



# Informe 2018

Responsabilidad Social Empresarial





# Informe 2018

## Responsabilidad Social Empresarial





# Contenido

<b>Nuestra empresa</b> .....	4
Misión.....	5
Valores .....	5
<b>Mensaje de la dirección general</b> .....	6
<b>Principios de actuación</b> .....	8
<b>Calidad de vida</b> .....	10
Royal Connect.....	12
Salud y seguridad .....	15
Integración y festividades .....	16
<b>Medio ambiente</b> .....	18
Compostaje .....	19
Creación de hortaliza propia .....	19
Limpieza de playas.....	20
Liberación de tortugas .....	21
Inversión ecoeficiente .....	22
<b>Ética empresarial</b> .....	24
Principios de Negocio .....	24
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial ..	25



<b>Huéspedes y socios .....</b>	26
Centros de Atención .....	27
Derechos de huéspedes y socios .....	28
Políticas de ventas .....	28
Salud y seguridad .....	29
Compromiso .....	29
 <b>Vínculo con la comunidad .....</b>	30
Movimiento Vacaciones para Todos .....	31
Apoyos a causas sociales .....	34
 <b>Premios y participación sectorial .....</b>	35
Reconocimientos .....	35
 <b>Principios del Pacto Mundial .....</b>	39
Derechos humanos .....	39
Estándares laborales .....	39
Medio ambiente .....	39
Anticorrupción .....	39



# Nuestra empresa



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

Con **4,615 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 **180 destinos, 3,000**

**rutas de crucero y los 13**

**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.

“ Empresa líder e innovadora a nivel mundial en la promoción y venta de experiencias vacacionales. ”

Todo esto ha sido consecuencia de que a lo largo de nuestros **35 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 los esfuerzos que hacemos 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 de la Dirección General



Este 2018 fue un año de grandes éxitos y satisfacciones para **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts**. Un año en el que crecimos y nos fortalecimos como empresa, con importantes remodelaciones, inauguraciones y cambios que son muestra de nuestro crecimiento y de la excelencia con que cumplimos nuestra misión.

Logramos obtener excelentes resultados como Grupo a pesar de ser un año de retos importantes y cambios políticos en el país.

Durante el 2018 alcanzamos, por primer año, una participación femenina mayoritaria en nuestra plantilla laboral, al sumar 55 mujeres por cada 45 hombres en la empresa. Esto no significa otra cosa más que el compromiso que desde siempre hemos tenido con la equidad de género y estoy convencida de que seguiremos reafirmando nuestra convicción con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión a lo largo de todos los niveles de nuestra empresa.

El 2018 fue también particularmente satisfactorio por el lanzamiento que pudimos concretar de nuestros **Principios de Negocio**, un marco ético que nos regirá en adelante a todos quienes somos parte de esta gran organización, fortaleciendo nuestro compromiso con la integridad en todas y cada una de nuestras operaciones.

“ Seguiremos reafirmando nuestra convicción con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión. ”

Un logro más que nos llena de satisfacción este año fue haber obtenido la **Palmera de Oro** otorgada por AMDETUR, a **Fundación**



**Royal Holiday** y al **Movimiento Vacaciones para Todos**, que permitió brindar experiencias vacacionales a pequeños que nacieron y viven en prisión con sus mamás, personas que acababan de recuperar la vista, niños y mujeres sobrevivientes de cáncer, hijos de nuestros propios colaboradores, entre muchos otros.

Hago un reconocimiento especial a todos nuestros colaboradores que han permitido que estos sueños se hagan realidad, a través de sus aportaciones y voluntariado. Deseo que este ánimo se mantenga en favor de esta hermosa causa que hemos hecho propia de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**.

Todos estos logros no hacen más que ratificar nuestra enorme convicción de seguir por el rumbo de la excelencia y de la responsabilidad que hemos tomado. Sin más, los invito a leer este reporte sobre el trabajo que todos hacemos en **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** para hacer mejor a nuestra empresa cada día y llevarla hacia el desarrollo sustentable.

**Rosario Rodríguez Rojo**  
Directora General





# Principios de Actuación



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

- **OUR COMPANY** integra los principios de ética empresarial, vínculo con la comunidad, así como huéspedes y socios
- **OUR PEOPLE** somos todos los colaboradores quienes formamos parte de Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts
- **OUR WORLD** incluye los esfuerzos que hacemos para cuidar el medio ambiente

“  
OUR COMPANY  
OUR PEOPLE  
OUR WORLD  
”



Con esta visión nos responsabilizamos por todos los impactos que ocasionan nuestras operaciones y nos comprometemos a la revisión continua de nuestros objetivos para hacer una industria turística más sustentable que apunte al desarrollo del país.

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.



**Our company**



**Our people**



**Our world**



# 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 2018, nuestra plantilla laboral sumaba **4,615 colaboradores**, de los que 55% corresponde a mujeres y 45% a hombres. En el último año, fortalecimos nuestros esfuerzos con un mayor balance de equidad de género al interior de nuestra empresa.

Para nosotros, este logro se convierte en una gran fortaleza para la organización y es una muestra de nuestro auténtico compromiso con la equidad de género.

Las líneas de acción que atendemos para cumplir las expectativas que nuestros colaboradores tienen sobre la empresa se enfocan en ofrecerles las mejores condiciones de trabajo, fortalecer su satisfacción con la empresa, los procedimientos de seguridad, así como brindarles capacitación y desarrollo constante.

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



**55%** Mujeres

**45%** Hombres

Año	Colaboradores	% Hombres	% Mujeres
2016	4,468	57	43
2017	4,600	55	45
<b>2018</b>	<b>4,615</b>	<b>45</b>	<b>55</b>



beneficio tanto de nuestra organización como de la sociedad en su conjunto.

Las líneas de acción que atendemos para cumplir las expectativas que nuestros colaboradores tienen sobre la empresa se enfocan en ofrecerles las mejores condiciones de trabajo, fortalecer su satisfacción con la empresa, los procedimientos de seguridad, así como brindarles capacitación y desarrollo constante.

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

Para fomentar un ambiente de trabajo armónico que fortalezca la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, nos pronunciamos en favor de la equidad de género, libertad de expresión, libre pensamiento e igualdad de

oportunidades y prohibimos la discriminación por cualquier motivo.

En la empresa entendemos que todo trabajo puede ser desempeñado tanto por mujeres como por hombres así como por personas con diferentes preferencias sexuales o de diversas 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 nuestras zonas hoteleras.



## Royal Connect

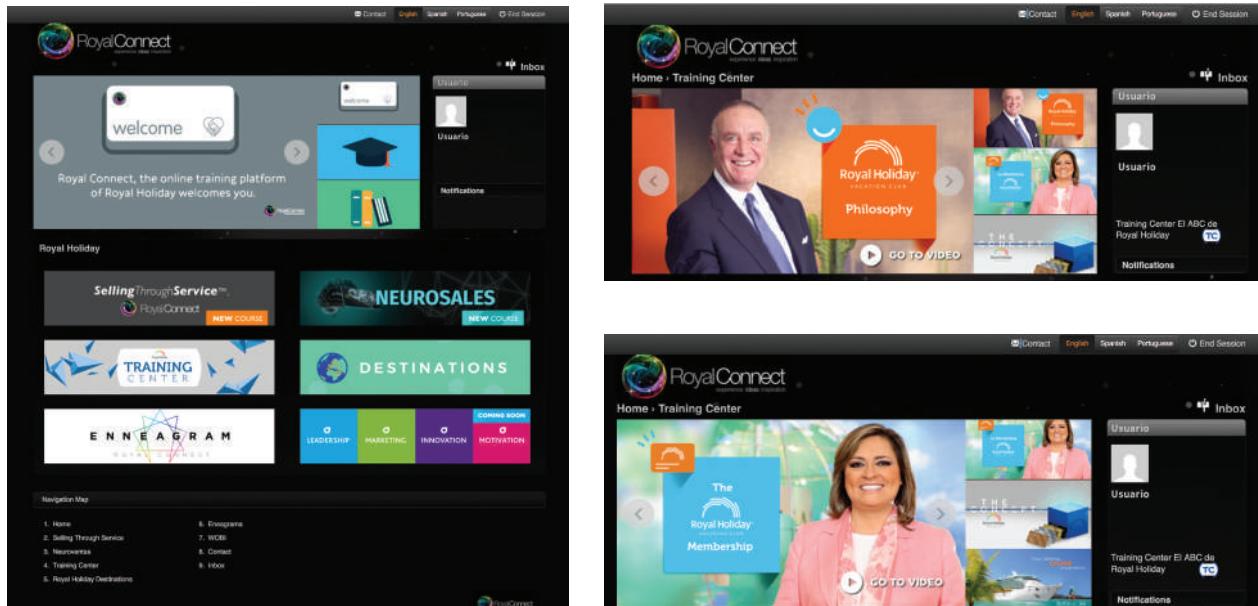
Como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, en **Royal Holiday** reconocemos la importancia de promover su formación y desarrollo continuo a través de oportunidades accesibles de capacitación.

Con este objetivo contamos, desde 2013, con **Royal Connect**, una plataforma de capacitación en línea y on-demand para ofrecer una oportunidad de profesionalización y certificación a nuestra fuerza de ventas.

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

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

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





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

Al cierre de 2018, **Royal Connect** contaba con más de 800 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.

A igual fecha, sumaban 2,100 los participantes inscritos, de los que 1,294 consiguieron certificarse. Esto representó 244 colaboradores certificados durante 2018, para llegar a un porcentaje de 62% de quienes han conseguido este estatus al interior de la empresa y 12 salas con el total de colaboradores certificados.

Año	Inscritos	Certificados	% Certificados
2016	1,663	580	34
2017	1,800	1,050	58
<b>2018</b>	<b>2,100</b>	<b>1,294</b>	<b>62</b>



Nuestros colaboradores saben que la certificación que obtienen con nosotros es igualmente válida en todos los países donde tenemos operación.

Durante 2018, las salas de venta Off Site de Insurgentes, Satélite y Cuernavaca llevaron a cabo su Ceremonia de Certificación en el Hotel Westin Santa Fe de la Ciudad de México, en la que se certificaron Promotores, Representantes de Ventas y Gerentes Financieros.

Asimismo, se entregaron en el Centro de Convenciones del Hotel Westin Punta Cana, en República Dominicana, certificados a personal de su fuerza de ventas de las salas de venta en Bávaro Princess y Caribe Club de Royal Holiday en Punta Cana.

Para 2019 se prevé que más salas alcancen la totalidad de colaboradores certificados.





## Salud y seguridad

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es un tema que nos tomamos muy en serio al interior de **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts**, por lo que destinamos importantes esfuerzos para promover la salud y proteger la integridad de todos quienes trabajamos al interior de esta gran empresa.

Entre las acciones con que promovemos la seguridad entre nuestros colaboradores están programas internos de protección civil, realización de simulacros de evacuación al menos 2 veces al año, cursos de primeros auxilios así como de manejo seguro de productos químicos en algunos hoteles.

En el periodo que se reporta realizamos un taller con el tema: **“Qué hacer ante un sismo”**, para sensibilizar sobre la importancia que tiene atender los protocolos de emergencia y actuar de manera asertiva ante eventualidades de este tipo.

Para prevenirnos en atención de desastres naturales, en 2018 fortalecimos nuestras acciones de protección civil a través de brindar un manual contra incendios y huracanes a nuestros colaboradores y socios, para saber responder de la mejor manera ante eventualidades de esta magnitud.

Durante marzo de 2018 llevamos a cabo la **“Semana de la Salud”**, en la que nuestros colaboradores de las oficinas de la Ciudad de México pudieron acceder a consultas con especialistas y costos preferenciales exámenes de sangre, colesterol, triglicéridos, glucosa,

antígeno prostático, entre otros. También contamos con póliza de gastos médicos mayores para colaboradores de las oficinas corporativas de la Ciudad de México.

El fomento de estilos de vida saludables se da también con diversas acciones, como la invitación a carreras deportivas, como la **Carrera Fucam**, en contra del cáncer de mama, y nuestra campaña de mastografías gratuitas.

En 2018 repetimos el programa **Una talla menos por tu salud**, que tuvo gran éxito en 2017 cuando participaron 100 colaboradores que perdieron en conjunto 790 kilogramos de peso. El programa consiste en ofrecer consultas de nutrición personalizadas y está abierto a todos los colaboradores de la empresa. Además, durante todo el año se contó con una persona especializada en acondicionamiento y organizar sesiones de actividad física.



En el Call Center se trabajó además en un programa de bienestar para los ejecutivos: como revisión de vista, examen visual y descuento para adquirir lentes, así como en la evaluación auditiva. Se cambiaron todas las sillas de Call Center por unas sillas ergonómicas certificadas, especiales para el trabajo de atención telefónica. También se cambiaron las luminarias y se colocaron unos soportes especiales en el techo para eliminar el ruido y mejorar así las condiciones de trabajo.



## 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.

Cadámes, con el objetivo de reconocer el trabajo de nuestros colaboradores, se premia a los top producers de cada hotel con reconocimientos al mejor Promotor, Supervisor, Liner, Promo-Liner Socios, Cerrador-Closer, Cerrador-Closer RDV, Colaborador Administrativo y Colaborador.

Además se lleva a cabo la **Copa Royal Holiday On-Site** para reconocer a la mejor sala de ventas del grupo. En 2018, la Sala de Riviera Maya fue la ganadora por su desempeño.

Para la empresa es de alta relevancia mantener la cohesión laboral y la rendición de cuentas al interior, por lo que llevamos a cabo nuestro Seminario de **Grupo Royal Holiday**. En 2018, el evento tuvo lugar el 14 y 15 de noviembre en el centro de convenciones del **Grand Park Royal Cancún, Resort**.

Al evento asistieron directores de proyecto de las diferentes salas de venta de **Royal Holiday**, los Gerentes Generales de cada uno de los hoteles **Park Royal**, Directores de las oficinas centrales de hotelería, así como Gerentes y Directores de Oficinas México.





Este año el Seminario se llamó **Twogether**, un concepto que invitaba a reflexionar acerca de la importancia de trabajar en equipo, fomentar la sinergia entre las diferentes áreas de la empresa y de esa forma poder juntos lograr las metas para 2019.

Entre los eventos de integración en 2018 se desarrolló una actividad en el desarrollo de **Royal Holiday Ixtapa**, con la participación de Promotores, Liners, Closers, personal administrativo y sus familiares.

Además, en **Royal Holiday Huatulco** se impartió durante 2018 un curso de liderazgo, trabajo en equipo y motivación para todo el equipo de nuevo ingreso de las diferentes áreas, así como otro curso de liderazgo para gerentes y supervisores, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la empresa. Mientras que en **Park Royal Acapulco** se llevó a cabo un curso para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Como una actividad más de responsabilidad social y con el objetivo de apoyar la actitud de servicio, realizamos un **Taller de Risoterapia**

para motivar a nuestros colaboradores de **Park Royal Acapulco** y resaltar la importancia del entretenimiento y diversión como dos valores clave en la cadena **Park Royal Hotels & Resorts**.

También, durante octubre 2018 en las oficinas México llevamos a cabo nuestro torneo de boliche, cuya temática fue Star Wars, por lo que los equipos debían adoptar un nombre que refiriera algún personaje o episodio de la serie así como un destino de **Royal Holiday**.

Entre las distintas festividades que conmemoramos en 2018 estuvieron en actividades para hijos de colaboradores en el marco del Día del Niño, concursos de altares por el Día de Muertos, festejos por el Día de la Madre, el Día del Cocinero, Navidad y Año Nuevo, entre otros.

Durante diciembre de 2018, como hace varios años, se llevó a cabo una edición más de **Tu Bazar**, un espacio donde los colaboradores de Oficinas México y sus familiares pueden ofrecer sus productos en la empresa, con el objetivo de que funcionen como regalos navideños.





# Medio Ambiente



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

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

A lo largo del año lanzamos campañas a nivel interno, que tienen como objetivo promover entre los colaboradores un comportamiento más amigable con el medio ambiente así como informarles las diversas actividades que llevamos a cabo en la materia, tanto

para sumarlos a la causa como para agradecerles su participación.

En nuestros puntos hoteleros, los colaboradores también reciben sensibilización ambiental en temas como la separación de basura y manejo de desechos.

Hacia nuestros socios y huéspedes en particular, también dirigimos iniciativas de sensibilización para el cuidado de los recursos naturales, a través de avisos en las habitaciones y áreas comunes que les permiten contribuir a tener unas vacaciones más sustentables.

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

“ Dirigimos iniciativas de sensibilización para el cuidado de los recursos naturales. ”



## Compostaje

En los últimos años hemos emprendido un nuevo esfuerzo en materia de capacitación para el manejo eficiente de los desechos, lo que nos ha permitido tener producción de composta en los **10 hoteles que tenemos en México**, aprovechando los residuos de alimentos y bebidas. La composta nos funciona como abono para nuestras áreas verdes.

Durante 2018 dimos continuidad a esta iniciativa y buscamos incorporar nuevos alcances que detonen su potencial y nos permitan obtener indicadores para su medición y evaluación.

## Creación de hortaliza propia

A principios de mayo de 2018 implementamos en **Park Royal Acapulco** un área de hortaliza de 110 metros cuadrados, produciendo albahaca, tomillo, orégano, hierbabuena, chile habanero, plátano, papaya maradol y limón, entre otros.

Dichos insumos se utilizan para la preparación de alimentos, asegurando mayor calidad en los productos y aprovechando de forma eficiente los recursos naturales del lugar.



## Limpieza de playas

Para fortalecer nuestros esfuerzos en materia ambiental, llevamos a cabo acciones específicas en nuestros puntos hoteleros. Dentro de éstas se encuentra la limpieza de playas, en las cuales fomentamos la participación de nuestros colaboradores, huéspedes y socios, despertando su **conciencia ambiental** al tiempo que protegemos la biodiversidad.

El estado de Quintana Roo es uno de los más afectados a nivel nacional por la presencia de sargazo, un alga tropical de varios metros que se entrelaza y mantiene en la superficie marina, pudiendo viajar miles de kilómetros afectando el ecosistema.

De acuerdo con algunas investigaciones, las posibles causas de este fenómeno atípico son aumento en los nutrientes en el mar, corrientes marinas, cambio climático, así como variaciones meteorológicas y oceanográficas.

Para combatir la presencia de sargazo en nuestras playas de Cancún, desde el año 2005 hemos suscrito contratos con proveedores locales que se encargan de la limpieza del

sargazo de manera diaria, costo que es asumido en su totalidad por la empresa.

Esta iniciativa, que con este 2018 suma trece años consecutivos, nos permite retirar 200 kilos diarios de sargazo en nuestro hotel **Grand Park Royal Cancún**, sumando más de 43 mil kilogramos anuales, mientras que en **Park Royal Cancún** se retiran 80 kilos diarios, es decir, 29 mil kilogramos al año.

Además, conscientes de que involucrar a colaboradores, huéspedes y socios en la cultura de la responsabilidad social también es parte de nuestra contribución, a partir de 2008 los invitamos a participar en nuestra jornada bimestral de limpieza de playas en los dos hoteles de Cancún.

Cabe señalar que la limpieza de playas la realizamos de manera diaria en todos nuestros puntos hoteleros, pero cada dos meses involucramos a colaboradores, huéspedes y socios en la actividad.

En **Grand Park Royal Cancún** se recoge un promedio de 1.5 kilos de basura diariamente, lo que suma 547.5 kilogramos anuales, mientras que en **Park Royal Cancún** se acopia 1 kilogramo al día, es decir, 365 kilogramos anuales.





## Liberación de tortugas

Para proteger la biodiversidad, desde 2009 realizamos jornadas de **liberación de tortugas** en nuestras playas de Cancún, convocando a socios y huéspedes así como a nuestros colaboradores a presenciar esta inolvidable experiencia.

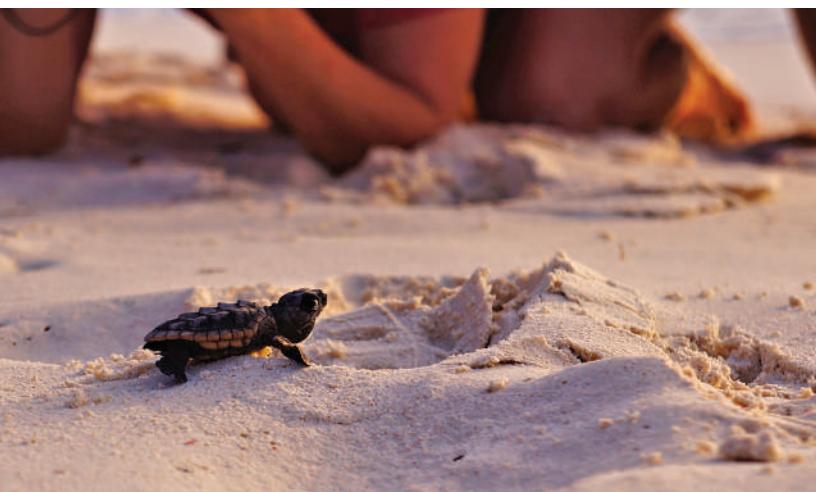
Esto, además de permitirnos proteger a las tortugas que llegan a nuestras playas, sensibiliza a quienes se involucran sobre la importancia de cuidar a los animales en riesgo y en general el medio ambiente.

Desde los inicios de esta actividad, en nuestro hotel **Gran Park Royal Cancún** hemos protegido 210 nidos, apoyando en la liberación de alrededor de 320 tortugas por temporada, sumando hasta el 2018 26,220. Mientras que en **Park Royal Cancún** se liberaron 190

tortugas por temporada, haciendo un total de 16,090 hasta este año. Por su parte **Park Royal Acapulco** construyó corrales especiales para resguardar los huevos de los depredadores, de acuerdo a las normas de SEMARNAT.

En todas estas actividades de liberación de tortugas hemos invitado a nuestros socios y huéspedes a presenciar a esta acción de preservación y concientización ambiental.

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



## Inversión ecoeficiente

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

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

Con este objetivo, identificamos las fuentes de recursos que utilizamos y registramos nuestros consumos significativos para implementar medidas de eficiencia que nos permitan reducirlos, reemplazando recursos no renovables por fuentes alternativas de bajo impacto cuando sea posible.

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

Para atender este compromiso, durante **2018** en oficinas México, se realizaron cambios importantes incorporando tecnología ecoeficiente 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**. Se cambiaron de luminarias led atenuables en todo el edificio para cumplir con la **Norma Oficial de la STPS** y mantener las condiciones óptimas de iluminación en los centros de trabajo.

Adicionalmente, se tomaron varias medidas para el ahorro de energía eléctrica: Se instalaron nuevos difusores de aire acondicionado para que el aire se distribuya de forma uniforme en todos los pisos; en un horario 8:00 pm a 8:00 am se apagó el motor del elevador; se apagaron todos los aires acondicionados en áreas desocupadas y 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

“Garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro es necesario.”



del personal por unas con certificación ergonómica y estándares de calidad adecuados.

Como parte de otros esfuerzos en medio ambiente, en **Park Royal Cancún** se brinda el servicio de transporte de personal a través de un vehículo para huéspedes que permite reducir el impacto ambiental en términos de traslados y emisión de gases contaminantes.

En todos **los Hotels & Resorts del Caribe**, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, se sustituyeron los desechables de unicel y plástico por artículos que son reutilizables, lavables y que se desinfectan para su reutilización. En **Park Royal Cancún** para su implementación se adquirieron vasos de policarbonato, platos de melamina y canastas de plástico para el servicio de alimentos y bebidas. En total se compraron 2,000 vasos de policarbonato para reemplazar el uso de vasos desechables, 3,200 vasos de polipropileno, 4,824 canastas de plástico y 384 platos de melamina.

Todo desecho, ya sea de origen biológico o no, constituye un peligro potencial y por ello debe ser tratado de forma adecuada. Esto hizo que en **Grand Park Royal Cancún** se separaran 3,660.5 kilogramos de residuos no aprovechables, los cuales fueron separados y clasificados debidamente para posteriormente ser llevados a lugares en donde se les dio un tratamiento adecuado.

En cuanto al manejo de residuos peligrosos, en **Park Royal Cancún** se contrataron los servicios especializados de recolección de un tercero, considerando sus características físicas y químicas, implementando seguridad, optimización de costos y tiempos y contando con autorizaciones por parte de la Semarnat y la SCT.

Como parte de un esfuerzo sostenido para invertir en tecnología ecoeficiente, desde 2005 hemos destinado 1.2 millones de dólares para colocar plantas de osmosis en nuestros tres hoteles del Caribe, lo que evita que extraigamos agua del sistema municipal reduciendo así nuestro impacto hídrico en beneficio de las comunidades locales.

En cada planta se invirtieron 400 mil dólares, los cuales en unos pocos años comenzaron a recuperarse debido al ahorro en la factura de agua que han significado.

Estas plantas desalinizadoras nos representan cada año un ahorro de 102 mil litros de agua en **Gran Park Royal Cozumel**, de 108 mil litros en **Gran Park Royal Cancún** y de 120 mil litros en **Park Royal 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.





# Ética Empresarial



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

Nuestro compromiso en esta materia es asumido desde el más alto nivel de la Dirección y busca que todos los colaboradores, proveedores y contratistas asumamos y compartamos una misma visión de negocio ética.

## Principios de negocio

Como parte de nuestros esfuerzos en ética empresarial, durante 2018 publicamos y dimos a conocer nuestros **Principios de Negocio 2019** 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.

Esto 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 2019**, establecen criterios en torno al respeto a la legalidad, la protección de los derechos humanos, el soborno y la corrupción, el lavado de dinero, la prostitución y trata infantil, el trabajo forzado, la libertad de asociación, la libre competencia, entre otros.

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

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

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

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

La distribución de nuestros **Principios de Negocio** comenzó durante el Seminario Twogether con los Directores y Gerentes de la empresa. Se pretende implementar su presentación a todos los colaboradores y dentro de las capacitaciones de inducción a los empleados de nuevo ingreso.

## Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

A raíz del trabajo realizado durante 2018 con nuestros **Principios de Negocio**, se consideran las siguientes políticas:

- Política de Compras Responsables
- Política de Bienestar
- Política de Inversión Social y Voluntariado
- Política de Compromiso Ambiental
- 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

Como parte de la elaboración de las Políticas de Negocio, se enmarcó este documento 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 en la organización.

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 y legalidad, así como el cumplimiento de prácticas justas de operación.



# Socios y Huéspedes



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.

Con ese objetivo los mantenemos al tanto de las noticias de la empresa y les enviamos encuestas de satisfacción luego de hacer reservaciones y post-experiencia vacacional.

Durante 2018, el crecimiento que hemos registrado como empresa nos permitió llevar a cabo remodelaciones en algunos de nuestros hoteles, como el **Park Royal Cancún** y el **Grand Park Royal Puerto Vallarta**, en beneficio de la comodidad y satisfacción de nuestros socios y huéspedes.

También durante el año inauguramos nuestra Sala de Ventas de **Park Royal Cancún** así como el **Kids Club** en el mismo hotel, para ofrecer una mejor experiencia a nuestros huéspedes.





## Centros de Atención

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

A finales de 2018, contábamos con cuatro Centros de Atención (Ciudad de México, Monterrey, Buenos Aires y Madrid), los cuales cuentan con personal altamente capacitado para ofrecer la mejor experiencia de calidad en el servicio y que cada año atienden las necesidades de viaje de más de 100,000 socios.

Como parte de nuestra atención a huéspedes y socios, buscamos dar un seguimiento adecuado a través de una encuesta de satisfacción posterior al realizar la reservación y post experiencia vacacional; además comunicamos mediante un boletín electrónico bimestral **“Royal Holiday News”** nuestros logros, avances y colaboraciones de las que fueron parte y que sin su ayuda no lo hubieramos podido lograr.

### Indicadores de Atención a Socios Royal Holiday:

- 615,588 llamadas atendidas
- 19,774 mensajes de chat respondidos
- 5,329 correos electrónicos atendidos
- 316,141 noches hoteleras reservadas
- 1,171 cabinas de cruceros confirmadas



Los mejores destinos a tu alcance.  
¿Tienes problemas para visualizar este mail? Haz clic [aqui](#).

Royal Holiday®   Octubre, 2018.

### ACAPULCO VACACIONES CON ESTILO



Descubriendo destinos  Vacaciones para tu familia  Vive la experiencia Xcaret 

Descubre todo lo que tiene para ofrecer Ixtapa, la nueva perla de la Riviera Mexicana.  Kids Club un concepto pensado en divertir a tus hijos en las vacaciones.  Disfruta el entretenimiento turístico sustentable, con la experiencia Xcaret. 



## Derechos de huéspedes y socios

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

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

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

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

## Políticas de ventas

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

Con este compromiso, contamos con nuestra Política de Ventas de Royal Holiday, la cual incluye 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.



“ Asumimos un fuerte compromiso con prácticas de marketing responsable. ”



## 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 vacacionales 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.

Con el objetivo de fortalecer nuestros protocolos de seguridad, en la mayoría de nuestras propiedades **Park Royal Hotels & Resorts** llevamos a cabo durante 2018 la implementación del Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el sector de los viajes y el turismo, iniciativa promovida desde el gobierno federal.

## Compromiso

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

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

Entre estos esfuerzos se encuentran las jornadas bimestrales de limpieza de playas que llevamos a cabo en nuestros hoteles del corredor turístico de Cancún, así como las jornadas de liberación de tortugas en las cuales los invitamos a participar y asumir un rol activo por un mundo mejor.

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

“En la empresa promovemos iniciativas de sensibilización y toma de conciencia.”



# 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, 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.

“ Nos comprometemos a encauzar esfuerzos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades. ”



## Movimiento Vacaciones para Todos

Durante 2018, nuestro **Movimiento Vacaciones para Todos**, iniciativa de **Fundación Royal Holiday**, continuó fortaleciéndose beneficiando a 2,303 personas al brindarles la experiencia de las vacaciones. Con esto, sumamos 4,073 beneficiados en los primeros 4 años de nuestra iniciativa, de la meta de 6,000 personas impactadas entre 2015 y 2020.

Beneficiados 2018	
Niños de barrios urbanos marginados y niños con discapacidad auditiva	1,400
Niños y jóvenes con discapacidad	120
Mujeres sobrevivientes de cáncer	70
Niños que nacieron y viven en la cárcel	45
Personas de zonas marginadas	110
Colaboradores y sus hijos o familiares	450
Jóvenes ejemplares de escasos recursos	43
Niños sobrevivientes de cáncer	33
Adultos mayores que recobraron la vista	32
<b>TOTAL</b>	<b>2,303</b>

En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** estamos convencidos que las vacaciones son un derecho de todos y por ello diseñamos el Movimiento para ofrecer a sectores vulnerables las primeras vacaciones de su vida.

El **Movimiento Vacaciones para Todos** surgió con el objetivo de fortalecer nuestros esfuerzos en favor de las comunidades donde operamos y encauzar inversión social en favor de niños, adolescentes, adultos y adultos mayores que viven en condiciones vulnerables, todo esto en línea con nuestro negocio.

Para muchos mexicanos, la situación económica que enfrentan les impide disfrutar 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 o enfermedad terminal, son los principales afectados por la falta de descanso y esparcimiento a través de las vacaciones, lo cual afecta su calidad de vida y bienestar.

La falta de descanso y tiempo libre, citan estudios y especialistas<sup>1</sup>, 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 particular de los menores de edad.

Para cumplir este objetivo de inversión social, contamos con el apoyo de instituciones aliadas, como Colonias de Vacaciones, Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC), Casa de la Amistad, Fundación del Cáncer de Mama (Fucam), Fundación Reinserta, Fundación Cinépolis, Fundación ADO, XCARET,

Aeroméxico, Volaris, Viva Aerobús, entre otras, con las cuales podemos multiplicar nuestro impacto a través del acompañamiento y experiencias compartidas.

Entre sus acciones de 2018, el **Movimiento Vacaciones para Todos** permitió que niños y niñas que nacieron y viven en prisión junto con sus madres, vivieran la experiencia de las vacaciones y conocieran el mar. Esta experiencia se llevó a cabo en alianza con Fundación Reinserta y se desarrolló en el Hotel Park Royal Acapulco.



<sup>1</sup>Entre ellos la Universidad de Johns Hopkins, la organización Humanium y la Asociación Internacional del Juego.





Durante el periodo que se reporta, el Movimiento también permitió que niños y mujeres sobrevivientes de cáncer disfrutaran unas vacaciones con sol, arena y mar; que colaboradores de **Park Royal Hotels & Resorts** y sus hijos conocieran el parque Xcaret totalmente pagado; que personas que padecían algún tipo de ceguera y recuperaron la vista por cirugía de catarata vieran el mar y disfrutaran unas vacaciones en la playa, entre otras acciones.

Gracias a todo ello, durante 2018 nuestro **Movimiento Vacaciones para Todos** obtuvo el premio la Palmera de Oro de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur), como la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial.

Creemos que esta labor no sólo enriquece las vidas de los beneficiados, sino que también tiene el poder de influenciar positivamente a las personas con las que ellos viven y conviven de manera cotidiana.

Con todo esto, además, buscamos trabajar con nuestros aliados para contribuir a la formación integral de los niños, a través de las actividades que se desarrollan durante las vacaciones. De esta manera podremos propiciar su salud física y mental, crear y reforzar hábitos y valores como el trabajo en equipo y el respeto y amor por ellos mismos así como fomentar su creatividad, su alegría de vivir y el deseo de descubrir cosas nuevas.



## Apoyos a causas sociales

Otras acciones de apoyo a la comunidad que emprendimos en 2018 fue el apoyo a proveedores locales de Quintana Roo, quienes elaboran artículos de higiene y belleza como shampoos, jabones de tocador y loción humectante con base de miel. Estos productos los adquirimos y distribuimos como amenidades en los hoteles **Park Royal Hotels & Resorts**.

**Royal Holiday** también otorgó una beca a Sandra Nayeli Cervantes Jaramillo, para el 3er Máster en Comercialización organizado por la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur) y la Asociación de Complejos Vacacionales y Turísticos (Acotur) 2018.

Entre otras acciones de responsabilidad social en el periodo que se reporta, **Park Royal Acapulco** donó 10 camas matrimoniales con colchón a los niños del Hogar Infantil Marsh, beneficiando a 70 niños de 6 a 16 años, así como colchones a la asociación Grupo de Amigos con VIH. Este hotel nos sigue dando ejemplo de compromiso social, ya que durante 2018 también contribuyó con mobiliario a la Casa Hogar del Niño de Acapulco.

Durante el año, y en el marco de la caravana de migrantes centroamericanos que atravesaron nuestro país, invitamos a nuestros colaboradores a participar en una colecta de playeras, pantalones, tenis y zapatos para niños y adultos, todo lo cual se envió a la Facultad de Ingeniería de la UNAM, en Ciudad Universitaria.

Como parte de las acciones de apoyo a distintas causas sociales, **Royal Holiday** promueve el empoderamiento de comunidades y construcción de tejido social a través de **Fundación Balón por Valor**. En el ejido **La Gavia**, ubicado en Almoloya de Juárez, Estado de México, se desarrolló un centro comunitario y deportivo que ha permitido fortalecer los valores y habilidades para la vida de esta comunidad a través de la práctica del deporte, talleres formativos y jornadas de salud.

Para fortalecer la intervención social en esta comunidad, **Fundación Balón por Valor** ha alcanzado alianzas con Fundación Convivimos Deportivamente (Fucodep) y el Consejo de Deportes de Barcelona así como con organizaciones con un interés similar como **Fundación Royal Holiday**, Fundación MVS, Fundación Dish, Fundación CMR y Fundación de Cáncer de Mama (Fucam).





# 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 guian nuestro compromiso.

Este 2018, el Call Center de **Royal Holiday** obtuvo la mayor categoría como Centro de Servicio a Clientes de Clase Mundial de la firma Snapshotz Online, como ejemplo de los altos estándares de calidad con que cumplimos en nuestros centros de atención.

**Snapshotz Online** es una herramienta de evaluación sistematizada y de benchmark para centros de contacto. Abarcar una lista de verificación de más de 700 puntos a ponderar, clasificados en 8 secciones principales con 29 subvenciones. Está especialmente diseñada para evaluar la industria de servicio a clientes.

Durante 2018, Royal Holiday obtuvo por tercer año consecutivo el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable** (ESR) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) a las empresas que cumplen en materia de ética empresarial, medio ambiente, calidad de vida en la empresa y vínculo con la comunidad. Así mismo, **Park Royal Hotels & Resorts** obtuvo este distintivo por primera vez.

De manera adicional, nuestro **Movimiento Vacaciones para Todos** consiguió la Palmera de Oro de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (Amdetur), como la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial.

“Respeto a los derechos humanos y laborales, el medio ambiente y las comunidades.”

Durante 2018, **Park Royal Ixtapa** mantuvo por 9º año consecutivo el reconocimiento Gold Crown de RCI. Asimismo, RCI otorgó a **Royal Holiday Vacation Club** en sus oficinas de México el reconocimiento RCI President's Club, que se otorga a los desarrollos afiliados a RCI que presentan el máximo desempeño y altos estándares de calidad, ofreciendo experiencias vacacionales extraordinarias y por lograr mantenerse a la vanguardia dentro del sector.

Y nuestro hotel **Grand Park Royal Cancún** fue designado con el Three Diamond Award 2018 por la American Automobile Association. Este distintivo se entrega a hoteles y restaurantes de Estados Unidos, Canadá, México y El Caribe que garantizan altos estándares de lujo, calidad y servicio.

La asociación de **Complejos Vacacionales y Turísticos** (Acotur), que representa a más de 26,000 cuartos en la región sureste del

país, entregó el reconocimiento como socio fundador a **Royal Holiday**, el cual fue recibido por nuestro Director de Proyecto de **Royal Holiday Cancún**.

Además la revista Expansión, que cada año lanza la edición de las 500 empresas más importantes de México, ubicó de nueva cuenta a **Royal Holiday y Park Royal Hotels & Resorts** entre las empresas más importantes de la industria, consiguiendo subir del 6º lugar al 5º lugar este 2018, entre las empresas de la industria de la Hotelería y el Turismo.

En congruencia con ello, destacamos nuestra participación en el Tianguis Turístico 2018 que se realizó en Mazatlán, Sinaloa, como el más importante del sector turismo en nuestro país y el cual permite reunir a empresarios, hoteleros, agentes de viajes, operadores, tour operadores, meeting planners y medios especializados de la industria turística de más de 80 países.





Participamos también en la Feria Internacional de Turismo (Fitur) 2018, feria líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica celebrada en Madrid, España.

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-F605 NORMEX 2004.

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 orientada por 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.

Para fortalecer todos estos esfuerzos ratificamos este 2018 nuestra adhesión al Pacto Mundial, la red de responsabilidad corporativa más grande a nivel mundial impulsada por Naciones Unidas.

Atendiendo este compromiso es que presentamos este Informe de Responsabilidad Social Empresarial, con nuestros esfuerzos en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente, anticorrupción y ética empresarial, correspondientes a este 2018.



## 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.





Red Pacto Mundial México



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

Miembro de:



American Resort Development Association



LIVE • LOVE • SHARE