INFORME 2022

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Royal Holiday®
VACATION CLUB

PARK ROYAL®
HOTELS & RESORTS

Royal Holiday®
VACATION CLUB

PARK ROYAL®
HOTELS & RESORTS

INFORME 2022

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CONTENIDO

Nuestra empresa 6
Misión 7
Valores 7
Mensaje de la Dirección GeneraL 8

Principios de Actuación 10
- Asuntos de Responsabilidad Social 11
- Nuestros Grupos de interés 12
- Materialidad 13
- Programas de Acción RSE 13

Calidad de Vida 14
- Salud y seguridad 15
- Programas de Formación y Desarrollo 21
- Royal Connect 22
- Programa de Capacitación en Park Royal Hotels & Resorts 24
- Reconocimiento a colaboradores 33
- Programa de Salud y Bienestar 38
- Atención a la Norma Oficial Mexicana 035 40
- Integración y festividades 43

Medio Ambiente 44
- Día mundial de la Educación Ambiental 46
- Separación de residuos 52
- Compostaje 55
- Limpieza de playas 56
- Liberación de tortugas 58
- Inversión eco-eficiente 61

Ética Empresarial **64**
Principios de Negocio 67
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial 68

Huéspedes y Socios **74**
Derechos de huéspedes y socios 74
Políticas de ventas 75
Protección para los Socios 75
Salud y seguridad 75
Mejoras e innovación en Park Hotels & Resorts 78
Participación en el Global Wellness Day 84
Mejoras en instalaciones de Hoteles Park Royal Hotels & Resorts 87
Centros de atención a Clientes 88

Vínculo con la Comunidad **94**
Apoyo a comunidades locales 95
Fundación Royal Holiday y Movimiento Vacaciones para Todos 97
Fundación Balón por Valor 105

Premios y Participación Sectorial **110**
Distintivos de excelencia 111

Principios del Pacto Mundial **122**

NUESTRA EMPRESA

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

Con más de 4,000 colaboradores en nuestras dos divisiones de negocio, Club Vacacional y Hotelería, hemos encaminado nuestras operaciones siempre atendiendo los valores que nos distinguen: compromiso, respeto, orgullo, crecimiento y renovación, eficiencia, congruencia y trabajo en equipo.

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

Todo esto ha sido consecuencia de casi 4 décadas de experiencia asumiendo la responsabilidad social con una visión estratégica dentro del negocio, en estrecha relación con las operaciones y resultados de la empresa.

Grupo Royal Holiday es pionero en los clubes vacacionales, gracias a nuestro fundador Pablo González Carbonell; la empresa mexicana próxima a cumplir 40 años cuenta con más de 80 mil socios de todo el mundo, lo que refleja el potencial que tiene este modelo de negocio para la consolidación de la industria turística. Somos líderes en la promoción y venta de experiencias turísticas, ha sido uno de los principales impulsores de la recuperación del sector durante los últimos dos años, estos esfuerzos hoy se reflejan en porcentajes de ocupación 10 puntos por encima de lo registrado por la compañía en 2021.

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.

Asimismo, 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.

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

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

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

> *"Nos guía la misión de ser la empresa líder e innovadora a nivel mundial en la promoción y venta de experiencias vacacionales."*

Misión

Ser la empresa líder e innovadora a nivel mundial, en la promoción y venta de experiencias vacacionales, en selectas propiedades y destinos sostenibles, 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

Rosario Rodríguez Rojo
Directora General
Grupo Royal Holiday

Este 2022 fue un año lleno de retos, en primer lugar fue un año en franca recuperación en la industria turística después de la pandemia por el COVID-19, por el regreso a un modelo de retorno laboral híbrido en muchas áreas de la empresa, y principalmente por la pérdida de nuestro fundador y presidente Don Pablo González Carbonell, quien falleció en mayo del 2022. Don Pablo González Carbonell no solo estuvo a la cabeza de la compañía por 39 años, también durante toda su trayectoria fue un gran promotor de la industria turística en México, hecho que le valió un reconocimiento póstumo otorgado por el órgano más importante de la industria, el Consejo Nacional Empresarial Turístico, CNET por todas sus contribuciones al sector.

El legado de Don Pablo González Carbonell es grande y queda evidenciado en su amor por brindar servicios y experiencias a sus clientes bajo el lema de ser "creadores de sonrisas". Quería que sus hoteles y su club vacacional fueran un espacio de diversión y relajamiento en los que sus socios del club y huéspedes no tuvieran solo una playa hermosa en la que relajarse, sino que creó hoteles y resorts con múltiples actividades para toda la familia, así como para parejas y viajeros independientes.

Royal Holiday ha sabido adaptarse a los cambios y los nuevos retos que presentan las crisis gracias al liderazgo de Pablo González Carbonell, la flexibilidad de su concepto vacacional y la calidad de sus propiedades hoteleras. Justo después de las crisis turística, y particularmente de los efectos de la pandemia por el Covid-19, las nuevas modalidades del concepto tradicional de propiedad vacacional o clubes vacacionales están creciendo rápidamente tanto en México como en todo el mundo.

G**rupo Royal Holiday** ha impulsado plataformas digitales como un medio para captar clientes y contribuir a la experiencia vacacional de los turistas a través de ofertas y promociones exclusivas. En este sentido, y entendiendo de antemano que habría un aumento de nómadas digitales, adaptamos la oferta, los servicios e instalaciones para recibirlos por períodos prolongados para que vivan la verdadera experiencia de disfrute combinándolo con el tiempo de trabajo.

Desde su fundación en 1983, R**oyal Holiday** ha tenido como propósito central de negocio el enfoque en la satisfacción de sus socios del club y huéspedes, al brindarles experiencias que buscan a la hora de viajar, siempre desde una perspectiva de servicio que pone al frente el cuidado de sus colaboradores.

> *El legado de Don Pablo González Carbonell es grande y queda evidenciado en su amor por brindar servicios y experiencias a sus clientes bajo el lema de ser <creadores de sonrisas>.*

En resumen, este año nos enfocamos principalmente en brindar vacaciones extraordinarias a nuestros socios y huéspedes hoteleros, y una experiencia laboral impecable a nuestros colaboradores. El cliente y su satisfacción están a la cabeza de nuestro plan de negocios y eso se ve reflejado en las medidas que toman para que cada uno de ellos viva una experiencia inigualable. Además, nos enfocamos en capacitar constantemente a nuestros colaboradores para brindar el mejor servicio posible, tanto a nivel profesional como a nivel humano.

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

Rosario Rodríguez Rojo
Directora General
Grupo Royal Holiday

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

OUR COMPANY

Somos todos los colaboradores quienes formamos parte de **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts**

OUR PEOPLE

Integra los principios de ética empresarial, vínculo con la comunidad, huéspedes y socios

OUR WORLD

Incluye los esfuerzos que hacemos para cuidar el medio ambiente

OUR COMPANY, OUR PEOPLE, OUR WORLD, las tres aristas de trabajo que constituyen nuestra manera de hacer las cosas.

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

Asuntos de Responsabilidad Social

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

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

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

Nuestros grupos de interés

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

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

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

Programas de acción RSE

Nuestros grupos de interés prioritarios son:

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

Materialidad

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

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

Programas de acción RSE

1. Servicio al cliente
2. Procedimiento de seguridad al cliente
3. Protección de datos
4. Transparencia
5. Sustentabilidad
6. Difusión de cultura y valores

19. Enfoque de Responsabilidad Social
20. Cumplimiento
21. Competencia justa

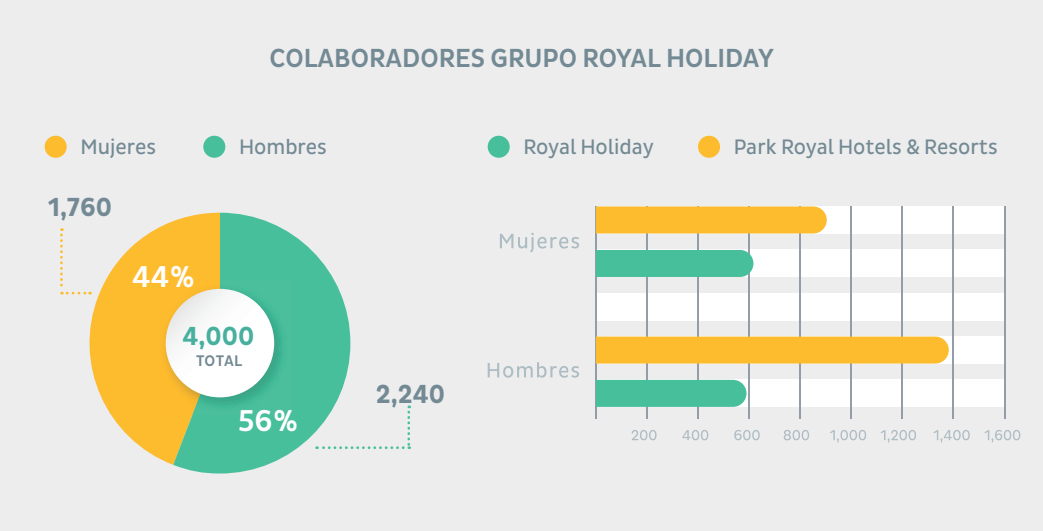
7. Condiciones de trabajo y beneficios
8. Capacitación y desarrollo
9. Satisfacción y compromiso de colaboradores
10. Procedimientos de seguridad en el trabajo

15. Conciencia ambiental
16. Cambio climático
17. Eficiencia productiva
18. Biodiversidad

11. Compromiso con comunidades
12. Oportunidades de empleo y desarrollo
13. Inversión social
14. Programa de soporte a comunidades

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 2022, nuestra plantilla laboral sumaba 4,000 colaboradores, de los que 44% corresponde a mujeres y 56% a hombres.



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

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

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

> *Entendemos que el liderazgo que hemos alcanzado en el sector se debe en gran medida a nuestros colaboradores.*

Salud y Seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

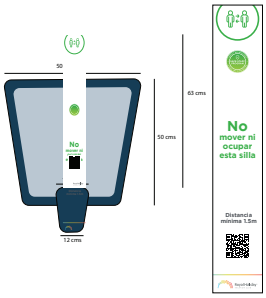
El programa incluye 6 aspectos fundamentales:

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

Desde la contingencia derivada del COVID-19, la prioridad del **Grupo Royal Holiday** fue preservar la salud y bienestar de los colaboradores en todo momento. Por ello, convencidos de la importancia del talento humano en la organización, desde el inicio de la contingencia de salud se habilitó la modalidad de trabajo a distancia para todos los colaboradores administrativos, preservando su salud y evitando en la medida de lo posible los contagios. En 2022, se dio continuidad del trabajo a distancia donde era posible y se promovió la continuación de las actividades trabajando desde casa, así como el retorno laboral en un modelo híbrido.

En las Oficinas de la CDMX, se habilitaron espacios seguros y accesibles para colaboradores con nuevos accesos, áreas dinámicas y disponibles para trabajo ocasional, así como servicios especiales para asegurar la continuidad operativa del Call Center, garantizando la seguridad tecnológica y la preservación de todos los servicios en esta nueva modalidad de trabajo y atención a nuestros clientes.

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



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

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

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

Campaña de Seguridad en Park Royal Hotels & Resorts

Uno de los pilares más importantes en la industria hotelera es la construcción de una cultura de seguridad e higiene dentro de los hoteles que conforman nuestra compañía. Es nuestra responsabilidad el proveer a nuestros colaboradores de ambientes seguros e higiénicos para desempeñar sus actividades cotidianas, así como generar una cultura que garantice la seguridad y bienestar de nuestros huéspedes y socios. En nuestros hoteles se llevó a cabo una campaña interna y un curso de Cultura de Seguridad e Higiene llamada "Si te cuidas tú, nos cuidamos todos".

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

Programa y medidas preventivas Covid-19 en oficinas México

Con la intención de brindar la mayor seguridad a los colaboradores de la Ciudad de México, se continuó con trabajo remoto en todas las áreas administrativas con modalidad híbrida. Se implementaron diversas acciones para planear un retorno seguro a partir de marzo, cuando las condiciones de seguridad y el proceso de vacunación lo permitieron.

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

El programa se basa en un concepto de Autonomía y Flexibilidad donde todas las áreas de nuestras oficinas en la Ciudad de México operan en la modalidad híbrida. Para habilitar este nuevo modelo, se remodelaron nuevos espacios colaborativos con 52 lugares dinámicos, se contribuyó a lograr tener bajos niveles de contagios COVID-19 y a tener un índice de rotación de 1.5%. Esto contribuyó a mejorar el clima laboral en un 84% de satisfacción

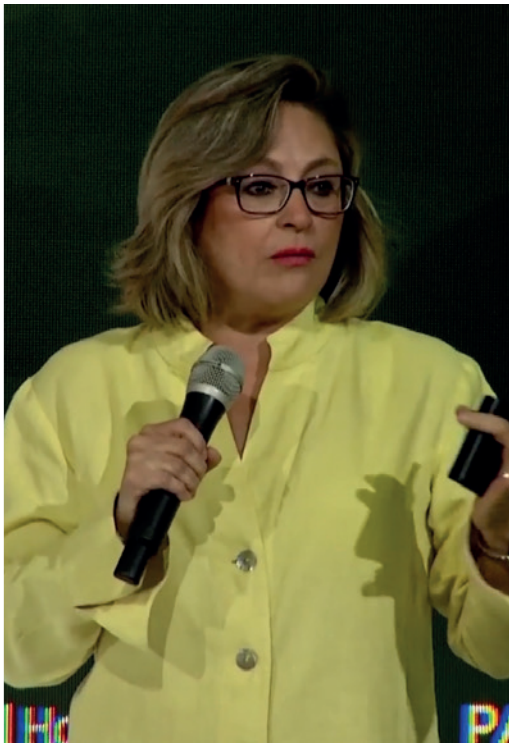
Programas de Formación y Desarrollo

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

Capacitación Royal Holiday

Durante este año, en Royal Holiday, se realizaron 47 programas, se capacitaron más de 2,000 participantes, se impartieron 1,221 horas de capacitación en modalidad presencial y virtual, a colaboradores de la división comercial en 15 salas de venta y áreas administrativas. En salas de venta se capacitó al 100% de Liners y Closers en 15 salas de ventas para colaboradores en las posiciones liners con 139 y 137 Closers.

Dentro de los cursos llevados a cabo se abordaron temas de cursos humanísticos y técnicos, como Inducción la empresa, Habilidades Gerenciales, Coaching Directivo, Liderazgo, Teletrabajo, Tecnología y Negocios, Fiscalización y Derecho Laboral, entre otros.



Royal Connect

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

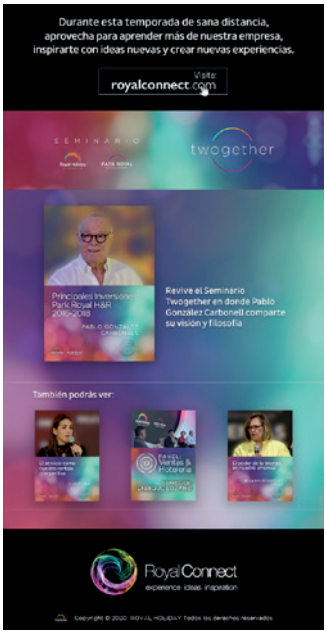
Royal Connect surgió al identificar la necesidad de capacitación especializada de nuestra área comercial, la cual requería fortalecimiento y documentación además de que exigía una comunicación formal, constante y con una metodología de enseñanza que asegurara su aplicación práctica en el campo de trabajo.

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

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

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

Al cierre de 2022, Royal Connect cuenta con más de 900 videos de capacitación interactivos y producidos en alta definición, divididos en cuatro secciones de acuerdo al perfil de puesto: representante de ventas, gerente administrativo, promotor y director, con temas como liderazgo, marketing, ventas, entre otros. Se encuentran también contenidos complementarios para el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación, marketing y ventas, autoconocimiento, superación personal y estilo de vida saludables.



Este año las novedades de cursos fueron 3 nuevos cursos: Call Center, Salud y Bienestar y Legado Pablo González Carbonell.

Este año se certificaron 329 participantes inscritos, sumando un total de 1,511 colaboradores ya certificados. Esto representa un porcentaje de 80% de quienes han conseguido este estatus al interior de la empresa y 20 salas con el total de colaboradores certificados. Nuestros colaboradores saben que la certificación que obtienen con nosotros es igualmente válida en todos los países donde tenemos operación.

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

Royal Connect	
Tema	**Participantes**
Ventas	**1,005**
Selling Through service	**782**
Neuroventas	**773**
Mindfulness	**633**
Complementos de la membresía	**403**

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

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

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

Programa de Capacitación en Park Royal Hotels & Resorts

En la cadena hotelera **Park Royal Hotels & Resorts** se impartieron 27,402 horas de capacitación a lo largo del 2022, con 83 actividades en nuestros 14 hoteles y 46,419 participantes. En el plan integral de capacitación y desarrollo se encuentran cursos de inducción, operativos, actualizaciones, certificaciones, buenas prácticas sostenibles, protección civil, seguridad e higiene, prácticas ambientales, etc. Adicionalmente se tuvieron practicantes externos y un convenio para todos los hoteles con el Tecnológico Universitario de Cancún.

Entre los principales cursos impartidos se encuentran los siguientes programas:

Capacitación Ventas Sell Up:

- Capacitación a los departamentos “Front of the House” es decir aquellos con contacto directo a los huéspedes, sobre el desarrollo de estrategias de venta y explicación de cada concepto y política de comisiones
- Venta de productos de Up sell en restaurantes
- Supervisión y evidencias de los montajes estandarizados para cada concepto

Capacitación Alimentos y Bebidas:

- Capacitación y degustación de los platillos del día, explicación de ingredientes y maridajes con vinos de la carta
- Preparación de pruebas de menú para personal de servicio y supervisión del cumplimiento a los estándares de platillos
- Mejora de la experiencia del huésped al momento de interactuar, ofrecer y conocer el menú y el especial del día a la perfección

Capacitación Alimentos y Bebidas:

- Capacitación y degustación de los platillos del día, explicación de ingredientes y maridajes con vinos de la carta
- Preparación de pruebas de menú para personal de servicio y supervisión del cumplimiento a los estándares de platillos
- Mejora de la experiencia del huésped al momento de interactuar, ofrecer y conocer el menú y el especial del día a la perfección

Capacitación de Líderes:

- Comunicación Efectiva
- Liderazgo
- Liderazgo Positivo
- Manejo de quejas

Capacitación Alimentos y Bebidas:

- Servicio de Calidad con Calidez
- Inducción una a dos veces por semana
- Manejo del Stress
- Prácticas Operativas

Programa Onboarding para Colaboradores de Nuevo Ingreso "Bienvenido a Casa"

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

Coaches 30 D: Programa de Inducción y acompañamiento al puesto

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

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

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

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

Programa de Reclutamiento Park Royal Hotels & Resorts

Este año se reforzaron las actividades especiales para reclutamiento de talento para la cadena hotelera:

- Publicación de vacantes en sitio web OCC (Online Career Center)
- Reclutamiento de Posiciones de Comité Ejecutivo
- Asistencia a las Ferias de empleo y de practicantes
- Promoción de vacantes en comunicación interna
- Nueva identidad de reclutamiento en redes sociales
- Programa de Referidos
- Programa de Becarios
- Desayuno de reclutamiento

Juntos SOMOS MEJORES

Taller: Arquitectura de Liderazgo

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

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

Certificación de Brigadas

En cumplimiento con lo dispuesto por Protección Civil y la STPS, fueron impartidas las capacitaciones de brigadas 2022 en todos los hoteles de la cadena. Estos entrenamientos aseguran que están constituidas y entrenadas al cien por ciento las brigadas que atienden situaciones de emergencia dentro de nuestros hoteles.

Las brigadas son:

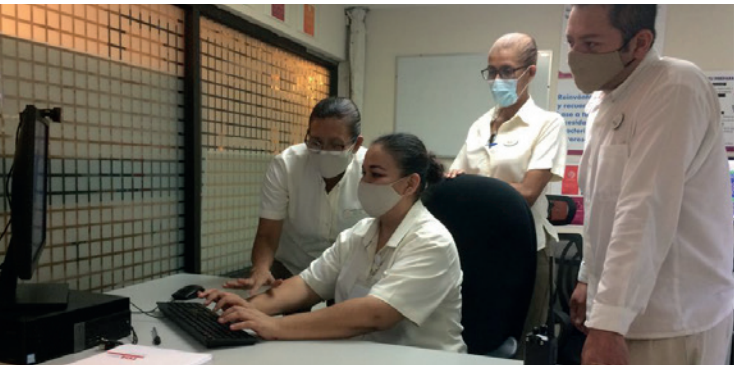
1. Búsqueda y rescate
2. Primeros auxilio
3. Brigada contra incendios
4. Salvamento acuático
5. Evacuación y simulacro

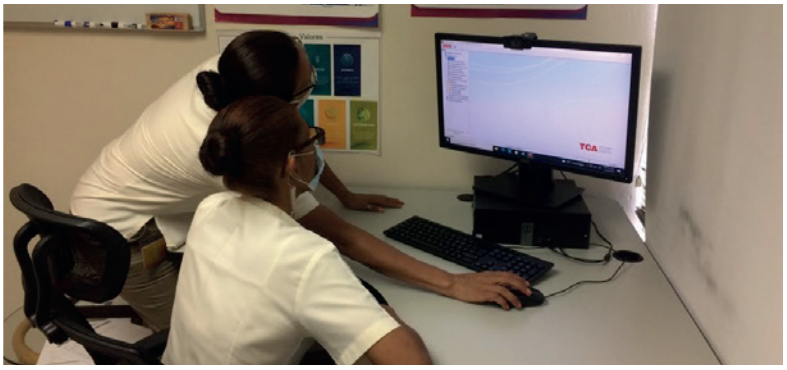
Todos los años estas brigadas vuelven a entrenar a nuestros colaboradores para asegurar que sepan cómo actuar en caso de una emergencia en cualquiera de los hoteles y así poder garantizar el bienestar de nuestros huéspedes y colaboradores.

Aula Virtual

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

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





Programa general de Prácticas operativas y prácticas técnicas

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

Cultura de Servicio en Park Royal Hotels & Resorts

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

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

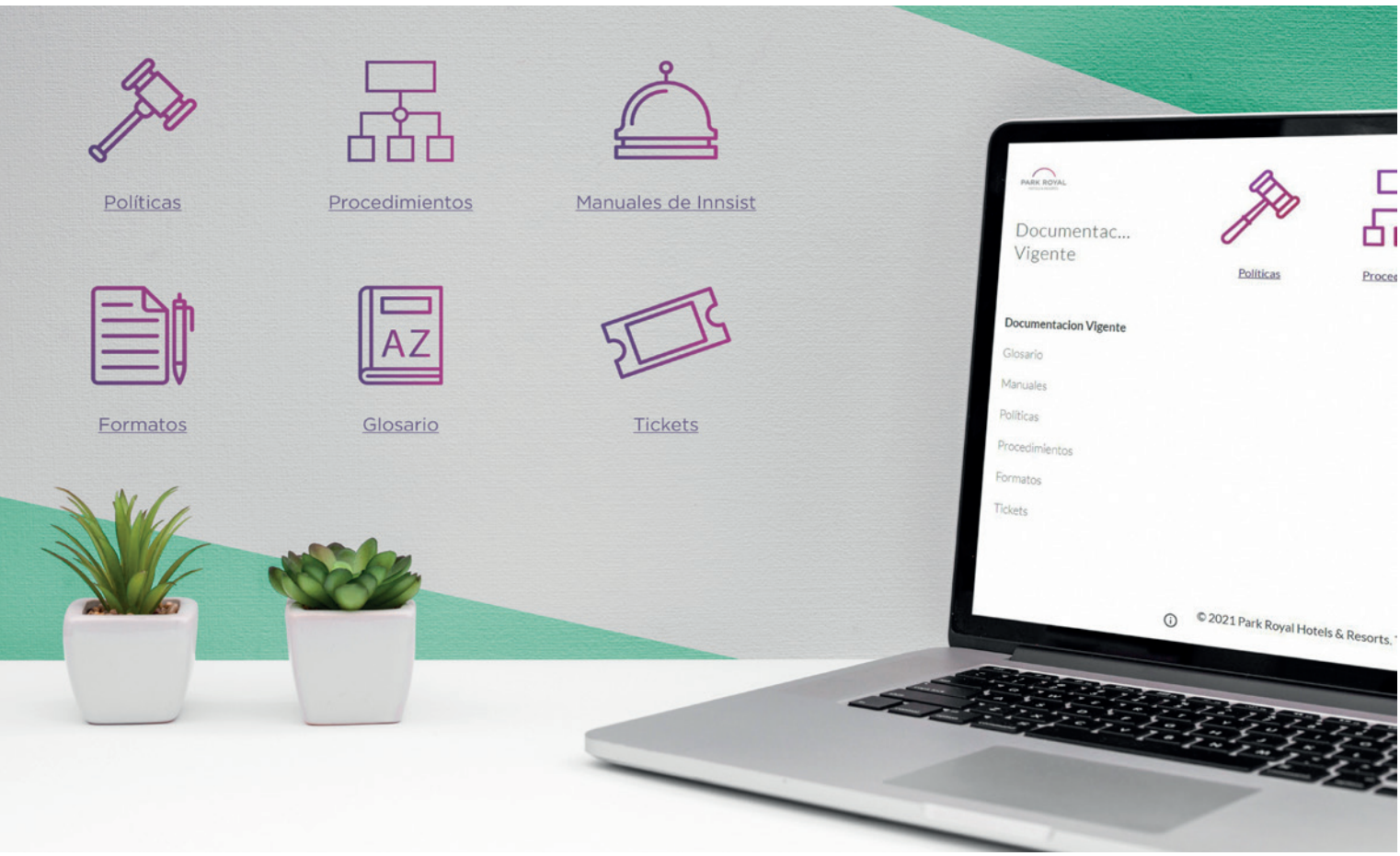
En **Park Royal Hotels & Resorts** desarrollamos los 5 ejes principales de nuestra Cultura de Servicio bajo el nombre corporativo: "Los 5 Básicos de Servicio **Park Royal**" que abarcan los comportamientos, ideologías y pautas mismos que todos los colaboradores de nuestros hoteles debemos seguir y mostrar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

Portal de Políticas y Procedimientos en Park Royal Hotels & Resorts

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

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

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



Reconocimiento a colaboradores

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

Programa Premia by Park Royal

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

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

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

Mejoras internas en Capital Humano en Park Royal Hotels & Resorts

Se implementaron nuevas actividades en el área de Capital Humano para fortalecer los procesos de reclutamiento, retención de talento, clima laboral, entre otros.

- Revisión de Tabuladores de Sueldos
- Ejecución de auditoría interna de Políticas operativas
- Análisis de Entrevistas de Salida
- Convenio colaborativo con Universidades
- Presupuestos para staffings
- Encuesta de Clima Laboral
- Descripciones de Puestos
- Análisis de dos días de descanso en hotel piloto
- Fortalecimiento de servicio emocional, clima laboral, Norma 035
- Cursos de Servicio
- Negociaciones Sindicales

Reconocimiento de Park Royal Hotels & Resorts a los equipos de camaristas en el Día Internacional de las Camaristas

Para **Park Royal Hotels & Resorts**, el equipo de camaristas es parte importante en el desarrollo turístico, ya que contar con habitaciones impecables y cómodas es el primer paso para garantizar una experiencia vacacional única a los turistas. En el Día Internacional de las Camaristas, que se celebra en octubre, se reconoció y valoró a todo el equipo de camaristas que forma parte del Grupo. El enfoque de la compañía en el servicio se refleja en los detalles de su importante labor.

Certificación Internacional para el Centro Internacional de Operaciones en Oficinas México

Snapshotz, la prestigiosa empresa neozelandesa de auditoría de servicio al cliente certificó al Centro Internacional de Operaciones en Oficinas México acreditándolo con la calificación más alta como un “World Class” Customer Service Centre. La certificación mide las metas, objetivos establecidos, herramientas que utilizan las empresas, así como la atención y calidad de servicio al cliente, por medio de ocho secciones divididas en 29 subsecciones que contienen 830 indicadores de calidad que hay que cumplir. Estas secciones evaliuadas son:

- Objetivos Corporativos y Procesos de negocio
- Administración de la relación con el cliente
- Seguridad e Higiene y Bienestar personal
- Estructura del centro de contacto
- Reclutamiento / Plan de carrera / Remuneración
- Capacitación
- Comunicación interna
- Métricas de la Operación

El reconocimiento representa el nivel de calidad de clase mundial que tiene el Centro Internacional de Operaciones que atiende a nuestros socios Royal Holiday de México, Norteamérica, Sudamérica y El Caribe.

CERTIFICATE OF
ACCREDITATION

THIS ACKNOWLEGES THAT

Royal Holiday
VACATION CLUB

IS ACCREDITED AS A
STAGE 3 "WORLD CLASS" CUSTOMER SERVICE CENTRE

JULY 2022
DATE OF ISSUE

CHAIRMAN OF THE BOARD
SECRETARY OF THE BOARD

snapshotz
ACCREDITED
CENTRE

PO BOX 87070, AUCKLAND 1742, NEW ZEALAND. TEL: +64 9 376 2806 | © 2022 CUSTOMER SERVICES AUDIT LTD.

Plataforma de comunicación y actualización Call Center Oficinas México

Teams **Royal Holiday** es una plataforma digital que permite informar de manera creativa, organizada y optimizada a todos los ejecutivos del Call Center de **Royal Holiday**. Es una herramienta online creada para facilitar la obtención de información de los supervisores y ejecutivos, teniendo acceso en un solo lugar a todo lo necesario para dar servicio a los socios del Club Vacacional **Royal Holiday** de una forma fácil, rápida y eficaz.

Cuenta con información de forma sencilla y completa para facilitar la operación diaria de los ejecutivos; se divide en 3 subcategorías: Campañas, Promociones y Tutoriales. Cuenta con una sección completa de capacitación con información básica con 5 grandes tópicos que son:

1. Capacitación sobre pagos
2. Mesa de control
3. Destinos vacacionales
4. Programas especiales para socios
5. Quality Assurance

También ofrece con una sección extra con temas varios, todos enfocados en fortalecer el trabajo en equipo y mejorar el rendimiento a los ejecutivos.

- **Foro:** con las actividades que fortalecen el trabajo en equipo y donde los ejecutivos pueden crear su propio perfil y relacionarse más con sus compañeros.
- **Galería de fotos:** Recordarán los momentos y actividades juntos como equipo.
- **Loyalty Rewards:** Programa que premia la lealtad, esfuerzo, disciplina y trabajo en equipo
- **Royal Connect:** acceso directo a la plataforma global de capacitación online que ofrece cursos y talleres para seguir actualizándose.
- **Tips Royal Holiday:** La sección donde encontrarán los mejores consejos y técnicas para concretar reservaciones, atender quejas y alcanzar sus metas.

> *Desarrollar la habilidad de monitorear y transformar de manera positiva los pensamientos y reducir el estrés.*

Fundación Royal Holiday reconoce a Ejecutivos de Call Center Oficinas México

Fundación Royal Holiday reconoció a los Ejecutivos del Call Center de Oficinas México por su valioso apoyo en la recaudación de fondos para el **Movimiento Vacaciones para Todos**. Dicha labor ha contribuido de forma notable para llevar a cabo experiencias vacacionales memorables para más de 8,400 personas en condiciones vulnerables desde 2015.

A través de la atención de los Ejecutivos de Call Center a los Socios **Royal Holiday** se lográ realizar la recaudación de fondos al momento de pagar su cuota anual del club vacacional, así nuestros socios contribuyen y se suman a brindar experiencias vacacionales a 3,000 personas cada año.

Programa de Salud y Bienestar

Desde que inició la pandemia, todos nuestros colaboradores se enfrentaron a cambios importantes en el ámbito laboral, emocional y de salud. Dichos retos incluyeron incertidumbre y constantes cambios donde se tuvieron que adaptar de una manera rápida y resiliente tanto en la vida personales como laboral.

Asimismo, según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral se considera una epidemia mundial. El estrés no sólo nos afecta emocionalmente, causando ansiedad y depresión, si no también impacta la salud física con síntomas como insomnio, aumento o pérdida de peso, o aumento de la presión arterial. Mentalmente, reduce la capacidad de concentración y de resolución de problemas. Según la American Medical Association, el estrés es la causa básica del 60% de todas las enfermedades humanas.

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

Asimismo, la cadena hotelera **Park Royal** continuó el programa “Comienza tu día con un respiro” para todos los colaboradores con la finalidad de comenzar a crear una conciencia de salud mental a través de las técnicas de Mindfulness. Este programa pretende introducir a nuestros colaboradores al mundo de la atención plena y el manejo del estrés a través del Mindfulness, con técnicas basadas en el manejo de la respiración, la visualización y el agradecimiento. Todas estas técnicas en conjunto tienen un efecto positivo comprobado en las personas que lo practican de manera frecuente, mejorando el ánimo, permitiendo la relajación y generando equilibrio mental.

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

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

Adicionalmente, dentro del Programa de Salud y Bienestar se llevaron a cabo 12 sesiones remotas impartidas por expertos en salud donde participaron 1,440 colaboradores de Salas de Ventas **Royal Holiday** , Oficinas México y **Park Royal Hotels & Resorts.**

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

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

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

Prevención de factores de riesgo psico-social en el trabajo NOM-035

Una vez realizado el diagnóstico para identificar las condiciones de los colaboradores con base en lo estipulado en la NOM-035, se buscó reconocer el sentimiento de los colaboradores ante la incertidumbre y consecuencias de la pandemia, la identificación de Factores de Riesgo Psicosocial, así como una encuesta de Clima Laboral. Los resultados fueron muy favorables en todos los 14 centros de trabajo de Royal Holiday y en los 10 hoteles en México de la cadena Park Royal Hotels & Resorts. En 2022, se continuó con el Programa de Acciones de intervención y mejora en las áreas que requieren moficación, reevaluación de puestos y cargas de trabajo, así como el reforzamiento en los reconocimientos a los colaboradores. Se llevó a cabo nuevamente el diagnóstico de la NOM 035 y el de clima organizacional con resultados positivos.

Beneficios a colaboradores Royal Holiday Oficinas México

Como parte de los beneficios para los colaboradores de oficinas México, se cuenta con diversos programas como: My Royal Vacation, que brinda anualmente hospedaje gratis al colaborador y su familia en uno de nuestros hoteles de la cadena **Park Royal Hotels & Resorts**; y la cobertura de Gastos Médicos Mayores que, durante el 2022 continuó con la cobertura al COVID-19.

> *Nuestro plan de implementación está enfocado en realizar adecuaciones y mejoras para cumplir con lo que establece la NOM 035 para minimizar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.*

MY ROYAL **VACATION**

Apoyo a la lucha contra el Cáncer de Mama

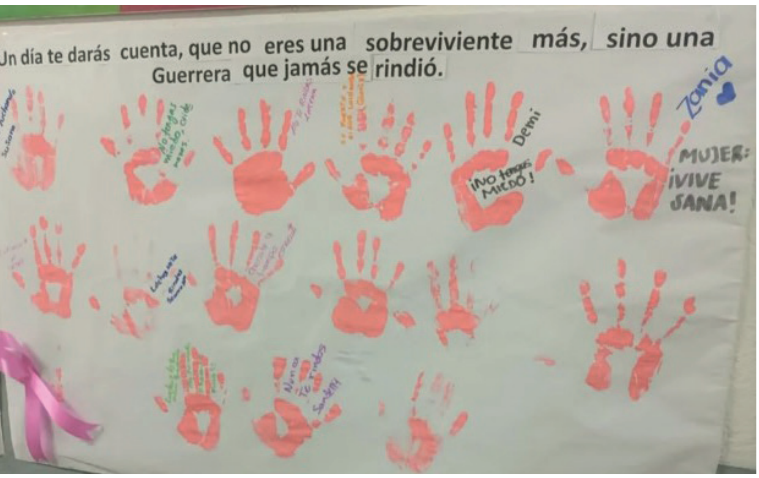
Se realizaron diversas actividades para fortalecer el bienestar físico y emocional de los colaboradores. Es por ello y en respuesta a la iniciativa de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 19 de octubre se celebra mundialmente el Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, con el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

En **Royal Holiday**, se invitó a las colaboradoras a participar a una conferencia virtual de concientización sobre la Prevención y Diagnóstico oportuno del Cáncer de Mama, gracias al apoyo de la Fundación de Cáncer de Mama FUCAM. Asimismo, se llevaron a cabo mastografías entre las colaboradoras de Oficinas México de forma gratuita con apoyo de la Unidad Móvil de FUCAM.

En **Grupo Royal Holiday** estamos convencidos en la cultura de la prevención y fomentamos acciones que contribuyan al bienestar de todos nuestros colaboradores.

Campaña masiva contra el Cáncer de Mama en Park Royal Hotels & Resorts

Park Royal Hotels & Resorts año tras año se une a la campaña masiva de sensibilización para colaboradores hombres y mujeres, invitándolos al hábito de autoexploración para detectar a tiempo el Cáncer de Mama. Se invitó a todos los colaboradores a portar un listón rosa en el uniforme, realizando campañas de información para una atención oportuna. Recordando que el cáncer de mama no solo le da a las mujeres, por lo tanto invitamos a nuestros compañeros hombres a que se sumaran. Se contó con la participación de 280 colaboradores de la cadena.



Integración y festividades

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

Día del niño en Park Royal Hotels & Resorts

En **Park Royal Hotels & Resorts** los más pequeños de la casa tienen un lugar preferido en nuestro corazón, especialmente los hijos de nuestros colaboradores. Por eso, celebramos el Día del Niño en varios de nuestros hoteles. Se invitó a los niños a jugar con el equipo de animación "Funtastic Team" y hubo concursos, premios, regalos para todos los niños y niñas.

Día de las Madres

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

MEDIO AMBIENTE

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

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

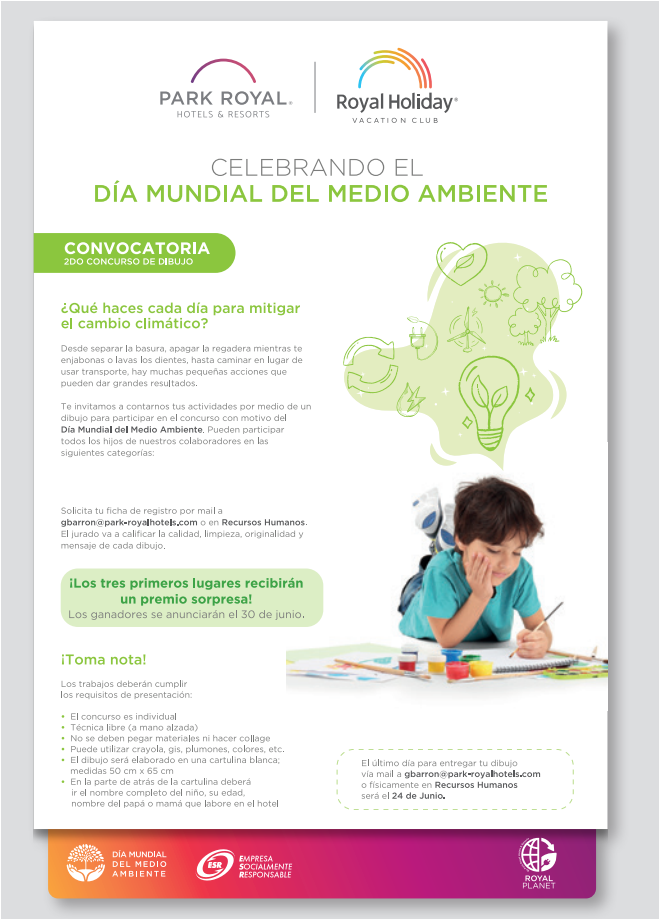
A lo largo del año lanzamos campañas a nivel interno, que tienen como objetivo promover entre los colaboradores un comportamiento más responsable y comprometido con el medio ambiente, así como sensibilizarlos con diversas actividades que llevamos a cabo en la materia, tanto para sumarlos a la causa como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

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

"Brindamos sensibilización constante a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar y preservar el entorno."

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

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



Día mundial de la Educación Ambiental

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

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

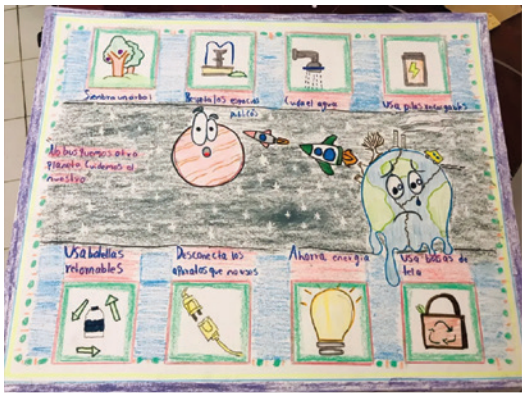
- Compartir el auto
- Separar los residuos
- Evitar aerosoles
- Realizar composta con los residuos orgánicos
- Limpiar la calle, playas y parques
- Adquierir productos biodegradables y/o compostables
- Amar al planeta

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

Concurso de dibujo infantil por Día Mundial del Medio Ambiente.

Con el objetivo de hacer conciencia por el cambio climático en el Día Mundial del Medio Ambiente, se llevó a cabo el 3er concurso de dibujo infantil en donde participaron hijos de colaboradores de la cadena **Park Royal Hotels & Resorts** de los departamentos de: Alimentos y bebidas, Cocina, Steward, Bell Boys, Recepción, Ama de llaves, Seguridad, Recursos Humanos y Ventas, con un total de 18 niños. Los hoteles participantes fueron:

- Grand Park Royal Cancún
- Grand Park Royal Cozumel
- Grand Park Royal Puerto Vallarta
- Park Royal Beach Cancún
- Park Royal Beach Ixtapa
- Park Royal Beach Acapulco
- Park Royal Homestay Los Tules



Una hora más por el planeta

Desde el 2007, la asociación World Wildlife Fund propuso la Hora del Planeta, una iniciativa para proteger a la naturaleza frente al cambio climático, que consiste en un apagón eléctrico voluntario por una hora con el fin de concientizar a la sociedad del cuidado de los recursos naturales, así como del uso responsable de energía eléctrica. Este movimiento consiste en apagar las luces y desconectar todos los aparatos eléctricos durante 60 minutos a las 20:30 horas el último sábado de marzo.

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

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

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

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

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

Programa de Educación para la Sostenibilidad

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

En Park Royal Hotels & Resorts existe el compromiso de implementar, promover y desarrollar buenas prácticas sostenibles que impacten de manera positiva, responsable y equitativa nuestro entorno social, ambiental y cultural a través de acciones e iniciativas.

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

Es por ello que a lo largo del año y a través del calendario sostenible, cada hotel planifica una actividad a conmemorar ya sea en el ámbito ambiental, social o cultural, haciendo partícipes a sus colaboradores, huéspedes y proveedores y sumando con ello esfuerzos para una educación sostenible.

A continuación, los hoteles que destacaron por mes en sus actividades sostenibles durante el 2022:

Hotel	Mes	Actividad
Park Royal Beach Acapulco	Enero	Sensibilización ambiental
Park Royal Beach Ixtapa	Febrero	Cáncer infantil
Grand Park Royal Cozumel	Marzo	La Hora del Planeta
Park Royal Beach Cancún	Abril	Madre Tierra
Grand Park Royal Cancún	Mayo	Día Mundial de la Abeja
Park Royal Beach Huatulco	Junio	Medio Ambiente
Park Royal Beach Acapulco	Julio	No bolsas de plástico
Park Royal Beach Ixtapa	Agosto	Pueblos indígenas
Park Royal Homestay Los Cabos	Septiembre	Limpieza de playa
Park Royal Beach Mazatlán	Octubre	Cáncer de Mama
Park Royal Beach Mazatlán	Noviembre	Filantropía
Park Royal Beach Huatulco	Diciembre	Derechos Humanos

Separación de residuos

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

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

En cuanto al manejo de residuos peligrosos, se contrataron los servicios especializados de recolección de un tercero, considerando sus características físicas y químicas, implementando seguridad, optimización de costos y tiempos, con las autorizaciones requeridas por parte de la SEMARNAT y la SCT.

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

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

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

Campañas de separación de residuos con consciencia social

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

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

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

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

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

Compostaje

Hemos emprendido un esfuerzo adicional en materia de capacitación para el manejo eficiente de los desechos, lo que nos ha permitido tener producción de composta aprovechando los residuos de alimentos y bebidas, en los 10 hoteles que tenemos en México. La composta funciona como abono para nuestras áreas verdes. En el 2022 se dio continuidad a esta iniciativa y buscamos incorporar nuevos alcances que detonen su potencial y nos permitan obtener indicadores para su medición y evaluación.

Protección de Flora y Fauna

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

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

Limpieza de playas

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

Si bien la limpieza de playas se realiza de manera diaria en todos nuestros hoteles, además, se realiza una jornada especial en el marco del Día Internacional de Limpieza de Playas. **Park Royal Hotels & Resort**s participó en el Día Internacional de Limpieza de Playas por 5to año consecutivo, evento que contribuye a disminuir los efectos del cambio climático a nivel mundial. En esta actividad participaron 276 voluntarios, los cuales recabaron más de 1,090 colillas de cigarros, 80 popotes, 112 kilos de desechos reciclables, entre otros deshechos.

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

Participaron en esta actividad, brigadas representativas, para así poder mantener el distanciamiento social y evitar aglomeraciones en los siguientes hoteles:

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

Limpieza Internacional de playas 2022				
Km de playas limpiadas	**Alcance**	**Voluntarios**	**Residuos reciclables recolectados Kgs**	**popotes recolectados Piezas**
34.6	11 hoteles	276	112	1,090

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

Esta iniciativa, que en 2022 suma más de 16 años consecutivos, en la temporada donde se presenta el sargazo nos permite retirar más de 200 kgs diarios de sargazo en nuestro hotel Grand Park Royal Cancún, mientras que en Park Royal Beach Cancún se retiran aproximadamente 80 kgs diarios, es decir, entre ambos hoteles se retiran aproximadamente 72 mil kgs al año.

Liberación de tortugas

Desde 2006 los hoteles **Park Royal Cancún** y **Grand Park Royal Cancún** participan en el Programa de Conservación de la Tortuga Marina, en conjunto con la Dirección General de Ecología del Municipio de Benito Juárez. Desde entonces realizamos jornadas de liberación de tortugas en nuestras playas de Cancún, nos permite protegerlas y sensibilizar a quienes se involucran sobre la importancia de cuidar a los animales en riesgo y en general al medio ambiente.

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

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

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

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

Nos sentimos orgullosos de realizar estos esfuerzos de preservación de los nidos tortugas en los corrales de nuestras playas y contar con un éxito de sobrevivencia de las crías de tortugas del 79 % en ambas propiedades.

	Hotel	2020	2021	2022
Nidos resguardados por temporada	**Grand Park Royal Cancún**	469	454	409
	Park Royal Beach Cancún	117	35	54
	Total	**586**	**489**	**463**
Huevos protegidos por temporada	**Grand Park Royal Cancún**	55,964	53,121	42,277
	Park Royal Beach Cancún	14,247	4,217	6,368
	Total	**70,211**	**57,338**	**53,645**
Crías vivas liberadas al mar por temporada	**Grand Park Royal Cancún**	46,042	44,219	37,190
	Park Royal Beach Cancún	11,610	3,047	5,201
	Total	**57,652**	**47,266**	**42,391**

Presencia de otras tortugas marinas en otros hoteles Park Royal Hotels & Resorts

La especie de tortuga marina que desova en los hoteles de las playas del Pacífico en Grand Park Royal Puerto Vallarta, Park Royal Beach Ixtapa, Park Royal Beach Acapulco y Park Royal Beach Mazatlán es la Tortuga Golfina (Lepidochelys olivacea). El periodo de anidación en estos hoteles es:

- Park Royal Beach Acapulco de noviembre a marzo
- Park Royal Beach Mazatlán de junio a noviembre
- Park Royal Beach Ixtapa de junio a diciembre
- Grand Park Royal Puerto Vallarta de julio a diciembre

Los hoteles Grand Park Royal Puerto Vallarta, Park Royal Beach Ixtapa y Park Royal Beach Mazatlán no cuentan con campamento tortuguero, los hoteles trabajan en conjunto únicamente apoyando al reporte de la anidación con las siguientes acciones:

- Park Royal Beach Mazatlán – reporta los nidos a los biólogos del Acuario de Mazatlán, quienes los reubican para dar atención de vigilancia y cuidado a los nidos hasta el momento de la liberación.
- Grand Park Royal Puerto Vallarta – reporta a Municipio de Compostela Nayarit que a través del campamento tortuguero El Naranjo que ofrece año con año capacitación al personal sobre el protocolo a seguir de acuerdo con la NOM-162-SEMARNAT-2012
- El hotel Park Royal Beach Acapulco cuentan con campamento tortuguero en su playa, recibiendo capacitación al programa de protección de tortuga marinas por parte del personal de SEMARNAT
- Park Royal Beach Ixtapa – reporta los nidos a la Dirección de Ecología del H. Ayuntamiento de Ixtapa, quienes los reubican para dar atención de vigilancia y cuidado a los nidos hasta el momento de la liberación. (No se cuenta con datos concretos del número de nidos reportados a la Dirección de Ecología del H. Ayuntamiento de Ixtapa).

	Hotel	2022
Nidos resguardados por temporada	Park Royal Beach Acapulco	11
	Park Royal Beach Mazatlán	02
	Grand Park Royal Puerto Vallarta	06
	Total	**19**
Huevos protegidos por temporada	Park Royal Beach Acapulco	793
	Park Royal Beach Mazatlán	143
	Grand Park Royal Puerto Vallarta	323
	Total	**1,159**
Crías vivas liberadas al mar por temporada	Park Royal Beach Acapulco	781
	Park Royal Beach Mazatlán	sin datos*
	Grand Park Royal Puerto Vallarta	sin datos**
	Total	**1,159**

* No se tiene el dato, ya que las liberaciones son a cargo del personal del Acuario de Mazatlán.
** No se tiene el dato, ya que las liberaciones son a cargo del Municipio y el hotel no las registra.

Inversión eco-eficiente

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

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

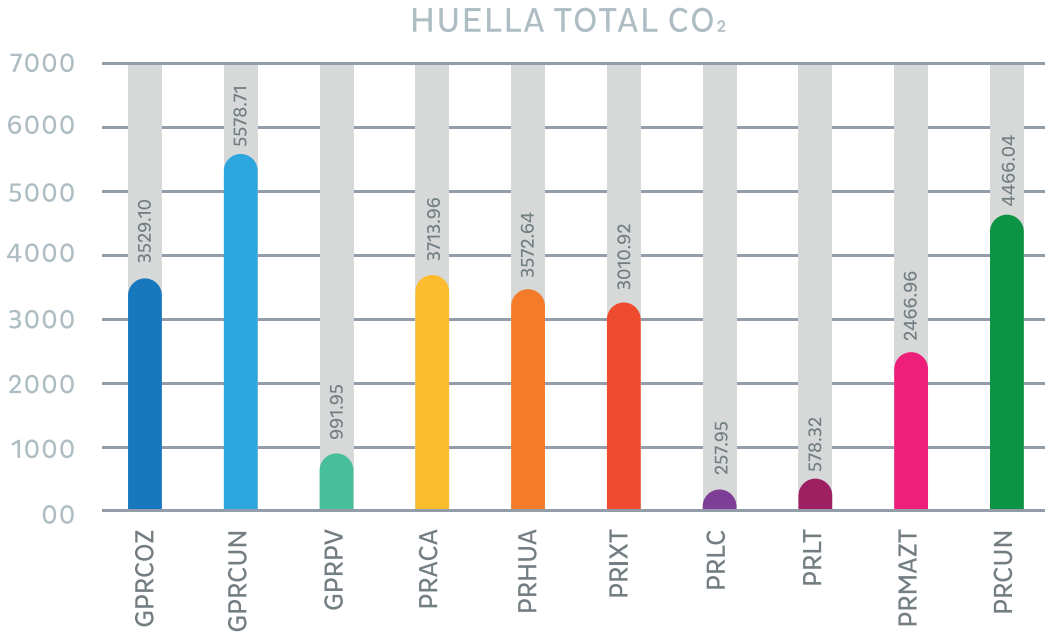
Asimismo, para atender este compromiso, se han cambiado luminarias a tipo LED atenuables en diversas sedes de **Royal Holiday** y **Park Royal,** lo que nos permitirá continuar reduciendo nuestro consumo eléctrico además de ampliar nuestro abastecimiento energético con tecnología amigable con el medio ambiente.

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

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

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

COMPROMISOS | Huella de Carbono-GEI



La generación de energía eólica a través de Thermion proviene de fuentes renovables por lo que permitirá producir más de 3 millones de kWh al año. La energía que será suministrada por Thermion representa 18,295 toneladas de CO_2 evitadas al año equivalentes a:

- Plantar 721,600 árboles
- Retirar más de 7,000 coches de circulación
- No producir 2 millones 800 mil kg de plástico
- No comer 1 millón 250 mil kg de carne
- La electricidad de 4,713 casas

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

Adicionalmente, como parte de otros esfuerzos en medio ambiente y para reducir las emisiones de CO_2, en **Park Royal Hotels & Resorts** se brinda el servicio de transporte de personal a nivel local y nos permite así contribuir a reducir el impacto ambiental en términos de traslados y emisión de gases contaminantes.

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

En las oficinas de la Ciudad de México se cambió toda la alfombra cuyos materiales cumplen con los estándares internacionales para espacios de trabajo. Esta elaborada con un material para cualquier programa de reciclaje es material anti-flamante, su tecnología es a prueba de manchas, es alfombra modular para una fácil instalación, sistema de fibra 100% de polipropileno, garantía de 10 años.

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

ÉTICA EMPRESARIAL

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

Enfoque de Responsabilidad Social

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

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

Grupo Royal Holiday una experiencia más sostenible

El turismo en México es una actividad que después de la pandemia por Covid-19 necesita recuperarse en nuestro país con esfuerzos sostenibles de conservación y protección de especies y ecosistemas marinos, así como prácticas éticas y económicas que beneficien a las comunidades donde se opera.

La industria turística tiene el reto de involucrarse cada vez más, junto con los vacacionistas, en el desarrollo de estrategias y objetivos que contribuyan en la protección del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático, y el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes.

Promovemos la adopción de los principios y prácticas de responsabilidad social a todo lo largo de nuestra cadena de valor.

México se convirtió por primera vez en su historia en el segundo mayor receptor de turistas internacionales en el mundo, un récord que trae consigo máximos históricos de ocupaciones, visitas y derrama económica.

El turismo sostenible se ha convertido en una de las tendencias más relevantes de los últimos años. El Sustainable Social Tourism Summit dio a conocer que uno de los temas prioritarios de esta área debe ser el fortalecimiento de las cadenas locales, específicamente en lo concerniente a un compromiso por un consumo responsable, con estándares de sustentabilidad verificables y comprobables.

Grupo Royal Holiday y la cadena **Park Royal Hotels & Resorts**, han incorporado acciones para fomentar la sustentabilidad en sus operaciones. Estos esfuerzos se reflejan en iniciativas que van desde el mejoramiento de nuestros procesos para el cuidado del medio ambiente y los recursos, hasta el impulso a la economía y producción local por medio de alianzas con más de 15 pequeños productores locales que integramos a la cadena de valor de nuestro grupo.

Al respecto, destaca la alianza de impacto social que mantenemos con las mujeres de la comunidad Muuch Kaab, en Quintana Roo, quienes se dedican a la elaboración de productos de aseo personal con miel de abeja melipona, y a través de la cual adquirimos más de 9 mil 500 productos al año para distribuir en nuestros hoteles categoría Grand.

Muchas compañías también se han acercado a organizaciones expertas para asesorarse en materia de turismo sustentable, de forma que puedan adoptar prácticas que reflejen directamente este compromiso con los clientes. Para nuestro grupo, esto se ha traducido en procesos de certificación y auditoría con líderes como la Certificación Preferred by Nature de Turimo Sostenible en 3 de nuestros hoteles nacionales más importantes, con el objetivo de mejorar sus prácticas de operación en temas como agua, energía, desechos, conservación de la biodiversidad y preservación de la cultura.

Estas certificaciones, reconocen nuestras iniciativas de compostaje, áreas de hortaliza, limpieza de playas y recolección y liberación de especies marítimas en beneficio de la protección de los ecosistemas cercanos, la mitigación del cambio climático y de los beneficios para el desarrollo social y cultural de comunidades vecinas.

Por otro lado, en respuesta al proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, concretamente enfocados a fortalecer el vínculo con la comunicad, en 2015, se creó la **Fundación Royal Holiday** que ha resultado ganadora de dos premios nacionales como mejor iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial sumando a la fecha a más de 10,200 personas vulnerables que han podido vivir experiencias positivas gracias al Movimiento Vacaciones para Todos, iniciativa de **Fundación Royal Holiday**.

FUNDACIÓN
ROYAL HOLIDAY

Cumplimiento

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

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

Competencia justa

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

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

Principios de negocio

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

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

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

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

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

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

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

> *Nuestros Principios de Negocio establecen criterios en torno al respeto a la legalidad, la protección de los derechos humanos, el soborno y la corrupción.*

Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

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

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

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

Nuevas políticas para el retorno a la Nueva Normalidad

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

Nuestros Principios de Negocio en la cadena de valor

Con base en la importancia de aplicar nuestra responsabilidad social y políticas éticas de actuación, a nuestra cadena de valor también se realizó la invitación a nuestros proveedores a seguir estos Principios de Negocio, destacando la necesidad de multiplicar entre todos el impacto positivo generado a través de la reproducción de nuestras buenas prácticas. En **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** entendemos que con proveedores y contratistas nos une un compromiso de transparencia, correcta aplicación de los contratos, legalidad, así como el cumplimiento de prácticas justas de operación.

Respeto a los Derechos Humanos

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

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

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

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

Park Royal Hotels & Resorts celebra el Día Internacional de los Derechos Humanos

Con motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos, **Park Royal Hotels & Resorts** realizó actividades y pláticas de concientización a los colaboradores en diferentes áreas de los hoteles de la cadena.

Dentro de las actividades de concientización y por iniciativa del hotel Park Royal Beach Cancún, se coordinó una visita al Hospital General de Cancún junto con el Club de Leones de Cozumel y el de Colombia, donde se otorgaron 70 desayunos. También se llevaron a cabo pláticas de promoción de los Derechos Humanos a los colaboradores de toda la cadena.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 (ONU), establece que "todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos" y proclama los derechos inalienables que corresponden a toda persona como ser humano, independientemente de su raza, color, religión, sexo, idioma, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En **Park Royal Hotels & Resorts** difundimos información para concientizar a nuestros colaboradores y a la población en general sobre la importancia de este día y la responsabilidad social que tenemos como empresa sostenible, apoyando en el ámbito social.

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

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

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

Este año, **Royal Holiday** y **Park Royal Hotels & Resorts** manifestamos el deseo e interés en sumarnos al Comité Promotor de la RSE – AliaRSE por Quintana Roo, el cual es un movimiento autónomo sin fines de lucro o partidistas, que emana del deseo voluntario de las empresas por unirse para contribuir al fortalecimiento, promoción y alineación de estándares nacionales e internacionales de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, que incentiven la gestión de acciones a favor del desarrollo social y la protección y conservación del medio ambiente del Estado.

HUÉSPEDES Y SOCIOS

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

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

Derechos de huéspedes y socios

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

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

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

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

Promovemos la adopción de los principios y prácticas de responsabilidad social a todo lo largo de nuestra cadena de valor.

Políticas de ventas

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

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

Protección para los Socios

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

Salud y seguridad

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

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

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

CRISTAL INTERNATIONAL STANDARDS

PARK ROYAL HOTELS & RESORTS

Safe travels by WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL PARK ROYAL

Programa de Huésped Seguro “Safe Guest Program”

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

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

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

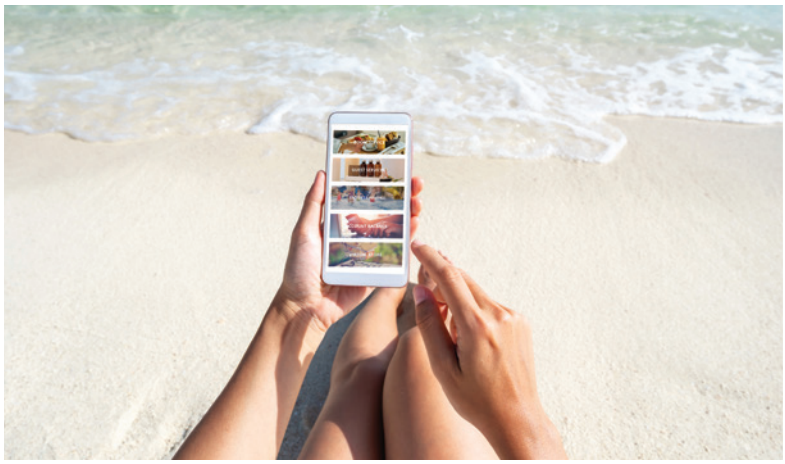
El programa Huésped Seguro incluyó un intenso proceso de capacitación y entrenamiento para los colaboradores de **Park Royal Hotels & Resorts**, con el propósito de que conozcan a la perfección el elevado enfoque de los protocolos y procedimientos en seguridad e higiene.

Desde hace ya casi 40 años, hemos puesto especial atención en la seguridad de nuestros huéspedes, socios y colaboradores, sin duda por el entorno actual, nuestro compromiso es fortalecer las acciones a través de la alianza con Cristal International Standards para asegurarnos que las estancias de nuestros huéspedes sigan siendo seguras y placenteras.

Nuevos retos para la satisfacción de nuestros clientes”

Grupo Royal Holiday ha enfocado sus esfuerzos en consolidar sus expectativas de ocupación y reservaciones para este año, a través de diferentes iniciativas, como la remodelación e inauguración de nuevos centros de consumo en sus localidades e iniciativas de marketing digital centradas en atraer a nuevos huéspedes con actividades que pueden disfrutar todos los integrantes de la familia.

Asimismo, el Grupo ha impulsado sus plataformas digitales como un medio para captar clientes y contribuir a la experiencia vacacional de los turistas a través de ofertas y promociones exclusivas. Para **Royal Holiday** nuestros socios y huéspedes son la principal prioridad. Gracias a las acciones que hemos desplegado con el fin de adaptarnos a sus nuevas preferencias y necesidades este año hemos visto un incremento extraordinario en reservaciones, con ocupaciones del 92% para nuestros destinos del Caribe y del 82% para nuestros hoteles del Pacífico.



En este sentido, **Grupo Royal Holiday** ha buscado impulsar sus destinos del Pacífico, que son más atractivos a nivel familiar – como Ixtapa, Puerto Vallarta y Acapulco – a través de actividades en sus hoteles con el equipo de Funtastic, que es parte de la propuesta exclusiva de **Park Royal Hotels & Resorts** de entretenimiento, conformada por un staff especializado en juegos y actividades interactivas para que los huéspedes vivan momentos divertidos durante sus vacaciones.

Esfuerzos como este, y la inversión de 22 millones de pesos que realizó recientemente para mejorar sus instalaciones y servicios, le permiten al Grupo mantener una expectativa optimista para el futuro, donde la creación de experiencias y sonrisas para sus clientes continuarán siendo prioridad.

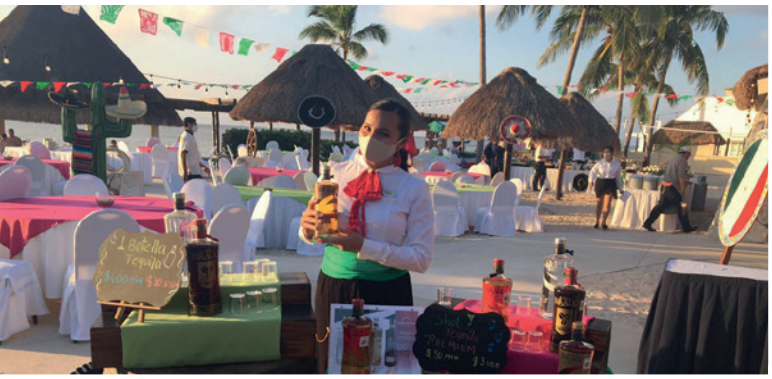
Mejoras e innovación en Park Hotels & Resorts

Novedosas actividades “happenings”

De los aspectos que más recuerda un huésped durante su estancia en un hotel, son los momentos de alegría y felicidad que vive durante sus vacaciones con sus seres queridos. Esos momentos que le producen una sonrisa, lo sorprenden gratamente y que nos permiten generar experiencias memorables. Es por ello que durante 2022, pensando en mejorar las actividades en nuestros hoteles **Park Royal Hotels & Resorts**, a través del departamento de alimentos y bebidas, en conjunto con el equipo de entretenimiento implementamos un programa de actividades especiales o “happenings” que nos permiten brindar momentos inolvidables y únicos durante la estancia de nuestros huéspedes. Estos happenings se ha incrementado con base a las necesidades y temporalidades, incluyendo festivales, clases de cocina, parrilladas, cenas temáticas, cocteles y barras de mixología y coctelería.

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

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



Creativos displays de Repostería fina

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

Nuevos estándares de montaje en restaurantes de especialidades

Uno de los más grandes retos del 2022 fue renovar y modernizar los bufetes y la oferta gastronómica en toda la cadena, al mismo tiempo de integrar los nuevos estándares para la protección de nuestros huéspedes y colaboradores. Este proceso representó continuar con una serie de desafíos para ofrecer la mejor calidad respetando las medidas de seguridad e higiene necesarias para todos nuestros clientes.

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

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

Este año se implementó los especiales del día en cada hotel, mejorando la percepción de variedad. Se realizaron prácticas operativas para degustación y explicación de los platillos de los restaurantes, se ha enfocado la implementación de los nuevos platillos para igualar los estándares de servicio de alimentos y bebidas para restaurantes de especialidad.

Se estandarizó la barra fría y caliente en buffets, mejorando el aspecto visual con decoraciones frescas, coloridas y más variedad. En restaurantes de especialidad se incrementó la variedad de alimentos fríos en las barras de los restaurantes complementando los menús a la carta y ofreciendo mejor variedad de alimentos. Se estandarizó el catálogo corporativo de equipo menor para montaje de buffet y se continúan adquiriendo nuevos equipos y materiales para dar más vista a los buffets.

Se estableció la rueda de buffet para desayuno, lunch y cena, la cual se ha ido adecuando con base en necesidades y temporalidades, ésta se audita y controla con evidencia diaria. Se mejoró la oferta gastronómica buscando propuestas atractivas y que se ajusten a las necesidades de los huéspedes.

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

Asímismo, se realizó una conceptualización en los menús para los bares y restaurantes de cada hotel, con capacitaciones especiales y degustaciones. Cada hotel realizó pruebas y degustaciones para colaboradores y huéspedes. Además se realizó un convenio de capacitación corporativa con un proveedor especializado que visita cada hotel una vez al mes para capacitar y supervisar los avances y mejoras.

Nuevas noches experiencia

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

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

Entretenimiento culinario

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

Programa de entretenimiento

Estamos convencidos que para nuestros huéspedes, la diversión hace que las vacaciones sean un momento de romper con la rutina y reconectar con quienes más quieren. Nuestro Funtastic team by **Park Royal Hotels & Resorts**, formado por colaboradores del equipo de animación, lo tiene muy claro. Ellos logran a través de su simpatía, energía y talento, que nuestros huéspedes y socios se diviertan mientras se hospedan con nosotros.

Actividades especiales y de Temporada

Anualmente se planea un programa de actividades de temporada que es ejecutado con nuestros equipos de animación y entretenimiento Funtastic team en todos los hoteles de México. En conjunto con la Gerencia Corporativa de Entretenimiento, fue desarrollado un calendario de eventos temáticos para huéspedes con el fin de hacer la estancia de nuestros huéspedes, divertida, diferente y memorable.

Los programas diurnos de todos los hoteles se han implementado de forma semanal y se han llevado a cabo:

- Actividades físicas matutinas tipo “stretching”, tonificación, aqua-aerobics, entro otros, siempre variadas como ejercicios con aparatos, yoga para principiantes o meditación
- Actividades de bajo impacto tipo costalitos o boccia, que es un tipo de actividad que no implica fuerza ni tono físico, es para todas las edades y condiciones y así logran participar toda la familia
- Actividades deportivas por equipos como volley playa o futbol playa
- Actividades en la alberca por equipos tipo watervolley, waterpolo o
- waterbasquet
- Realizamos la “Actividad estrella” en el área de alberca tipo juego loco, ironman, concursos y trivias

Asimismo, llevamos a cabo actividades especiales de forma semanal:

- A través del área de relaciones públicas es posible acercarse al huésped y conocer sus preferncias, y brindarle un servicio de Entretenimiento que nos permita conocer alcanzar sus expectativas y tomar en cuenta sus recomendaciones.
- Con realizan demostraciones de Cocina muy variadas dos o tres veces a la semana: guacamole, sushi, ceviche, paella, cochinita enterrada o barbacoa de res
- También incluimos manualidades para dar a conocer la cultura del país o la zona, por ejemplo: arte Huixol, clases de español o maya, atrapasueños, brazaletes de la amistad tejidos, entre otros.
- Organizamos Días Especiales en playa o alberca, por equipos o por parejas como el día de las Familias, el día Olímpico, animadores contra Huéspedes.
- Tenemos el Día Mexicano semanal donde se realiza la Feria Mexicana tipo kermesse con antojitos y música en vivo, así como las piñatas para los niños y el folklore en la noche
- Creamos recuerdos haciendo salidas de “Photoframe Funtastic” donde el huésped se toma fotos para subir a sus redes sociales o tener de recuerdo en sus celulares
- Activamos el factor WOW: actividades que el huésped no espera, donde logramos sorprenderlos, como juegos gigantes, juego de póker en la alberca, fiesta de la espuma o botargas infantiles
- La Club Party también ha tenido gran acogida, poniendo música moderna en vivo y DJ con saxofón en la alberca

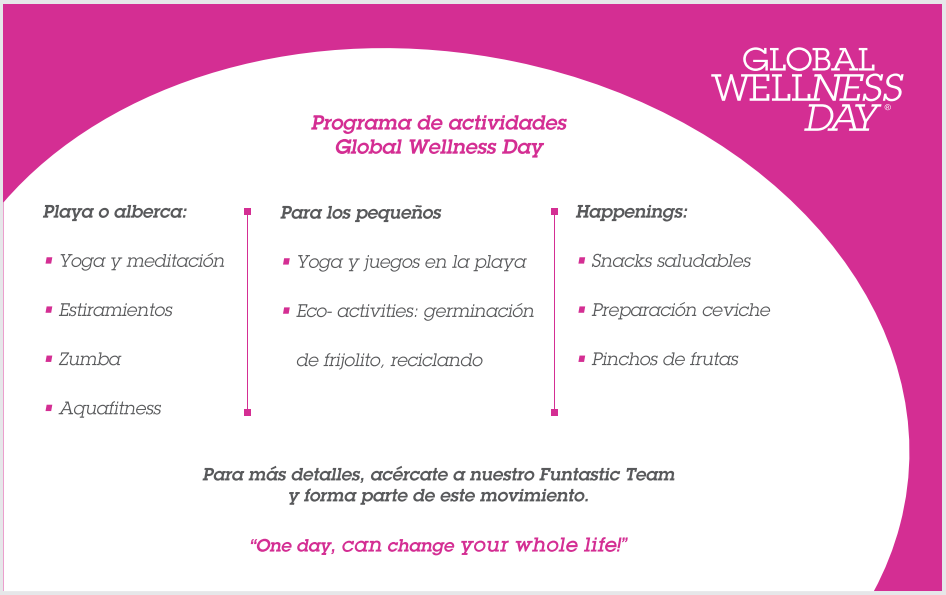
Participación en el Global Wellness Day

Este año nos unimos al movimiento mundial Global Wellness Day (GWD) para crear más conciencia sobre la importancia del Bienestar de las personas, no sólo física sino también emocionalmente y no sólo para nuestros huéspedes si no también para nuestros colaboradores, con el lema: YO DIGO SI!

Una vez al año se celebra el GWD a nivel mundial en junio, pero en **Park Royal Hotel & Resorts** se realiza trimestralmente una WELLNESS WEEK con actividades especiales para huéspedes y un "Challenge" para colaboradores promovido por el área de Recursos Humanos.

Venta Up Sell

Con la finalidad de hacer más placentera la estancia de nuestros huéspedes, se cuenta con una estrategia de servicios y productos adicionales con costo que incluyen cartas de vino así como un catálogo de menús especiales. Se cuenta con un proceso permanente de supervisión periódica mediante auditorias y por parte del equipo de alimentos y bebidas se envían evidencias de montajes para control y comentarios de mejora acorde al estándar.



Kids´Club

El programa Infantil es muy variado y diariamente hacemos distintas actividades. Hemos querido mantener la esencia del Kids' Club con juegos tradicionales en horario de mañana, en la playa y la alberca, búsqueda del tesoro, deportes en equipo, competencias, entre otros.

- Manualidades mexicanas y también de habilidad simple
- Actividades Eco-Sense y de Recliclaje con materiales recusables para fomentar el cuidado del medio ambiente entre los más pequeños
- Actividades con el apoyo del área de Alimentos y bebidas para ofrecer experiencias culinarias: cómo preparar Pizza, decorar "cupcakes" o hacer galletas de vainilla
- Tenemos el Día especial en la playa, con circuito Olímpico, el Eco-Day, con actividades acordes al tema

Actividades Especiales

- En el día Mexicano hacemos una tardeada con piñata infantil cada semana
- La mini "Pool Party" que es una tardeada en la alberca o waterpark
- En la tarde/noche hacemos Tee-Pee pijamada para ver películas en pijama con una decoración de Tee-Pees con nuestro equipo de Kids Club, lo que permite a los papás dejar a los niños para cenar y tener una linda velada en pareja
- En el Grand Park Royal Cancún se tiene también un Beach Camp o Acampada con el concepto de la Tee-Pee pero con actividades a lo "boy- scout"
- Presencia con botargas de personajes y Photoframe

Actividades Nocturnas

- Nuestros programas son semanales y contamos en todos los hoteles con un programa estándar en función de cada hotel y sus características
- Noche Mexicana Noche Caribeña/Tropical con música en vivo
- Show de Variedades tipo Circo, Magia, Show de fuego
- Noches de baile con música en vivo
- Fiesta Neón o Beach Party
- Noches de participación
- Noches de Karaoke

Fiestas en la alberca y playa

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

Eventos especiales y Bar Ekinox

Llevamos a cabo eventos internacionales y nacionales mensualmente, preparando actividades acordes al tema con el apoyo del equipo de entretenimiento Funtastic. También algunas fiestas propias del Verano como las “Summerfest” en junio, julio y agosto. Los bares Ekinox se ambientan con música en vivo para amenizar las noches.

Mejoras en instalaciones de Hoteles Park Royal Hotels & Resorts

Durante 2022, se remodelaron varios centros de servicio, habitaciones e instalaciones para mejorara la experiencia de los huéspedes. Se impulsó el empleo local de casi 300 personas.

- Gran Park Royal Cancún Caribe - Restaurante Flor de Sal
- Park Royal Beach Mazatlán - remodelación de habitaciones y lobby
- Park Royal Beach Acapulco - reemplazo de elevadores
- Grand Park Royal Cozumel - reemplazo de elevadores
- Park Royal Beach Huatulco - reemplazo de elevadores, remodelación de baños, reemplazo de Cámara de Congelación
- Park Royal Beach Ixtapa - reemplazo de Subestación

Centros de atención a Clientes

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

En 2022, ofrecimos servicio personalizado con dos Centros de Atención para el Club Vacacional Royal Holiday, el Centro Internacional de Operaciones con 102 ejecutivos en la Ciudad de México y otro centro de atención en Madrid para atender a nuestros socios europeos; ambos cuentan con personal altamente capacitado para ofrecer la mejor experiencia de calidad en el servicio y que cada año atienden las necesidades de viaje de más de 80,000 socios.

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

Como parte de nuestra atención a socios de nuestro club vacacional **Royal Holiday**, buscamos dar un seguimiento adecuado a través de una encuesta de satisfacción posterior al realizar una reservación y después de vivir la experiencia vacacional; además mantenemos una comunicación constante mediante correos electrónicos y un boletín electrónico bimestral "Royal Holiday News" con información relevante y oportuna para nuestros distintos tipos de socios con promociones a la medida y principales novedades de su club vacacional.

Atención a socios y huéspedes a distancia

Durante la contingencia, se descentralizó el Centro Internacional de Operaciones de **Royal Holiday** en la CDMX desde a finales del mes de marzo del 2020, conectando a 102 ejecutivos que operaron desde sus casas, atendiendo llamadas, reagendando reservaciones y contactando a socios y huéspedes para darle continuidad a su servicio. En 2022, se continuó atendiendo a todos nuestros socios y huéspedes nacionales e internacionales brindándoles atención remota y oportuna para reservar, pagar, aclarar dudas y recibir apoyo y orientación para planear sus siguientes vacaciones.

Atención a Socios Royal Holiday en redes sociales

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

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

Redes sociales de Park Royal Hotels & Resorts

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

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

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

Alcance digital	Royal Holiday VACATION CLUB	PARK ROYAL HOTELS & RESORTS
Correos electrónicos enviados	4,037,063	78,212
Seguidores en redes sociales	652,030	587,344
Publicaciones y artículos generados	2,058	1,820
Socios atendidos por redes sociales	1,545	2,512

Nuevo sitio web de Park Royal Hotels & Resorts

Con una visión de mejora e innovación digital, en 2022 estrenamos nuevo sitio web para ofrecer una opción digital con una mejor experiencia de usuario, más fácil navegación y mayor funcional para los usuarios. Se puede visitar desde navegadores de todo el mundo y está disponible en tres idiomas: inglés, español y portugués. El objetivo principal del nuevo sitio web es brindar a los clientes una mejor experiencia de navegación, acceso y funcionalidad para lograr que el sitio web sea un canal digital de reservaciones eficiente para abarcar nuevos mercados como el norteamericano, canadiense y brasileño, además del mexicano.

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

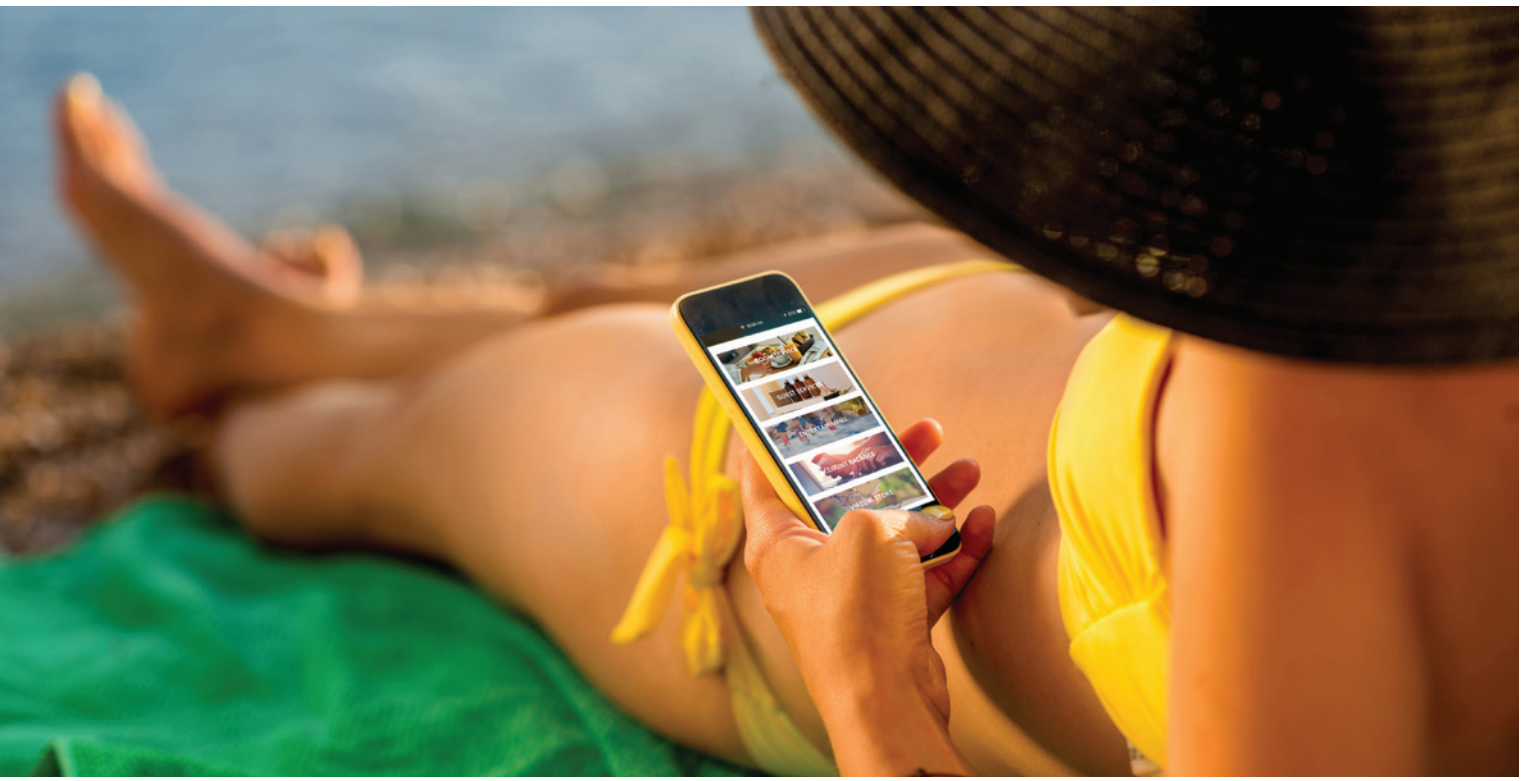
- Loyalty Experiences by **Park Royal**, programa de lealtad para huéspedes recurrentes
- Park Royal Pro, programa de lealtad para agentes de viajes y empresas
- Park Love, programa para el turismo de romance en el que destacan paquetes y servicios para bodas, aniversarios, lunas de miel y celebraciones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

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

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

Esta aplicación móvil se encuentra activa para las 14 propiedades que conforman la cadena hotelera. Brinda información sobre nuestros hoteles y resorts, los destinos turísticos donde tenemos presencia, así como los servicios y amenidades ofrecidos en cada hotel. Por su parte, los huéspedes y socios que ya se encuentran hospedados con nosotros, podrán hacer de su estancia, una experiencia aún más placentera, teniendo total acceso a servicios y soluciones de durante su estancia.

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



Sensibilización y compromiso ambiental con nuestros socios y huéspedes

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

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

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

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

VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

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

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

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

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

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

Apoyo a comunidades locales

Amenidades de miel de la Comunidad de mujeres mayas Muuch Kaab

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

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

Ayuda y Vínculo con la Comunidad

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

Día Cáncer Infantil

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

Fundación Royal Holiday y Movimiento Vacaciones para Todos

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

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

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

El **Movimiento Vacaciones para Todos** es una iniciativa de **Fundación Royal Holiday** para fortalecer nuestros esfuerzos en favor de las comunidades donde operamos y encauzar la inversión social en favor de niños, niñas, adolescentes y adultos que viven en condiciones vulnerables, todo esto en línea con nuestro negocio.

Nuestra Misión

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

Desde 2015, para cumplir el objetivo de inversión social, en Fundación Royal Holiday hemos consolidado alianzas intersectoriales y logrado colaborar con instituciones como Colonias de Vacaciones, Asociación Pro Parálisis Cerebral APAC, Casa de la Amistad, Fundación de Cáncer de Mama FUCAM, Fundación Reinserta, Fundación Cinépolis, Fundación de Apoyo a la Juventud FAJ, Fundación de Apoyo Educativo FAE, Comedores Sta María, Christel House, Fundación Lorena Guajardo FLAG, Fundación ADO, XCARET, Viva Aerobús, Autotransportes Flecha Roja, entre otras, para multiplicar nuestro impacto a través del acompañamiento y experiencias compartidas.

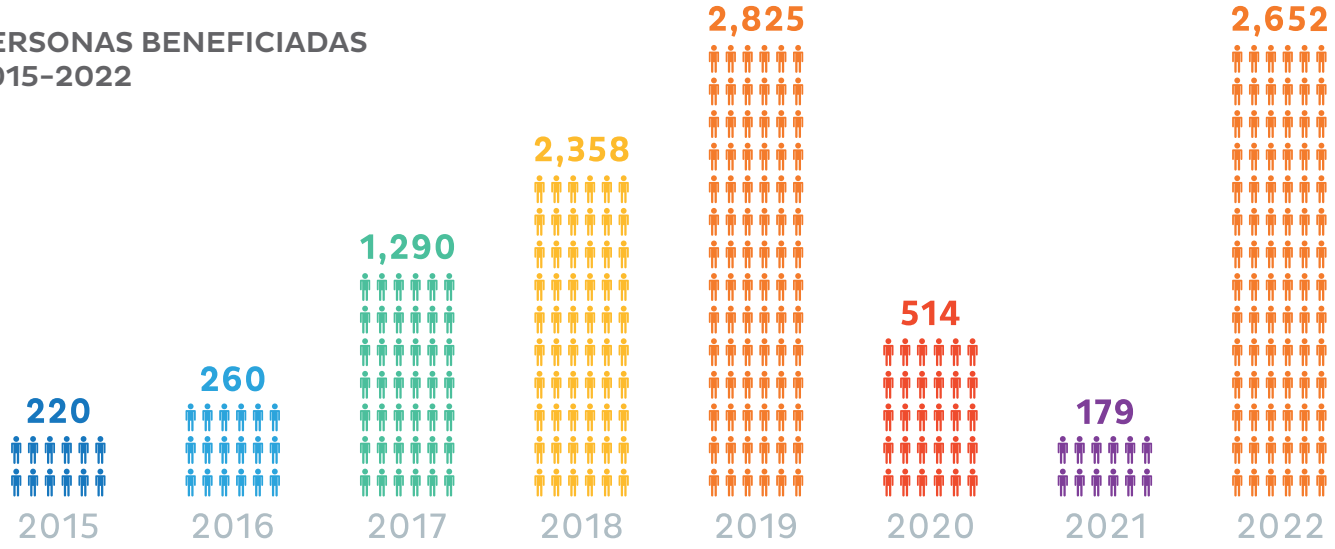
Causas de Fundación Royal Holiday

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

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

Nuestro **Movimiento Vacaciones para Todos** se ha fortalecido en 8 años y ha logrado beneficiar con experiencias vacacionales a **10,298 personas en total.**

PERSONAS BENEFICIADAS 2015-2022



RESULTADOS 2015-2022

Total de beneficiados= 10,298

5,231
Niños de zonas urbanas y rurales marginados

590
Niños y jóvenes con discapacidad

3,675
Personas de zonas marginadas

67
Personas que recobraron la vista y sus acompañantes

157
Niños que nacieron y viven en la cárcel

103
Jóvenes estudiantes ejemplares de escasos recursos

307
Mujeres sobrevivientes de cáncer

168
Niños con cáncer y sus acompañantes

En 2022, logramos brindar vacaciones a 2,652 personas en condiciones vulnerables, les ofrecimos una experiencia vacacional que pudiera contribuir a su salud mental y física. Este año y de forma especial, sumamos a 90 trabajadores de la salud como enfermeras, camilleros, laboratoristas, trabajadoras sociales, quienes estuvieron al frente en la primera línea de atención a pacientes con COVID-19. Quisimos que lograran vivir a través de nuestro Movimiento Vacaciones para Todos, una experiencia memorable que contribuyera a su recuperación y aliento en agradecimiento a su gran labor durante la crisis de salud que provocó la pandemia.

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

5,231 Niños de zonas urbanas o rurales marginadas de la Ciudad de México y el Estado de México hayan podido vivir sus primeras vacaciones. Estos pequeños han ido a un campamento de 3 días o una semana donde se han diviertido, aprendido, convivido con otros niños y tenido contacto con la naturaleza en un ambiente de amor y respecto. Esto gracias a nuestras alianzas con Colonias de Vacaciones IAP en Tenancingo, Edo. de Méx. y el Campamento YMCA Camohmila en Tepoztlán.

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

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

201 personas de familias de pepenadores. En México existen comunidades que viven de recolectar basura en rellenos sanitarios del Estado de México. En **Fundación Royal Holiday** beneficiamos a personas de estas comunidades para que disfruten por primera vez de una experiencia vacacional. En este programa los llevamos a un campamento de 3 días en la YMCA – Camohmila en Tepoztlán, Mor. donde papás e hijos apoyados por la **Fundación para la Asistencia Educativa (FAE**), disfrutan de juegos deportivos y acuáticos, manualidades, fogata recreativa, y muchas actividades más, todas en contacto con la naturaleza. Así los niños y papás fortalecen sus vínculos afectivos y se llevan experiencias positivas en un entorno natural completamente distinto a los tiraderos de basura.

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

3,675 personas de zonas urbanas y turísticas marginadas. En México existen muchas comunidades marginadas en zonas urbanas y turísticas que viven con grandes carencias económicas y sociales. Con este programa de **Fundación Royal Holiday** en alianza con **Comedores Santa María** se han beneficiado a personas de estas comunidades, incluyendo algunos colaboradores de nuestra empresa, con la oportunidad de vivir un campamento con sus hijos, o bien, ser turistas por un día en su propia localidad y disfrutar de un parque ecoturístico, un tour temático o un paseo privado en el mar y vivir por primera vez de actividades turísticas normalmente inalcanzables para ellos. Juntos con sus familiares crecen sus vínculos afectivos, y en el caso de nuestros colaboradores fortalecen el sentido de pertenencia a la empresa que los reconoce y apoya para mejorar su bienestar integral.

590 Personas con discapacidad. En colaboración con **APAC**, niños y jóvenes con discapacidad y parálisis cerebral han disfrutado sus primeras vacaciones en la playa al viajar durante una semana llena de aventuras, sorpresas y diversión. Son acompañados por voluntarios especializados, lejos del cuidado de sus padres, lo que les permite experimentar la autonomía y la posibilidad de disfrutar de unas vacaciones en el mar por primera vez en su vida. Asimismo, niños y niñas con discapacidad auditiva junto con **Colonias de Vacaciones IAP**, han vivido sus primeras vacaciones en un campamento de 3 días en medio de la naturaleza. A través del lenguaje de señas mexicano, estos pequeños se divierten, aprenden canciones y conviven con otros niños. Viven una experiencia vacacional única en un ambiente propicio para su inclusión que fortalece su autoestima y salud emocional.

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

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

Debido a estos importantes logros, nuestro **Movimiento Vacaciones para Todo**s ha obtenido el premio la Palmera de Oro de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (AMDETUR), como la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial. También ha obtenido el reconocimiento como "Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial 2017" otorgado por el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI).

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

Aportaciones y recursos a Fundación Royal Holiday

Nuestra fundación logra realizar las experiencias vacacionales a través de las siguientes aportaciones:

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

Estamos orgullosos de contribuir a la disminución de la brecha social y económica de personas en situación vulnerable a través del **Movimiento de Vacaciones Para Todos**. Con este programa contribuimos a la comunidad con lo que mejor sabemos hacer, brindar experiencias vacacionales que dejan huella.

Fundación Balón por Valor

Una fundación conformada por personas talentosas que a diario brindan un trabajo de equipo para fomentar los valores sociales a través de la práctica del futbol en la comunidad rural del Ejido La Gavia, en Atlacomulco, Edo. de México.

Forma parte del grupo de responsabilidad social de **Grupo Royal Holiday**, que apoya de forma permanente la implementación de los programas deportivos, educativos y de salud, así como en el fortalecimiento de valores en la comunidad.

Los inicios de Balón Por Valor, se remontan al año de 2016, cuando se decide crear esta iniciativa para ayudar a la comunidad del Ejido La Gavia en Atlacomulco, Edo. de México. El deporte elegido como compañero de esta iniciativa fue el fútbol, porque practicándolo se emplean todos los valores universales que se rigen tanto en la vida deportiva como en la cotidiana.

En Fundación Balón por Valor se busca generar un espacio de desarrollo y convivencia en la comunidad La Gavia, población con alto grado de marginación y rezago social, ubicada en el municipio Almoloya de Juárez, Estado de México.

Este esfuerzo beneficia a la localidad a través de un centro deportivo que permite generar puntos de encuentro para el deporte, la educación y la salud de los habitantes de la comunidad.

En Fundación Balón por Valor se busca generar un espacio de desarrollo y convivencia en la comunidad La Gavia, población con alto grado de marginación y rezago social, ubicada en el municipio Almoloya de Juárez, Estado de México.

Este esfuerzo beneficia a la localidad a través de un centro deportivo que permite generar puntos de encuentro para el deporte, la educación y la salud de los habitantes de la comunidad.

De la mano de la Fundación Convivimos Deportivamente (Fucodep) y del Consejo de Deportes de Barcelona, Fundación Balón por Valor ha implementado programas para el fortalecimiento de los valores y llevado a cabo entrenamientos de futbol diarios (170-190 niños semanalmente), talleres educativos, chequeos médicos y pláticas de concientización y cuidados de la salud junto con organizaciones hermanas, como Fundación **Royal Holiday**, Excelencia Educativa, Fundación MVS, Fundación Dish, Fundación CMR, Fundación de Cáncer de Mama, entre otras.

Fundación Balón por Valor ha permitido fomentar la cohesión social promoviendo la integración y el empoderamiento de la comunidad a través del deporte y otras actividades de fortalecimiento de valores y herramientas para la vida, en beneficio de niñas, niños, jóvenes e incluso sus mamás y papás.

La Fundación Balón por Valor trabaja de manera coordinada con Fundación Convivimos Deportivamente (Fucodep) y el Consejo de Deportes de Barcelona, del que retoma el modelo de implementación, desarrollo y evaluación ISOOK, sustentado en la teoría del desarrollo positivo y la resiliencia. Gracias a esta labor se ha logrado impactar positivamente en la vida de alrededor de 500 habitantes de la localidad cada año, quienes se suman a los torneos deportivos, además de los beneficiados con los talleres de formación de padres y jornadas de salud.

Resultados 2022

Enero 2022

Reinicio de la actividad, después del periodo vacacional, con una población activa de **120 alumnos y alumnas.**

Abril 2022

Al primer torneo y durante una junta realizada con madres y padres de familia, tuvimos una inscripción inicial de **120 alumnos y alumnas.**

Septiembre 2022

Después de vacaciones de verano, regresamos a actividades con **127 participantes.**

Diciembre 2022

Durante el último torneo, se fue realizando difusión en escuelas, lo cual hizo que llegaraán más participantes a los entrenamientos, cerrando el año con una participación de **193 niños, niñas y jóvenes** de La Gavia.

Mes	Acciones desarrolladas	Participantes
Marzo	Torneo de Primavera: Se dio inicio al primer torneo de 2022 que tuvo fin el 14 de agosto.	408 en cancha y 400 espectadores
Octubre	Torneo de otoño. Se dio inicio al segundo torneo que terminó el sábado 17 de diciembre.	360 en cancha y 350 espectadores
Noviembre	Torneo inter-redes Toluca: Participó un equipo de la categoría, 2007-2008.	16 jóvenes entre chicos y chicas

Trabajo en campo

El trabajo en cancha difiere de los eventos que se tienen durante el año, pues es aquí donde se espera tener mayor incidencia en la formación y herramientas para la vida que niños, niñas y jóvenes van desarrollando a través del deporte y con el Modelo ISSOK. Aún cuando la constancia de los participantes podría mejorar, se van logrando objetivos de distintos niveles. Actualmente la inscripción es de 193 participantes.

Centro comunitario

En Balón por Valor, además de ser contar con campo deportivo, la Cancha La Gavia también funge como un centro comunitario donde se llevan a cabo jornadas de salud, a través de exámenes médicos, entregas de aparatos de audición, estudios de la vista y entrega de lentes, así como diagnósticos nutricionales y mastografías. Asimismo, se fomenta la formación de padres a través de talleres educativos que se imparten periódicamente en la comunidad.

Semana de Salud en Fundación Balón por Valor

Como cada año, se llevó a cabo la jornada de Salud donde se inscribieron niñas, niños, mamás y papás que participan en las actividades deportivas y talleres que lleva a cabo la Fundación, así como personas de la tercera edad de la comunidad. Como en años anteriores, Fundación CMR, Fundación Dish y Función MVS en conjunto con “Balón por Valor” y Fucodep, llevaron a cabo la Campaña de Salud en Nutrición, Visual y Auditiva, en la cual participaron un total de 228 personas de la Gavia en los distintos servicios:

- 114 en el servicio de salud visual
- 74 en el servicio de nutrición
- 40 en el servicio de salud auditiva

Se hizo la revisión de niños, niñas, jóvenes, mamás, papás y abuelos y abuelas de la comunidad. Se entregaron 65 pares de lentes para los participantes que lo requerían.

Talleres formativos

Paralelamente a la práctica de fútbol, se trabaja con un programa de talleres de formación integral impartidos por el Instituto Mexicano de Excelencia Educativa A.C. Estos talleres se realizan una vez al año donde participan padres de familia de la comunidad para desarrollar los siguientes valores y conceptos que les ayudan a una formación y mejora integral:

- **Escuela de padres:** Responder a la necesidad que tienen los padres de familia de formarse para educar a sus hijos.
- **Autoestima:** Descubriendo el auto-concepto para identificar los pensamientos y sentimientos de sí mismo y los aspectos valiosos y únicos que permitan identificar la identidad personal.
- **Construyendo mi vida:** Autoevaluación para identificar "dónde estoy hoy". Autoconocimiento "quién soy yo". Autovaloración "yo me valoro". Construyendo mi propósito y lo que quiero para mi vida.
- **Encontrando sentido a mi vida:** Promover el crecimiento personal de niños, niñas y jóvenes, específicamente para el descubrimiento de talentos, autoestima, valores; así como la motivación para soñar y visualizar un futuro valioso que les permita aprender de su historia de vida y vivir plenamente.

Entrega de regalos de navidad

También se llevó a cabo la entrega de regalos por parte de la Fundación CMR a 57 niños y niñas de entre los 4 y los 12 años de edad que se mantuvieron en el programa durante todo el año. Para ello se tuvo la presencia de donantes de la fundación y niños y niñas beneficiarios con sus familias.

PREMIOS Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL

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

Certificación de Higiene Cristal International Standards Park Royal Hotels & Resorts

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

CRISTAL
INTERNATIONAL STANDARDS

CRISTAL resume las palabras en inglés Critical Risks Identification using Strategies, Technology, Analysis & Logistic. Es un certificado reconocido en todo el mundo que revisa nuestros protocolos de seguridad e higiene en diferentes áreas del hotel. Obtenerlo es garantía para nuestros huéspedes y colaboradores, y refleja el nivel de cuidado y compromiso que tenemos en nuestro trabajo diario. Los hoteles que recibieron las mejores puntuaciones en 2022 son:

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

POSI CHECK | FOOD CHECK | POOL CHECK | AQUA CHECK | ROOM CHECK

Garantizamos el cumplimiento del marco legal así como el respeto a los derechos humanos y laborales, el medio ambiente y las comunidades.

Distintivos de excelencia

TripAdvisor

En 2022, se logró obtener el Distintivo de Excelencia Tripadvisor en 5 de nuestros hoteles y resorts. Este certificado es el resultado de la calificación que nuestros huéspedes le dan a su estancia en la plataforma de reseñas de viaje más grande del mundo. Sabemos que este es el esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores y su enfoque por crear momentos únicos dejando a nuestros invitados con un gran sabor de boca.

Tripadvisor otorga el premio Traveller´s Choice 2022 a los hoteles, restaurantes y atracciones que reciben constantemente excelentes opiniones de los viajeros en el último año y así se clasifican dentro del 10% de los establecimientos más populares.

Los hoteles premiados en 2022 son:

- **Park Royal Beach Cancún,** por 3º año consecutivo
- **Park Royal Beach Huatulco,** por 3º año consecutivo
- **Park Royal Miami Beach,** por 4º año consecutivo
- **Park Royal City Buenos Aires,** por 4º año consecutivo
- **Park Royal Homestay Los Tules Puerto Vallarta,** por 3º año consecutivo

Resort Condominiums International

La cadena Park Royal Hotels & Resorts este año recibió de **Resort Condominiums International RCI,** la empresa más grande a nivel mundial de intercambios vacacionales, honra a las propiedades afiliadas que constantemente ofrecen experiencias de vacaciones superiores. Los reconocimientos RCI son los distintivos **Gold Crown, Silver Crown, Hospitality y Excellence in Service**. Estos reconocimientos se pueden alcanzar con las calificaciones que otorgan los socios de **RCI** que se hospedan en algún hotel de la cadena por sus altos estándares de servicio.

Los aspectos evaluados son:

- El proceso de registro de entrada y salida
- Hospitalidad
- Mantenimiento
- Limpieza de habitaciones
- Estándares de c alidad y servicio

Reconocimientos RCI a la excelencia

Los reconocimientos RCI que recibió Park Royal Hotels & Resorts en 2022 son:

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

Gold Crown. Los acreedores a este reconocimiento de calidad superior y servicio excepcional, deben alcanzar altos estándares en cinco categorías mencionadas de las tarjetas de comentarios de Socios RCI® y en cada categoría de la evaluación física de las Amenidades del desarrollo durante un período de 12 meses.

Silver Crown. Los Desarrollos Afiliados que lo obtienen, habrán demostrado un constante nivel de satisfacción que los huéspedes de RCI® que hayan calificado en cada una de las cinco categorías de evaluación, por debajo del Gold Crown.

Hospitality. Los Desarrollos Afiliados que reciben el reconocimiento RCI® Gold Crown o RCI® Silver Crown no son elegibles para esta distinción y que no alcanzaron los niveles anteriores.

Excelence in Service. Es una distinción adicional para los resorts Gold Crown que van más allá y continúan superándose para dar el mejor servicio a sus huéspedes.

Reconocimientos RCI recibidos por Park Royal Hotels & Resorts

Certificación Preferred by Nature de Turismo Sostenible

Este año se lograron certificar 3 hoteles de nuestra cadena **Park Royal Hotels & Resorts** con la prestigiosa Certificación Preferred by Nature de Turimo Sostenible. Esta certificación es otorgada por la preservación de la biodiversidad y los ecosistemas, mejora del desarrollo social de las comunidades involucradas, protección de los bienes del patrimonio cultural y su eficiencia y calidad de sus servicios sostenibles.

En **Park Royal Hotels & Resorts** definimos “sostenibilidad” como el equilibrio constante entre los ámbitos empresarial, socio-cultural y ambiental. Según la Organización de la Naciones Unidas, el desarrollo sostenible es el proceso mediante el cual se satisfacen las necesidades económicas, sociales, de diversidad cultural y medio ambiente sano de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de las mismas, a las generaciones futuras.

Este desarrollo está cimentado en los tres ámbitos de la sostenibilidad, empresarial, socio-cultural y ambiental. Nuestra cadena participa activamente en el ámbito empresarial, que consiste en ofrecer calidad en los productos y servicios que ofrecemos, administrando recursos económicos, reduciendo costos, logrando tener un negocio viable y respetuoso con el medio ambiente y equitativo y justo con la comunidad, a través del cumplimiento de las buenas prácticas sostenibles.

En el ámbito socio-cultural, significa dar prioridad a los derechos laborales, aplicar el comercio justo a través de una política de compras sostenibles manteniendo la ética en los negocios. La comunidad debe comprometerse a mantener una justicia ambiental, protegiendo y respetando los recursos naturales.

En cuanto al ámbito ambiental, es el compromiso que asume la empresa en la prevención de la contaminación al aire, agua y tierra, derivado de su operación hotelera. Implica manejar de manera consciente y responsable los recursos naturales, mejorando continuamente nuestros procesos operativos que nos encaminan a formarnos como empresa ambientalmente eficiente.

La Certificación Preferred by Nature de Turismo Sostenible promueve la acción colectiva para las personas y la naturaleza. Esta organización internacional amplifica y refuerza los impactos para el bien del planeta y permite a los consumidores tomar decisiones responsables. Esta certificación ayuda a reconocer y elegir productos que contribuyan a un futuro mejor para las personas y el planeta y en hotelería, eso quiere decir que nuestros huéspedes y socios saben que tenemos prácticas respetuosas con la comunidad y con el medio ambiente.

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

- **Grand Park Royal Cancún**
- **Park Royal Beach Cancún**

Este año, nuestro hotel **Grand Park Royal Cozumel obtuvo la Certificación Preferred by Nature de Turismo Sostenible 2022-2025**, reconociendo el cumplimiento de los criterios globales para promover prácticas responsables en sus operaciones.

Preferred by Nature™

Preferred by Nature

Por la presente NEPCon OÜ confirma que

Grand Park Royal Cancún

Blvd. Kukulcán km. 10.5, Zona Hotelera
Cancún, Benito Juárez
Quintana Roo, México, C.P. 77500

ha sido evaluado y certificado cumpliendo los requerimientos del estándar
Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos 2019
Reconocido GSTC

El certificado es válido desde el 01-06-2022 hasta el 31-05-2025
Fecha de esta versión del certificado: 01-06-2022

Tipo de operación
Hotel

Código de registro del certificado
NC-TO-068959

Calificación de desempeño de la certificación *
Manejo Empresarial: 96.94%
Manejo Sociocultural: 96.88%
Manejo Ambiental: 91.27%
Calificación Global: 95.03%
Calificación de Indicadores Críticos: 100.00%
* Calificaciones basadas en la más reciente auditoría realizada

Justinas Janulaitis
Management board member
Filosoofi 31, Tartu
Estonia

La validez de este certificado puede ser verificada en: https://www.rainforest-alliance.org/preferred-vacationing.

NEPCon OÜ ofrece servicios de certificación para Turismo Sostenible utilizando estándares para Servicios de Alojamiento y Tour Operadores que han sido reconocidos por el GSTC, lo que significa que estos estándares incluyen todos los elementos de los Criterios Globales para Turismo Sostenible para la Industria (Hoteles y Operadores Turísticos). Este Certificado significa que NEPCon OÜ ha auditado la conformidad de la organización mencionada anteriormente, con el estándar específico que aquí se menciona. En ninguna circunstancia los productos, prácticas y/o actividades de la organización mencionada en el presente certificado pueden ser aplicable o una indicación de aprobación por cualquier autoridad gubernamental de los productos, prácticas y/o actividades de la organización. Este certificado está preparado solamente para el beneficio de la organización mencionada en él y no puede ser usado por terceras partes sin el consentimiento expreso por escrito de NEPCon OÜ. El certificado impreso es propiedad de NEPCon OÜ y deberá ser devuelto ante petición.

Preferred by Nature™

Preferred by Nature

Por la presente NEPCon OÜ confirma que

Grand Park Royal Cozumel

Carretera a Chancanaab km.3.5, Playa Paraíso, Zona hotelera sur
San Miguel de Cozumel, Quintana Roo, Mexico, C.P. 77600

ha sido evaluado y certificado cumpliendo los requerimientos del estándar
Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos 2019
Reconocido GSTC

El certificado es válido desde el 08-07-2022 hasta el 07-07-2025
Fecha de esta versión del certificado: 08-07-2022

Tipo de operación
Hotel

Código de registro del certificado
NC-TO-068618

Calificación de desempeño de la certificación *
Manejo Empresarial: 98.98%
Manejo Sociocultural: 96.88%
Manejo Ambiental: 93.65%
Calificación Global: 96.50%
Calificación de Indicadores Críticos: 100.00%
* Calificaciones basadas en la más reciente auditoría realizada

Justinas Janulaitis
Management board member
Filosoofi 31, Tartu
Estonia

La validez de este certificado puede ser verificada en: https://www.rainforest-alliance.org/preferred-vacationing.

NEPCon OÜ ofrece servicios de certificación para Turismo Sostenible utilizando estándares para Servicios de Alojamiento y Tour Operadores que han sido reconocidos por el GSTC, lo que significa que estos estándares incluyen todos los elementos de los Criterios Globales para Turismo Sostenible para la Industria (Hoteles y Operadores Turísticos). Este Certificado significa que NEPCon OÜ ha auditado la conformidad de la organización mencionada anteriormente, con el estándar específico que aquí se menciona. En ninguna circunstancia los productos, prácticas y/o actividades de la organización mencionada en el presente certificado pueden ser aplicable o una indicación de aprobación por cualquier autoridad gubernamental de los productos, prácticas y/o actividades de la organización. Este certificado está preparado solamente para el beneficio de la organización mencionada en él y no puede ser usado por terceras partes sin el consentimiento expreso por escrito de NEPCon OÜ. El certificado impreso es propiedad de NEPCon OÜ y deberá ser devuelto ante petición.

Preferred by Nature™

Preferred by Nature

Por la presente NEPCon OÜ confirma que

Hotel Park Royal Beach Cancún

Blvd. Kukulcán Km. 12.5 Lote 18, 1 B, Zona Hotelera
Benito Juárez, Quintana Roo, México, C.P. 77500

ha sido evaluado y certificado cumpliendo los requerimientos del estándar
Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos 2019
Reconocido GSTC

El certificado es válido desde el 17-05-2022 hasta el 16-05-2025
Fecha de esta versión del certificado: 17-05-2022

Tipo de operación
Hotel

Código de registro del certificado
NC-TO-068616

Calificación de desempeño de la certificación *
Manejo Empresarial: 98.47%
Manejo Sociocultural: 100.00%
Manejo Ambiental: 93.85%
Calificación Global: 97.44%
Calificación de Indicadores Críticos: 100.00%
* Calificaciones basadas en la más reciente auditoría realizada

Justinas Janulaitis
Management board member
Filosoofi 31, Tartu
Estonia

La validez de este certificado puede ser verificada en: https://www.rainforest-alliance.org/preferred-vacationing.

NEPCon OÜ ofrece servicios de certificación para Turismo Sostenible utilizando estándares para Servicios de Alojamiento y Tour Operadores que han sido reconocidos por el GSTC, lo que significa que estos estándares incluyen todos los elementos de los Criterios Globales para Turismo Sostenible para la Industria (Hoteles y Operadores Turísticos). Este Certificado significa que NEPCon OÜ ha auditado la conformidad de la organización mencionada anteriormente, con el estándar específico que aquí se menciona. En ninguna circunstancia los productos, prácticas y/o actividades de la organización mencionada en el presente certificado pueden ser aplicable o una indicación de aprobación por cualquier autoridad gubernamental de los productos, prácticas y/o actividades de la organización. Este certificado está preparado solamente para el beneficio de la organización mencionada en él y no puede ser usado por terceras partes sin el consentimiento expreso por escrito de NEPCon OÜ. El certificado impreso es propiedad de NEPCon OÜ y deberá ser devuelto ante petición.

GRAND PARK ROYAL LUXURY RESORT | CANCÚN

GRAND PARK ROYAL LUXURY RESORT | COZUMEL

PARK ROYAL BEACH RESORT | CANCÚN

Preferred by Nature™

Park Royal Hotels & Resorts cuenta con la certificación Preferred by Nature ™ por cumplir con los requisitos del Estándar de Turismo Sostenible para Alojamientos Reconocido por el GSTC.

Certificación The Code.org por los niños y las niñas

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

Somos parte de The Code.org, el Código Internacional de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en la industria de Viajes y Turismo, organización que además colabora con ECPAT (End child prostitution, child pornography and trafficking of children for sexual purposes).

Se invitó a todos nuestros colaboradores a tomar el taller "Prevención de la explotación sexual comercial de niños y adolescentes en viajes y turismo" para contar con mayor información sobre nuestras prácticas y políticas en este tema.

Distintivos RSE 2022

El Distintivo ESR del Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI, reconoce el esfuerzo realizado en una gestión socialmente responsable y nos permite seguir trabajando por un México mejor a través de nuestro compromiso de sostenibilidad.

Este año, **Royal Holiday** obtuvo por 7° año consecutivo y **Park Royal Hotels & Resorts** por 5º año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI. Nos sentimos orgullosos de recibir este distintivo al ser un reconocimiento que impulsa y promueve una cultura competitiva empresarial, con acciones responsables que fomentan la prosperidad de los negocios, el bienestar de nuestros colaboradores, socios y huéspedes, el respeto por el medio ambiente y el apoyo a las comunidades en las que trabajamos.

Certificación Safe Travels del World Travel & Tourisim Council

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

Certificación en Protección y Prevención Sanitaria para Instalaciones Turísticas

Nuestros hoteles Grand Park Royal Cancún, Park Royal Beach Cancún y Grand Park Royal Cozumel obtuvieron la Certificación "Protección y Prevención Sanitaria para Instalaciones Turísticas (CPPSIT)", acreditación en materia de seguridad sanitaria que el Gobierno del Estado otorga, a través de las Secretarías de Turismo y Salud (SSA), a los prestadores de servicios turísticos alineado también a los protocolos internacionales de SafeTravelers Stamp de la WTCC - Consejo mundial del Turismo y los viajes. Esta certificación que fue posible gracias al compromiso realizado en las actividades diarias cumpliendo con los estándares de Calidad, Higiene y Seguridad necesarios para nuestros colaboradores, visitantes y en especial nuestros huéspedes garantizando una estancia segura.

Asimismo, el Park Royal Beach Mazatlán, obtuvo el Distintivo de Sanidad. Este reconocimiento es otorgado por Secretaría de Turismo y Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COEPRIS).

Distintivo H

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

Los hoteles que obtuvieron este distintivo son Grand Park Royal Puerto Vallarta, Grand Park Royal Cancún, Park Royal Beach Cancún y Grand Park Royal Cozumel.

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

Distintivo S

3 hoteles del Caribe Mexicano de **Park Royal Hotels & Resorts** obtienen el Distintivo S. Los hoteles Grand Park Royal Cozumel, Grand Park Royal Cancún y Park Royal Beach Cancún fueron reconocidos con el Distintivo “S”.

El Distintivo “S” es un reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo del Gobierno de México por las buenas prácticas sustentables en el desarrollo de proyectos turísticos, y los compromisos de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sostenibilidad.

Este distintivo lo tienen nuestros hoteles ya que el Distintivo S, avala las certificaciones emitidas por Rainforest Alliance, empresa reconocidas internacionalmente que promueve las mejores prácticas sustentables, alineadas a los criterios globales de sustentabilidad y los cuales son promovidos por la Organización Mundial de Turismo y The Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

El programa inició en el año 2012 y busca fortalecer el desempeño de las empresas con la incorporación de dos herramientas de fácil uso, un diagnóstico, así como un sistema de medición de energía, agua, residuos y carbono para más de 25 sectores en la industria de turismo.

BENEFICIOS:

- Reconocimiento federal de buenas prácticas sustentables entregado por SECTUR
- Reducción en costos de operación sin sacrificar calidad de servicios, por lo que incrementa rentabilidad
- Medición y monitoreo de huella de carbono de sus operaciones
- Incremento de competitividad y mejora de posicionamiento en el mercado
- Promoción de empresas “S” a nivel nacional e internacional
- Ser considerado la base para la creación de destinos sustentables

Grupo Royal Holiday en las 500 empresas más importantes de México

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

Royal Holiday y **Park Royal Hotels & Resorts** se posicionan de nuevo entre las empresas mexicanas más importantes del país y continúa en el Top Ten del sector Hotelería y Turismo, ocupando el octavo lugar en la industria de hoteles con club vacacional. Ser parte de las 500 empresas más importantes de México, es algo de mucha relevancia y es una razón más para trabajar y esforzarnos para seguir creando sonrisas en nuestros socios y huéspedes.

Grupo Royal Holiday es reconocida entre las 100 empresas Mexicanas Globales por Grupo Expansión. Este ranking que reúne a las firmas mexicanas con mayor éxito en el exterior, colocó a **Grupo Royal Holiday** como la primera empresa del sector Hotelería y Turismo.

Grupo Expansión destaca en este reconocimiento a aquellas empresas que han tenido un desarrollo sostenido y se han concentrado en la creación de empleo, generación de ingresos y aportación a economías de otros países. A su vez, los editores de Expansión reconocieron los retos y obstáculos que han tenido que sortear estas empresas durante los últimos años.

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

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

Participación en el Congreso "Generación de Líderes" de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, AMDETUR

Se llevó a cabo el Congreso Generación de Líderes – Triángulo del Sol, AMDETUR 2022, en Acapulco, GRO. evento que se organizó con la finalidad de capacitar a la fuerza de ventas de la industria. En este congreso, se abordó la importancia de AMDETUR y su impacto en el sector de la propiedad vacacional y en la industria turística de México.

Destacó la participación de Rosario Rodríguez, Directora General de Grupo Royal Holiday junto con Emmanuel Omaña, Director Comercial Pacífico Off Site, Royal Holiday, Ricardo Sotelo, Director de Proyecto Royal Holiday Vacation Club Ixtapa y Mariana Díaz, Directora de Proyecto Royal Holiday Vacation Club Acapulco.

Park Royal Hotels & Resorts presente en el "Sustainable & Social Tourism Summit

Nuestra cadena hotelera participó en la 6ta edición del foro "Sustainable & Social Tourism Summit" donde se presentaron las mejores prácticas y programas en materia de sostenibilidad, gracias a la asistencia de Amanda Ortiz, Directora Corporativa de Calidad de **Park Royal Hotels & Resorts**.

Nos sentimos orgullosos de ser parte de esta gran comunidad, pues el Sustainable & Social Tourism Summit lo conforman un grupo de profesionales mexicanos del turismo con la necesidad de crear una comunidad global de emprendedores para intercambiar y generar proyectos que promuevan la sustentabilidad, la solidaridad y la responsabilidad social en el turismo.

Reconocimiento al invaluable legado de Pablo González Carbonell al turismo mexicano

El Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET), realizó un emotivo reconocimiento póstumo a Pablo González Carbonell por su invaluable legado al turismo en México. En el evento estuvo presente **Rosario Rodríguez,** Directora General de Grupo Royal Holiday y la **familia de Don Pablo González.** Su esposa **Gaby Vargas** recibió el reconocimiento, orgullosa de constatar el cariño y respeto que el sector turístico mantiene al Fundador y Presidente de Grupo Royal Holiday.

"En su empresa dejó un legado de generosidad, de apoyo constante. Fue una voz valiente, siempre teniendo en mente promover el turismo de México que tanta felicidad da a la gente", comentó Gaby Vargas.

Como líder en el sector, **Pablo González Carbonell** ocupó la Presidencia de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (AMDETUR), de la Federación Latinoamericana de Desarrolladores Turísticos (LADETUR), de la Alianza Global para la Excelencia del Tiempo Compartido (GATE), y la Asociación de Inversionistas en Hoteles y Empresas Turísticas (AIHET); y también fue Vicepresidente del CNET.

Reconocimiento 100 mujeres más poderosas de los Negocios

La revista de **Expansión**, una de las revistas de negocios más importantes del país, reconoció a **Rosario Rodríguez, Directora General del Grupo**, como una de "**Las 100 Mujeres más Poderosas de los Negocios"** en su edición 2022. Este reconocimiento adquiere un gran valor en el contexto del **Día Internacional de la Mujer** el 8 de marzo, ya que **Grupo Royal Holiday** y su **Presidente, Pablo González Carbonel**l han tenido claro desde la fundación de la empresa, que desarrollar y empoderar el talento de su gente es prioridad, sin que el género sea una limitante.

En **Royal Holiday** la equidad es un elemento importante para el desarrollo de mujeres y hombres comprometidos con la calidad en el servicio, con la innovación y la excelencia. Actualmente, la empresa tiene un sano balance de género con un 50% de mujeres y 50% de hombres y con un número importante de talentosas y comprometidas mujeres en puestos de liderazgo en la empresa tanto directivos como gerenciales. Desde su posición inspiran y empoderan a sus equipos, al demostrar que el talento es la base para crecer. En todo el Grupo la mitad de colaboradores son mujeres que ayudan al logro de la misión de la compañía.

Reconocimientos como este nos motivan a todos a seguir privilegiando el trabajo en equipo, porque nuestra gente es la que hace posible que **Grupo Royal Holiday** sea una empresa exitosa, orgullosamente mexicana, transnacional y siempre muy humana en la que el talento no es cuestión de género.

20 Mejores Chief Human Resources Officers (CHROs) de México

Este año, **Grupo Royal Holiday** presente en el ranking de la revista de negocios: Mundo Ejecutivo con nuestro **Director Corporativo de Recursos Humanos, Miguel Ortiz** quien fue listado por Mundo Ejecutivo – una de las revistas empresariales más importantes del país – como uno de los **20 Mejores Chief Human Resources Officers (CHROs) de México**.

En este ranking, la metodología para la elaboración de este ranking estuvo a cargo de la **Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos, AMEDIRH.**

Reconocimientos como este son reflejo directo de la importancia que **Grupo Royal Holiday** da a su gente, al bienestar, trabajo y desarrollo de las y los colaboradores, que constituyen uno de los pilares clave del crecimiento de la compañía.

Reconocimientos RCI al equipo de Ventas

Este año, **RCI (Resort Condominium International)**, empresa líder mundial en intercambios vacacionales, entregó reconocimientos **«Top Producer»** a la Sala de Ventas Royal Holiday Cozumel por su sobresaliente desempeño en ventas. Asimismo, se entregó a las dos Salas de Ventas de **Royal Holiday** de Cancún: **Royal Holiday Park Royal Beach Cancún y Royal Holiday Grand Park Royal Cancún**. Se entregaron también los reconocimientos Top Seller, Top Alpha a los vendedores más destacados de dichas salas de venta.

Entrevista a la Directora General de Grupo Royal Holiday, Rosario Rodríguez

En la entrevista que le hizo **Carlos Muñoz**, Presidente y Fundador de la Asociación Mexicana de Profesionales en Responsabilidad Social para Radio Anáhuac, **Rosario Rodríguez Rojo** habló sobre la importancia del liderazgo y las oportunidades para el desarrollo de carrera en el sector turístico, indicando que es un tema que ha procurado replicar dentro de su equipo.

Asimismo, explicó que fomentar un ambiente de trabajo que catalice las ideas y la innovación es esencial en la industria turística: "Nuestra industria es espectacular. Somos vacaciones, recuerdos, atardeceres y diversión. Nuestra comunicación interna y externa tiene que reflejarlo".

En este sentido, resaltó la influencia que **Grupo Royal Holiday** ha tenido en el sector a lo largo de los años, al recordar que la compañía marcó un antes y un después en la industria nacional con el disruptivo modelo de Club Vacacional, una estrategia de negocio que rápidamente fue replicada por las grandes empresas turísticas.

La Directora General recordó a **Don Pablo González Carbonell** y su papel clave para el crecimiento del Grupo: "Pablo fue un gran ejemplo de cómo aprovechar las crisis para crecer y ser más fuertes. Un líder con una visión clara de crecimiento orientada a su gente, a cuidarlos y empoderarlos. Ese fue su principal legado".

También comentó que **Pablo González Carbonell** buscó asegurarse de que el Grupo tuviera la estructura adecuada para continuar desarrollando su negocio, con un enfoque en la adaptación constante y la innovación orientada al crecimiento. "Los últimos dos años han sido un reto importantísimo para nuestra industria. Las vacaciones y los vacacionistas han cambiado y nosotros hemos aprendido a adaptarnos con ellos, invertir en estas nuevas tendencias de viaje y tener claro cuáles son las experiencias que busca la gente", agregó Rosario Rodríguez Rojo

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Para fortalecer todos estos esfuerzos ratificamos este 2022 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 2019.

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.

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

COMMUNICATION ON PROGRESS

UN GLOBAL COMPACT

This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

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.

	PRINCIPIO	ASUNTO RSE	PÁGINAS
DERECHOS HUMANOS	1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	7, 13, 14, 16, 28, 31, 38, 41, 71, 72, 74, 76, 78, 97, 115.
	2	No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.	64, 67.
ESTÁNDARES LABORALES	3	Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	21, 26, 33, 35.
	4	Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	14, 15, 75.
	5	Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	105,115.
	6	Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	19, 67, 94, 95.
MEDIO AMBIENTE	7	Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.	44, 46, 48, 52, 54, 55, 58.
	8	Promover mayor responsabilidad medioambiental.	50, 56.
	9	Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.	61, 62, 63, 93.
ANTICORRUPCIÓN	10	Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	64, 66, 67, 68, 69, 75, 119.

COMMUNICATION ON PROGRESS
UN GLOBAL COMPACT

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Miembro de:

ARDA
American Resort Development Association

CNET
Consejo Nacional Empresarial Turístico
Turismo: Motor de la Economía y el Crecimiento

AMDETUR

Royal Holiday®
VACATION CLUB

PARK ROYAL®
HOTELS & RESORTS