveedores	253

Vista Express Morelia

	2021
No. Total de Proveedores	40

Crown Paradise Cancún

	2021
No. Total de Proveedores	300

The Westin Cozumel

	2021
No. Total de Proveedores	32

Vista Playa de Oro

	2021
No. Total de Proveedores	245

Para el periodo objeto de reporte, no se rescindió ningún contrato motivo de incumplimiento o violación al Código de Ética y Conducta de la empresa.

Fundación Arriva Hospitality Group

Salud

A través del programa de nuestra Fundación, Tocando Corazones tiene como fin brindar una experiencia memorable que apoye en la mejora emocional a niñas y niños de escasos recursos con cáncer, lupus o insuficiencia renal.

Mediante los esfuerzos conjuntos con el Dr. Sergio Gallegos, oncólogo del Hospital Civil de Guadalajara para cumplir el sueño de conocer la playa y vivir unas vacaciones memorables en familia a niñas y niños con cáncer.

Con apoyo de nuestras compañeras y compañeros de Corporativo y Crown Paradise Puerto Vallarta llevamos a cabo este gran programa.

Apoyo a Fundaciones

Organismo de Nutrición Infantil, A.C. (ONI)

Para que las niñas, niños y jóvenes puedan aprender mejor, es necesario garantizar un buen desarrollo cerebral en sus primeros años de vida. Por ello, mediante el trabajo de nuestra Fundación, apoyamos la labor que realiza el ONI para prevenir y sacar de la mal nutrición diariamente a 7,000 menores en Guadalajara, en la comunidad Wirárika en la Sierra Norte de Jalisco, en poblados Coras en Nayarit y en comunidades Nahuas en la sierra de Guerrero. De esta manera, aseguramos que con una niñez bien nutrida y educada fomentamos el desarrollo.

Nariz Roja, A.C.

El cáncer infantil en su mayoría, es altamente curable cuando se detecta a tiempo y se recibe el tratamiento adecuado. Gracias a la invitación del colegio Newland, pudimos apoyar con recursos en la compra de medicamentos para niños que padecen cáncer y que son apoyados por Nariz Roja, A.C.

Operation Smile, A.C.

Mediante el trabajo de nuestra Fundación, nos hemos sumado a Operation Smile A.C para devolver la sonrisa a las niñas y niños que nacieron con labio y paladar hendido.

Para el periodo 2020 logramos contribuir con las cirugías para seis niños durante las jornadas quirúrgicas reconstructivas que se realizan anualmente.

Boun Natale, Arquidiócesis de Guadalajara y la Comunidad Hebrea de Guadalajara

Formamos parte de las campañas “1,500 cenas navideñas” y “10,000 Navidades en Una” mediante las cuales se entregaron cenas y despensas a familias de escasos recursos de la zona metropolitana de Guadalajara.

Desayunador Salesiano Padre Chava, A.C., Central Camionera y Casa de los Pobres, A.C.

Con gran entusiasmo compañeras, compañeros y familiares del hotel IBIS Tijuana reunieron los víveres necesarios y prepararon más de 550 comidas para personas en situación de calle y migrantes durante el confinamiento que son atendidas por estas asociaciones.

Fundación AYO, A.C

Se ha implementado un programa de gran éxito en el hotel Playa de Oro en Manzanillo, Colima, quien en colaboración con Fundación AYO convocan a colectas de PET, grapas y latas para el intercambio de sillas de ruedas y bastones que se entregan a la población local. Gracias a la contribución y apoyo de nuestras compañeras y compañeros del hotel, logramos entregar 10 sillas de ruedas y un bastón.

Tapitas con Causa

Como parte de las actividades de separación de residuos y reciclaje que buscan el bien común, se han instalado campañas permanentes de acopio de tapitas de plástico en nuestras diversas instalaciones, las cuales se entregan a asociaciones que ayudan a niñas y niños que padecen cáncer en nuestro país. En Quintana Roo, trabajamos con Banco de Tapitas, A.C., con la API Manzanillo, y en Puerto Vallarta con Ángeles de Libertad, A.C.



EDUCACIÓN

Mexicanos Primero Jalisco, A.C.

Brindar educación de calidad y trabajar por el derecho a aprender de los niños y jóvenes principalmente de escuelas públicas de educación básica es la razón que nos une con Mexicanos Primero. Se busca lograr una mejor educación a través de un modelo que incluye investigación, participación de los padres de familia como agentes educativos y capacitación para profesionalizar a maestros y directores.

Centro de Integración Tapalpa, A.C.

En las comunidades rurales del pueblo mágico de Tapalpa, Jalisco, la mayoría de los niños termina la primaria sin saber leer o escribir correctamente, llevando a un alto porcentaje de ellos a desertar en la secundaria. Hemos encontrado en CITAC un aliado integral para transformar la vida de niños, jóvenes y adultos con educación mediante un modelo de desarrollo de habilidades del pensamiento. Aquí, se fortalece su seguridad personal, se brinda acceso a la tecnología, se desarrollan sus competencias, pero sobre todo, se enfoca en que se sientan capaces de lograr una vida mejor.

Fundación con los niños y familias del campo, I.A.P.

Cres Estipac es un referente en educación superior para jóvenes campesinos e indígenas. Aquí se les prepara técnica y profesionalmente con bachillerato y cuatro carreras universitarias a jóvenes de 16 etnias de 18 estados de la Republica. La mayoría de los alumnos vive en el CRES, lo que permite brindarles un modelo integral de atención y competencias que los forma como agentes de cambio en sus comunidades. Se enaltece su identidad y autopercepción a través de una educación humana y social.

4. RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

En Arriva Hospitality Group, trabajamos constantemente en acciones de sensibilización y proyectos enfocados al ahorro energético, el cuidado del agua; así como en proyectos relacionados a la gestión adecuada de los residuos generados, buscando eliminar, reducir y/o reciclar los mismos.

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, realizamos las siguientes acciones:

- Firma Verde en nuestros correos electrónicos para generar consciencia y evitar impresiones innecesarias.
- Control de impresiones en las impresoras del corporativo.
- Estaciones de separación de basura y residuos.
- Letreros en los baños que promueven el ahorro de agua y luz.
- Retos ambientales para sensibilizar y promover la participación del personal en el trabajo y en su casa.
- Realizamos de manera periódica la revisión y medición de nuestros consumos.



CONSUMO ENERGÉTICO

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Consumo de electricidad	8444846 KWhrs	6733058 KWhrs
Consumo de gasolina (combustible fósil)	1765 lts	1200 lts
Consumo de Diésel	2650 lts	1900 lts
Consumo de gas	673530 Lts	556017 Lts

Vista Express Morelia

	2021	2020
Consumo de electricidad	65216	59972
Consumo de gas	1164	932

Crown Paradise Cancún

	2021
Consumo de electricidad	8602560 Kw/h
Consumo de gasolina (combustible fósil)	15,500 Lt
Consumo de Diésel	30000 Lt
Consumo de gas	377520 Lt

The Westin Cozumel

	2021	2020
Consumo de electricidad	2,292,158 kw/hr	1,513,031 kw/hr
Consumo de gasolina (combustible fósil)	60 lts	30 lts
Consumo de Diésel	520 lts	340 lts
Consumo de gas	145,973 lts	99,418 lts

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Consumo de electricidad	1433401 Kw/h	1082728 Kw/h
Consumo de gasolina (combustible fósil)	10,733 Lt	8,604 Lt
Consumo de gas	200935 Lt	151848 Lt

Desplazamiento del Personal

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Nº de vehículos de gasolina de la empresa	2	2
Distancia recorrida por los vehículos de la empresa de gasolina	30,000km	15,000km

CONSUMO ENERGÉTICO

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Consumo de electricidad	8444846 KWhrs	6733058 KWhrs
Consumo de gasolina (combustible fósil)	1765 lts	1200 lts
Consumo de Diésel	2650 lts	1900 lts
Consumo de gas	673530 Lts	556017 Lts

Vista Express Morelia

	2021	2020
Consumo de electricidad	65216	59972
Consumo de gas	1164	932

Crown Paradise Cancún

	2021
Consumo de electricidad	8602560 Kw/h
Consumo de gasolina (combustible fósil)	15,500 Lt
Consumo de Diésel	30000 Lt
Consumo de gas	377520 Lt

The Westin Cozumel

	2021	2020
Consumo de electricidad	2,292,158 kw/hr	1,513,031 kw/hr
Consumo de gasolina (combustible fósil)	60 lts	30 lts
Consumo de Diésel	520 lts	340 lts
Consumo de gas	145,973 lts	99,418 lts

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Consumo de electricidad	1433401 Kw/h	1082728 Kw/h
Consumo de gasolina (combustible fósil)	10,733 Lt	8,604 Lt
Consumo de gas	200935 Lt	151848 Lt

Desplazamiento del Personal

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Nº de vehículos de gasolina de la empresa	2	2
Distancia recorrida por los vehículos de la empresa de gasolina	30,000km	15,000km

Vista Express Morelia

	2021	2020
Nº de vehículos de gasolina de la empresa	1	1
Distancia recorrida por los vehículos de la empresa de gasolina	60KM	60KM

Crown Paradise Cancún

	2021
Nº de vehículos de gasolina de la empresa	2
Distancia recorrida por los vehículos de Diésel de la empresa	5000 Km

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Nº de vehículos de gasolina de la empresa	4	4
Distancia recorrida por los vehículos de la empresa de gasolina	1,534 KM	1,229 KM

CONSUMO DE PAPEL

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Cantidad de papel consumido durante el año	7256 kg	2482kg
Número de impresiones realizadas durante el año	740232	246744

Vista Express Morelia

	2021	2020
Cantidad de papel consumido durante el año	120	110
Número de impresiones realizadas durante el año	60000	55000

The Westin Cozumel

	2021
Cantidad de papel consumido durante el año	5600 kgs

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Cantidad de papel consumido durante el año	297,000	256,500
Número de impresiones realizadas durante el año	665,261	-

CONSUMO DE AGUA

Crown Paradise Puerto Vallarta

	2021	2020
Consumo de agua de suministro público	263215 Mts3	197679 Mts3

Vista Express Morelia

	2021	2020
Consumo de agua de suministro público	7260	7115

Crown Paradise Cancún

	2021
Consumo de agua de suministro público	202,080 M3

The Westin Cozumel

	2021	2020
Consumo de agua de suministro público	40,691 m3	25,691 m3
Consumo de agua procedentes de otras fuentes (Ejemplo: pipas, planta desalinizadora, etc.)	1,318 m3	0

Vista Playa de Oro

	2021	2020
Consumo de agua de suministro público	107,668 M3	90,924 M3

CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es uno de los principales retos a los que las empresas, deberemos enfrentarnos a fin de garantizar los recursos y/o bienes ambientales a las generaciones futuras.

Nuestro principal campo de acción en esta materia es a través de la sensibilización en nuestra esfera de influencia, por lo que creamos comunicados a través de los diferentes medios de comunicación de la empresa, para llegar a todos nuestros grupos de interés. De manera anual realizamos un plan de comunicación en el que incluimos campañas de sensibilización, tomando como referente las fechas ambientales más importantes a nivel mundial.

Asimismo, participamos como cada año desde su creación, en la iniciativa internacional de la organización World Wildlife Fund (WWF) "La Hora del Planeta".

Realizamos como parte de nuestras actividades cotidianas en los hoteles de playa, la limpieza de playa y liberación de tortugas.

Dentro de las actividades destacadas en corporativo, llevamos a cabo nuestra reforestación anual apadrinando la producción de diversos árboles de especies nativas y endémicas para reforestar zonas urbanas y bosques.

